

7/5/2019

www.superhomem.com

De repente, explode um enorme bruaá da multidão apinhada na praça central. Todos apontam para a tribuna onde o Mayor acaba de chegar para proferir o seu famigerado discurso comemorativo do dia da cidade. É que, pela primeira vez, vem acompanhado do Super-Homem. Porque será? Terá o Super-Homem alguma coisa a ver com a tradicional novidade que o Mayor sempre anuncia neste dia?

Tem. Quando o Mayor desvenda o novo serviço de pedidos de socorro ao Super-Homem através da internet, a multidão irrompe numa tremenda ovação. Finalmente a democratização do acesso ao Super-Homem, agora ao alcance de qualquer cidadão aflito. Ao lado do Mayor, está um Super-Homem com o seu porte sempre altivo e com um largo sorriso... bem amarelo. De facto, a relação do Super-Homem com a tecnologia não era a melhor.

Para começar, os telemóveis tinham feito com que as cabines telefónicas quase desaparecessem, o que dificultava muito encontrar um sítio apropriado para mudar de roupa, quando era preciso vestir o seu fato de Super-Homem. Além disso, antigamente, conseguia ler o que passava nas fibras óticas com a sua supervisão, o que ninguém levava a mal, devido ao seu poder de superdiscrção. Mas agora, as novas encriptações tornavam a tarefa bem mais trabalhosa.

Ainda recentemente, mesmo com o seu superpoder de computação quântica, demorou quase um dia para decifrar uma mensagem com um título ameaçador (“Vamos arrasar a cidade”). Afinal, não passava do anúncio de uns saldos e apenas ganhou uma valente dor de cabeça.

Nisto, enquanto o Mayor ainda explicava o funcionamento e as vantagens do novo serviço, surge na tribuna a sua secretária agitando um papel na mão: tinha acabado de chegar o primeiro pedido de auxílio! O Super-Homem apressa-se a arrancar-lhe o papel das mãos, faz uma rápida leitura e acelera a toda a velocidade pelo ar, em direção a alguém em apuros, no meio de uma nova ovação estrondosa.

Após resolvido o problema, volta ao edifício da Câmara onde, conforme combinado, na varanda das traseiras estava uma cestinha de verga onde a secretária do Mayor ia colocando as folhas que imprimia com os novos pedidos, com um pisa-papéis em cima, para não voarem. E já era uma boa resma! Pega neles e segue de imediato viagem para acudir a

outros casos.

Depois de mais uns quantos problemas resolvidos, e enquanto voa outra vez de volta para a Câmara, tem uma ideia repentina que o deixa, primeiro pensativo e, depois, eufórico. Acelerou em direção às nuvens, ora ziguezagueando entre elas, ora atravessando-as para sentir a sua frescura na cara. Entretanto retorna ao habitual registo de voo sóbrio, não fosse alguém estar a ver. Mas o seu coração continuava a bater acelerado. Sempre tinha sentido uma genuína satisfação em ajudar os outros, mas agora era diferente.

Estava ansioso por chegar à Câmara para contar a sua epifania ao Mayor. Aterra na tribuna que dá para a praça central, agora já regressada à tranquilidade habitual, e bate freneticamente nos vidros da janela do gabinete do Mayor. Este, levanta-se num salto, precipita-se para abrir a janela e, assustado, pergunta o que se passa. “Estamos a fazer tudo mal!”, diz o Super-Homem. “Como assim? Nós estamos do lado do Bem”, responde o Mayor atónito.

“Sim, mas estamos a fazer tudo errado”, insiste o Super-Homem, e explica: “a ideia da internet é boa, mas o resultado deixa muito a desejar. Só fui chamado para situações comezinhas: alguém que saiu e deixou as chaves dentro de casa ou uma pequena inundação doméstica. Como é um serviço que está na internet, as pessoas esperam que tudo seja instantâneo, algo que nem mesmo o Super-Homem consegue. Inclusivamente, uma pessoa que estava com pressa e teve um furo, esperou uns cinco minutos e disse-me que, se soubesse que demorava tanto, tinha ele próprio substituído o pneu em vez de perder tempo a chamar-me.”

“Pois é, mas os nossos serviços de apoio aos cidadãos também não são muito rápidos a atuar. Os meios escasseiam e faz-se o que se pode”, respondeu o Mayor. “Mas foi exatamente isso que eu pensei”, disse o Super-Homem, visivelmente entusiasmado. “Vamos usar a internet, os computadores e as redes para pôr os serviços a funcionar melhor. Eu vou continuar presente para as emergências, mas os problemas do dia a dia têm de ter outra solução.”

O Mayor sorriu e comprou esta visão. Organizou sessões com todos os departamentos e o Super-Homem descobriu um novo poder: o de super-system-designer. Não apresentava soluções, mas fazia perguntas certas e colocava, nas várias áreas, os desafios que davam resposta às necessidades dos cidadãos. Os “muros” entre departamentos sucumbiram e as pequenas “quintas” transformaram-se num espaço amplo. Com a indispensável ajuda das tecnologias de informação, os processos podiam formar um todo coerente e os recursos podiam ser partilhados de forma eficaz e transparente.

E a magia aconteceu mesmo: sem aumentar os custos, os serviços melhoraram muito.

Perante tal sucesso, é pena, ou talvez não, que o Super-Homem seja uma personagem de ficção. Isto porque, não havendo super-homens, é possível existirem super-equipas, com elementos capazes em cada uma das áreas, com coordenadores capazes de fazer as pontes entre elas e com decisores capazes de definir metas e de delegar de forma esclarecida.

No final, tudo se resume ao lema que o Mayor não se cansa de repetir: “para fazer o Bem, é preciso fazer bem feito!”

por Manuel Relvas

Por:

Fonte: