

cro são tão bons quanto o bom senso da pessoa que os utiliza? Ou, então, quantos estão a par de que, ao usar informações contábeis (sobretudo no caso brasileiro, com o problema inflacionário crônico, em maior ou menor escala anual), expressas em rígidos termos de aritmética (O balanço *bate* até o último centavo), tendem a acreditar nelas sem nenhuma divergência? Aliás, já em 1949, R. A. Foulke advertia sobre isto ao afirmar que: "O lucro líquido contábil, embora determinado e expresso de acordo com a linguagem da mais exata de todas as ciências, que é a matemática, é, quando muito, um algarismo muito geral".

Finalmente, Hendriksen termina seu livro apresentando, em apêndice, questões selecionadas de exames para a obtenção do certificado de CPA (Certified Public Accountant), relacionando-as por assunto. Aliás, no final de cada um dos 19 capítulos, o autor relaciona os assuntos ali tratados e, como todo bom livro norte-americano, apresenta, no final, ótimos índices analítico e onomástico, que muito facilitam ao leitor o manuseio desta verdadeira obra-prima.

Ivan Pinto Dias

## Administração do tráfego telefônico, teoria e aplicação

Por Hildebrando Rebello da Silva. Livros Técnicos e Científicos.

Já é famosa, entre os usuários de computadores, a linguagem hermética e antididática dos manuais editados pelos fabricantes. De fato, sempre que um fabricante de computador lança um novo produto, quer de *hardware*, quer de *software*, o número de livros que reinterpretem os manuais, de maneira mais didática, com exemplos apropriados e tornando as novas ferramentas úteis para os profissionais é muito grande. É dentro desta analogia que vejo o livro *Administração do tráfego telefônico*.

Num nível mais elevado, o texto deveria empregar *teoria das filas* e todo o seu ferramental estatístico. Neste caso, exigir-se-ia do seu público leitor uma razoável sofisticação teórica. Este seria o nível no qual se decidem os objetivos a serem atingidos, definem-se prioridades, contrapõem-se custos sociais de falta de desempenho aos custos de investimentos e operacionais, montam-se os modelos teóricos e escolhem-se as variáveis aleatórias cujas propriedades estatísticas avaliam o desempenho do serviço.

*Administração do Tráfego Telefônico* dirige-se a técnicos de nível médio com boa formação. Não aparecem, neste livro, profundas considerações teóricas nem expressões matemáticas sofisticadas. Como bem explica o autor,

ele se preocupa com um passo além de *como medir*, para entender *o que está medindo* e discutir ligeiramente *por que medir*, mas sem analisar a razão de um fabricante especificar como objetivo um certo tempo de três segundos e não outro valor qualquer.

O livro parece preencher muito bem a sua finalidade de texto para treinamento interno de técnicos nas companhias telefônicas. Entretanto, eu não o recomendaria para estudantes de engenharia, a não ser como ilustração do procedimento da rotina diária. De fato, espera-se de profissionais de nível superior uma abordagem mais crítica, criativa e inquisitiva, que o autor não pretende satisfazer.

A escolha das especificações técnicas de um determinado fabricante — com produtos largamente empregados entre nós — para servir de linha-mestra ao material a ser exposto foi muito apropriada.

Dada a opção brasileira para um desenvolvimento pautado por uma maciça transferência de tecnologia, surge uma grande demanda de mão-de-obra técnica de grau médio para instalar e operar os equipamentos. O livro em apreço é certamente uma contribuição para a formação destes técnicos. Se a opção tecnológica tivesse sido outra — como o desenvolvimento de equipamentos nacionais, na sua concepção — a formação requerida para técnicos de nível superior seria outra (certamente mais criativa). Entretanto, a utilidade do livro para a formação de técnicos de nível médio não fica prejudicada.

Pierre J. Ehrlich