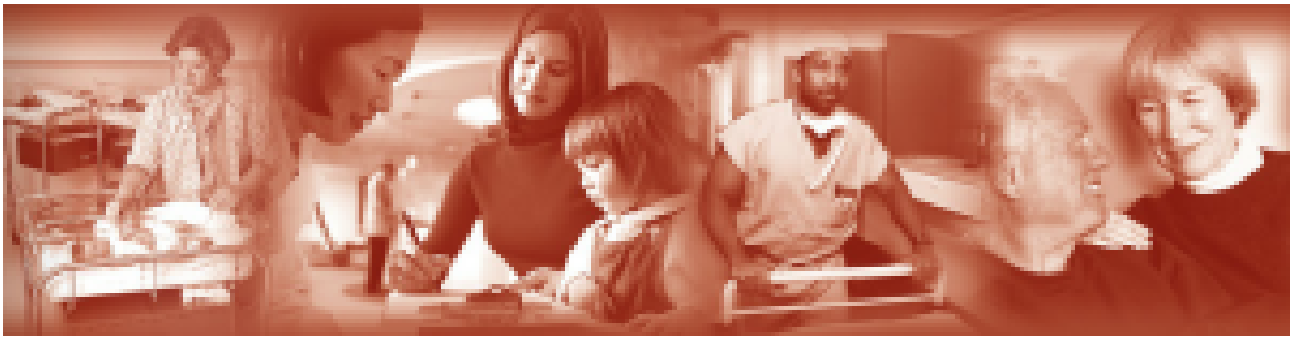
Problemas simples, complicados e complexos

Em um documento sobre a reforma dos serviços de saúde canadense, os Drs. Sholom Glouberman e Brenda Zimmerman abordaram as diferenças entre os sistemas *simples, complicados e complexos*. Para ilustrar as suas diferenças, eles apresentaram um relato detalhado destes sistemas usando alguns exemplos:
Eles começam por ilustrar desta forma a distinção entre estes sistemas:

– **Problemas simples:** são os encontrados durante o processo de assar um bolo de confeiteiro. O sucesso vem de seguir a receita.

Problemas complicados: são os encontrados em como enviar um foguete para a Lua.

Para facilitar eles poderiam ser divididos em uma série de problemas menores, mas isto não é sempre possível. O sucesso da solução depende muitas vezes de várias pessoas, várias equipes e de conhecimentos especializados, sendo que as dificuldades imprevistas serão freqüentes. E mais, cronogramas e coordenação acrescentam sérias preocupações.



Problemas complexos: são os encontrados em como criar um filho.

Depois que você aprender como enviar um foguete à Lua, você pode repetir com outros foguetes, sempre aperfeiçoando o processo. Um foguete é basicamente como um outro foguete.
Os doutores apontam que não é assim com a criação e educação de uma criança. Cada criança é única e devemos entendê-la como um indivíduo. A experiência adquirida em criar uma criança, não garante sucesso com a próxima. A experiência é valiosa, mas não é suficiente. A próxima criança pode exigir uma abordagem totalmente diferente da anterior. O que aponta para outra característica de problemas complexos – os seus resultados continuam altamente incertos.
No entanto, todos nós sabemos que é possível criar bem uma criança, mesmo que o processo seja complexo.
Uma característica importante dita por Glouberman e Zimmerman é que podemos abordar todos os três tipos de problemas com certo grau de otimismo, proporcionando um entendimento do problema que estamos tentando resolver.
Na teoria, dizem os especialistas de saúde que muitas vezes:

"Abordar implicitamente problemas complexos como complicados e, portanto, empregar soluções que são próprias para as abordagens racionais, nos leva muitas vezes a soluções inadequadas porque negligenciamos muitos aspectos da complexidade."

Para exemplificar lembraremos a velha piada sobre o bêbado que está tropeçando perto de um poste de luz. Ao ser perguntado o que está fazendo, responde que ele está procurando as chaves do carro.

"Oh, onde você acha que você as perdeu?"
"Abaixo do meu carro", diz o bêbado.
"Então por que você está procurando por eles aqui, longe do seu carro?"
"É porque aqui a luz é melhor."
Eles sugerem que isso é algo que devemos pensar:

A sofisticação dos nossos modelos, teorias e formulação dos

problemas complicados, pode ser tão sedutora como a luz da luminária. Ela oferece uma melhor luz e clareza e ainda pode levar a investigações que estão mal direcionadas para lidar com sistemas complexos.
Glouberman e Zimmerman proporcionam uma lente de diagnóstico através do qual podemos ver o tipo de problema que estamos tentando resolver. Eles aplicaram esta lente no futuro do sistema de saúde canadense, tendo em conta as suas interdependências – sem uma clara compreensão nós deslocamos o problema de um sector para outro, sem resolvê-lo, dizem mais ainda:

"Determinar e perceber a natureza e a escala de um problema é uma abordagem útil para começar a enfrentar as tensões em um sistema e chegar a uma resposta apropriada."

Simples	Complicado	Complexo
Fazer um bolo	Enviar um foguete para a Lua	Criar uma criança
A receita é essencial	Formulação crítica é necessária	Formulas tem aplicação limitada
Receitas são testadas para garantir a replicação	Cada envio de um foguete aumenta a garantia do sucesso do próximo	Experiências adquiridas com uma criança não garantem de sucesso com a próxima
Nenhum conhecimento especial é requerido	Altos níveis de experiência e uma variedade de domínios são necessários para o sucesso	Cada criança é única e deve ser entendida com um indivíduo
Receitas produzem produtos padronizados	Rockets são semelhantes em maneiras críticas	Experiência pode contribuir, mas não é necessária nem suficiente para garantir o sucesso
As melhores receitas dão produtos cada vez melhores	Há um alto grau de certeza nos resultados	Os resultados continuam incertos
É possível uma abordagem otimista para o problema	É possível uma abordagem otimista para o problema	É possível uma abordagem otimista para o problema

Leia mais em:
Complicated and Complex Systems:What Would Successful Reform of Medicare Look Like?

https://issuu.com/norbertogeraldi/docs/complicatedandcomplexsystems-zimmer

Post (291) – Outubro de 2016