

Online

Alfredo José Mansur¹

Unidade Clínica de Ambulatório do Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

As ferramentas atuais de comunicação incorporaram tecnologias que permitem estarmos *online*. O número de equipamentos multifuncionais disponíveis para tanto é grande (telefone celular, iPod, computador portátil sem cabo etc.) e se amplia. Admite-se que a tendência para o futuro é que equipamentos portáteis que não dependem de cabo, inclusive telefones pessoais, substituirão os atuais que dependem de cabo. Desde tempos antigos a cultura humana sofreu a influência das ferramentas ou da tecnologia disponível para uso e se moldou por elas. A possibilidade de ser progressivamente *online* enriqueceu a cultura humana de modo geral e também a cultura e a prática médicas.

Estímulos para reflexões em torno da natureza *online* da cultura são cotidianos e abrangem conteúdos que dizem respeito desde regras de etiqueta social até aspectos que permeiam a prática médica. Estar *online* depende da tecnologia, a qual por sua vez se associa frequentemente com a ideia do bem, do progresso, da modernidade, do maior valor agregado e do poder. Essas características se somam ao impacto social que estar *online* tem e consideramos isso bom. As consequências são ora previsíveis, desejáveis, ora inusitadas, ora até mesmo indesejáveis. Recolhamos algumas reflexões a respeito a partir do cotidiano e as sintetizamos abaixo.

Decisões por impulso — colegas que atuam na área de *marketing* reiteram o conceito de que decisões de compra são feitas em grande parte com base em impulso. A potencialidade *online* de comunicação permite que o envio de mensagens possa também ser decidido por impulso, e dar origem a mensagens desprovidas de conteúdo. Citando uma pesquisadora da relação entre seres humanos e equipamentos do Massachusetts Institute of Technology, um artigo examinando o tema considerou que uma parte da comunicação *online* por equipamentos portáteis pode ser entendida, segundo essa pesquisadora, como de caráter inorgânico e não-autêntico.¹

Ansiogênicos — a disponibilidade *online* de qualquer recurso faz com que, surgida a demanda, tudo ou todos sejam potencialmente acessíveis e imediatamente acessíveis por meio da comunicação *online*. Decorre deste caráter imediato um novo

conceito de tempo, de urgência e de exigência o mais imediata possível.

Característica de prática — A característica *online* também influi na definição de práticas médicas. Ouvi já há tempos de conceituado pediatra que definia sua prática como “não sou um pediatra *online*”. É inevitável considerarmos que há especialidades ou práticas que evoluirão para ser mais *online* enquanto outras serão menos *online*.

Esvaziamento de conteúdo das mensagens — o fato de a comunicação ser disponível *online* a faz imediata. Fazendo-a imediata pode não permitir tempo hábil para a sequência de etapas lógicas do pensamento, ainda que rapidamente conduzidas: a) observação de um fato; b) interpretação do seu significado; c) diagnóstico do significado e decisão da conduta que requer.

A transmissão imediata do fato se impõe sobre o conteúdo a ser transmitido, como se ao primeiro observador se poupasse a responsabilidade da interpretação do fato. Assim, transmite-se o dado, mas não a interpretação contextualizada (ou profissional) do fato, e menos ainda a decisão (diagnóstico) que aquele dado permitiu para orientar a conduta que se requer naquela circunstância.

Portanto, paradoxalmente apesar da facilidade *online* da comunicação, o conteúdo das mensagens tornou-se às vezes mais superficial. Há decisões que requerem um tempo mínimo de processamento, que ainda que seja curto, seja demasiado longo para o conceito de *online*. Desse modo, quem recebe a comunicação também tem dificuldade de situar-se na mensagem transmitida e de responder apropriadamente. Essa sequência foi aumentada conforme se ampliou o número de participantes no processo (ou no caso).

Segurança virtual — a possibilidade de comunicação *online* cria um novo sentimento de segurança — posso mobilizar alguém a qualquer hora. Resulta mudança nos conceitos de horário e de relevância de conteúdos para que comunicações sejam encetadas. Questões banais podem ganhar maior amparo nessa situação.

Desencontros — Às vezes, a disponibilidade *online* pode ser empregada no sentido evasivo. Há o relato de pelo menos um

¹ Livre-docente em Cardiologia pela Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo. Diretor da Unidade Clínica de Ambulatório do Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo.

caso no qual o profissional não respondia ao chamado no seu endereço de trabalho, e recomendava à secretária que orientasse o colega a procurá-lo pelo telefone celular (em outras palavras, “estou disponível”); o celular era mantido inacessível.

Ubiquidade — a ubiquidade dos equipamentos de comunicação *online* criou, segundo um conceituado periódico, o nômade moderno. O repórter fez referência aos beduínos e denominou esta característica como nomadismo urbano moderno ou digital.²

Tempo livre — uma característica apontada por estudiosos da relação entre seres humanos e aparelhos é que o fato de podermos estar *online*, conectados o tempo todo, permite que se “trabalhe” o tempo todo.

Recentemente, uma fotógrafa comentou em entrevista de jornal que atualmente as pessoas na cidade estão o tempo todo falando no telefone de tal modo que não há tempo livre para nenhuma outra atividade, inclusive para olhar o seu entorno.³

Numa estatística despreziosa cerca de 15% da população geral que anda nas grandes avenidas está conectada e falando no telefone celular. Esta observação foi feita com método que tem limitações, pode não ser aplicável a outras populações, classes sociais e profissionais e outros ambientes.

Por exemplo, foi rara em corredores de maratona (enquanto corriam a maratona) — foi identificado pelo menos um corredor falando no celular. Mas, certamente há outras categorias profissionais e outros ambientes nos quais a frequência pode ser maior. Outros observadores usando diferentes métodos podem obter resultados diferentes. Estudos são necessários para estimar a frequência de pessoas que andam *online* e conectados. Nesse contexto é curioso o comentário divulgado do sr. William Gates no qual ele dizia: “Eu não sou uma pessoa ligada em tecnologia 24 horas”.⁴

Onipotência — É inegável que a comunicação *online* pode convidar a um sentimento de onipotência e controle, a depender do contexto no qual a mobilização é solicitada. E propicia não necessariamente uma facilidade de comunicação, mas um diálogo em torno dos contratos de poder.

Privacidade — a privacidade permitida pela comunicação por meio de telefones celulares pode ser estudada com fins de cuidado à saúde.⁵ O estímulo à informação de prevenção e ao diagnóstico de aids por meio de telefones celulares respeitava barreiras sociais relacionadas ao assunto na África do Sul. Potenciais pacientes-alvo de medidas de prevenção e tratamento tinham resistência a se exporem em locais públicos para obterem orientação. A privacidade da comunicação pessoal permitiu a hipótese de intervenção terapêutica.⁵

Essa característica da conectividade, tão bem empregada nessa circunstância, se perde quando temos a oportunidade de participar involuntariamente de uma reunião de negócios no saguão de qualquer aeroporto — pode ser, por exemplo, em Praga. Também podemos participar pelo ouvido de conversas familiares nos elevadores, em salas de espera, conversas com go-

vernantas, diálogos de casais etc. Conseguimos não falar, mas é difícil evitar que se ouça.

Aposentadoria do telefone fixo — A tecnologia mais moderna com frequência torna a anterior obsoleta: não se usa mais o telefone fixo. Ligue no celular. Admitem especialistas que, no futuro não muito distante, os meios de comunicação sem fios substituirão os atuais com fios, principalmente os telefones.

A rede social em torno do telefone convencional com fios é diferente da rede social em torno do telefone portátil. Contribui para isso o atendimento automático: a) sua ligação é muito importante para nós; b) digite 1 para ..., 2 para ..., 3 para ..., “n” para ... etc.; c) nossos atendentes estão ocupados atendendo outros clientes etc...; d) obrigado por esperar; e) nossa empresa oferece outros produtos etc.; (...) n). Essas porteiros contrastam com a nossa cultura digital *online*.

Admite-se também que a comunicação via celular é mais rápida pelo fato de ser uma tecnologia mais moderna. Lembrome de um colega que na sua residência era mobilizado pelo telefone celular, pois o telefone fixo não era considerado “eficaz”. Ainda assim, há conexões internéticas que demoram um tempo prolongado para serem concluídas e eficazes, em algumas vezes chegam a demorar até dias.

Redundância — a redundância da comunicação pode tornar os processos menos ergonômicos.

Todos nos familiarizamos com uma sequência de segurança desenvolvida para o fax. Primeiro se telefona (vou enviar um fax), depois se envia o fax, e depois se telefona de novo (o fax foi recebido?).

Esta norma foi atualizada para os e-mails na seguinte sequência no decorrer de um dia: a) telefonema antecipando o envio do e-mail; b) e-mail enviado; c) telefonema perguntando se havia recebido o e-mail. No caso, que não era urgente (era a confirmação de uma atividade previamente assumida, com antecedência de uma semana de um profissional para quem aquela atividade era rotineira) — o profissional em viagem de trabalho naquele dia não respondeu imediatamente às demandas. No dia seguinte pela manhã (*out of hours*) novo telefonema pedindo verificação de: a) números dos telefones; b) do local no qual se encontrava o profissional; c) do endereço eletrônico e-mail; d) do número do telefone celular etc. Foram mobilizadas desnecessariamente grande quantidade de mensagens e pessoas.

Poderíamos até dizer que essa redundância pode resultar em perda. Não se trata de desagradar clientes, mas desagradar colaboradores ou parceiros, de tal modo que a conectividade em vez de resultar em ganhos de eficiência para uma determinada empresa pode resultar no contrário. Lembro-me da história ouvida na qual, quando o telefone tocava e era atendido, ao saberem de quem era o chamado, um certo contingente da equipe saía das proximidades do telefone, pois sabiam que seriam desnecessariamente interrompidos no trabalho que executavam para atender a demanda que em 97,5% dos casos não era pertinente.

Dificuldade de comunicação — Uma pesquisadora do Massachusetts Institute of Technology, dedicada ao estudo da relação entre os homens e os aparelhos, contou a história de uma reunião sobre tecnologia robótica da qual participou e na qual toda a plateia de um conferencista estava com seus computadores portáteis ligados. Estavam a responder os seus e-mails ou fazendo outras verificações, sem dar atenção ao conferencista. Ocasionalmente fechavam o computador e olhavam para o conferencista, como uma deferência de polidez (e talvez descanso), para retomar em seguida a atividade à qual se dedicavam.⁶

Importância — Um compositor-cantor de música popular brasileira pilheriou com seus amigos médicos há tempos que quando viesse a ficar famoso e rico iria alugar um bip para que eventualmente fosse chamado de “doutor”. O bip era a ferramenta tecnológica *online* da ocasião e muito utilizado por médicos. Brincava ele com as conotações sociais que via no meio de comunicação que elevariam o status do seu portador.

O conceito de importância relacionado ao meio de comunicação *online* que é o telefone celular foi apontado em observação de refinado intelectual brasileiro, ao observar a enorme população apenas a celulares nos saguões e filas de aeroportos.⁷

Há saguões e corredores em outros ambientes profissionais nos quais também vemos muitos profissionais apenas a longas e importantíssimas conversas nos equipamentos celulares. Pelo visto, ambientes de reuniões dependem do *input* de dados obtidos *online*, por isso sempre soam muitos telefones durante as reuniões.

Fascínio tecnológico — o conceito de fascínio tecnológico⁸ é algo que nos acompanha e que não deverá nos deixar. Curiosamente, em um artigo sobre as repercussões sociais da internet, há uma referência ao fato de nos aproximarmos da internet com uma postura mítica atribuindo à conectividade uma expectativa mítica e que não se fundamenta na realidade.⁹

Interrupções frequentes — a comunicação *online* faz com que um bom número de diálogos, profissionais ou não, seja constantemente interrompido.

O conceito associado à comunicação *online* é de urgência, mesmo que isso possa incorrer em riscos.¹⁰ Um eventual diálogo da conectividade *online* supera o diálogo presencial. Assim, havendo a demanda de um telefone celular em um diálogo presencial, dependendo da natureza do contrato daquele diálogo, a demanda do equipamento de comunicação portátil precede o diálogo presencial.

Os que se dedicam a palestras e atividades de ensino reparam na frequência com que a participação de alunos em aulas ou atividade didáticas é interrompida graças à comunicação *online*, neste caso, principalmente com o uso de celulares.

Riscos — alguns riscos da conectividade já foram estudados e incorporados a normas legais, por exemplo, a direção de veículos.

Curiosamente, em um estudo que avaliou o impacto de uso de celulares sobre a colisão de veículos, o período de risco não se restringiu ao período de atendimento da transmissão da mensagem, mas também aos minutos que se seguiram ao atendimento do telefone. Nos veículos que sofreram colisão os minutos seguintes tiveram o maior risco relativo.¹⁰

Finalizamos estas observações sobre alguns aspectos do caráter *online* da nossa cultura digital que vez por outra irrompem no dia a dia. Certamente há tantos outros aspectos de importância que reflexões adicionais, outros observadores, outros métodos e outros estudos podem divisar e contribuir para a ergonomia da comunicação.

INFORMAÇÕES

Endereço para correspondência:

Unidade Clínica de Ambulatório do Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo
Av. Dr. Enéas de Carvalho Aguiar, 44
São Paulo (SP)
CEP 05403-000
Tel. InCor (11) 3069-5237
Consultório: (11) 3289-7020 e 3289-6889
E-mail: ajmansur@incor.usp.br

Fontes de fomento: nenhuma declarada

Conflito de interesse: nenhum declarado

REFERÊNCIAS

1. Economist.com. Homo mobilis. Disponível em: http://www.economist.com/displaystory.cfm?story_id=10950487. Acessado em 2009 (4 set).
2. Economist.com. Nomads at last. Disponível em: http://123hints.com/other_media/mobility/Economist-Mobility-Nomads.pdf. Acessado em 2009 (4 set).
3. França V. Fotógrafa mostra 40 anos de teatro de SP. Estadão.com.br 09 de agosto de 2009. Disponível em: http://www.estadao.com.br/estadaodehoje/20090809/not_imp415865,0.php. Acessado em 2009 (4 set).
4. Bill Gates: not accepting your Facebook friend request. ABC News. Disponível em: <http://www.abc.net.au/news/stories/2009/07/26/2636460.htm>. Acessado em 2009 (27 nov).
5. Lester R, Karanja S. Mobile phones: exceptional tools for HIV/AIDS, health, and crisis management. *Lancet Infect Dis*. 2008;8(12):738-9.
6. Turkle S. Can you hear me now? Disponível em: <http://www.forbes.com/forbes/2007/0507/176.html>. Acessado em 2009 (4 set).
7. Alves R. O telefone celular. Disponível em: <http://priority.com/psych/celu1199.html>. Acessado em 2009 (4 set).
8. Décourt LV. O doente e a técnica na medicina atual. *Revista do InCor*. 1995;2:3-4.
9. DiMaggio P, Hargittai E, Russell Neuman W, Robinson JP. Social implications of the internet. *Annual Review of Sociology* 2001;27:307-36. Disponível em: <http://arjournals.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.soc.27.1.307?context=1&journalCode=soc>. Acessado em 2009 (4 set).
10. Redelmeier DA, Tibshirani RJ. Association between cellular-telephone calls and motor vehicle collisions. *N Engl J Med*. 1997;336(7):453-8.

Data de entrada: 24/8/2009

Data da última modificação: 19/11/2009

Data de aceitação: 26/11/2009