

Sistema

Alfredo José Mansur¹

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

A expressão “é o sistema” tornou-se trivial nas múltiplas interações de nossa dinâmica social. A palavra sistema tem vasta gama de acepções dicionarizadas, entre elas, a de “conjunto concebido pelo espírito (como hipóteses, crenças etc.) de objetos de reflexão ou convicção, unidos por um fundamento, doutrina, ideologia, teoria, tese”.¹

O termo sistema tem sido usado também para pessoas, em expressões do tipo “o sistema dele é assim”. Denota um conjunto de valores, posturas e ações; o “sistema” era o conjunto de atributos de uma pessoa que em certo sentido a identificava e exprimia sua postura e demandava ser acatado.

Atualmente, graças ao progresso da tecnologia de informação e suas complexidades, o termo sistema é empregado também para significar conjunto de atributos não mais de pessoas, ou de pessoas individualizadas, mas da máquina ou do conjunto de máquinas ou da rede operacional de máquinas.

Ainda que sistemas tenham sido concebidos por programadores que são seres humanos, e têm a ingrata meta de conceberem previamente a realidade para fazê-la conter no sistema, na sua aplicação, o sistema perde capacidades de entendimento, de diálogo, de ajustes e de soluções, características que diferenciam o ser humano vivo e pensante do objeto operacional inanimado. Essa perda dos sistemas foi incorporada na mediação de processos e estimula insistentemente reflexões.

Sujeito inexistente (ou indeterminado ou oculto) – o sistema tem em geral requisitos, que, no caso de não serem atendidos, impedem-no de ser iniciado, de “rodar”, e de executar uma ação ou sequência de ações, dependendo do sentido da operação e do resultado almejado — se algo banal, com alternativas, situação na qual não traz maiores consequências, ou algo não banal ou desprovido de alternativas, situação na qual pode ser muito limitante. Às vezes pode ser uma falha ou inconsistência ou falta de informação de quem está a operar o sistema, mas pode ser também uma limitação do sistema, que não consegue ter tradução da realidade que se apresenta. Tampouco há como reclamar por ajustes, pois o sistema é impermeável em prol da sua própria complexidade e segurança; ajustes são mais carac-

terísticos dos seres inteligentes, ainda que muitas correções automáticas possam ser autorizadas nas máquinas.

A inexistência, indeterminação ou caráter oculto do sujeito do sistema traz um especial caráter de desalento a quem está do lado passivo, requisitando o resultado mediado pela operação. O desalento, tanto de pacientes quanto de médicos e profissionais de saúde, é imperceptível ao sistema e possivelmente a seus monitores.

Livros – ensinavam os professores de Medicina uma máxima: os pacientes não leem os livros. Portanto, os médicos e profissionais de saúde deveriam estar abertos para a realidade de tal modo que reconhecessem as doenças e desconfortos do ser humano apesar dos seus embustes, como denominou um dos meus professores, ainda que pudessem não estar nos livros (poderiam ser colocados nos livros depois de descobertos pelos médicos). Talvez hoje em dia uma atualização dessa máxima tivesse que ser: os pacientes (e às vezes os médicos) não conhecem os pré-requisitos dos sistemas. Médicos e profissionais de saúde podem superar as limitações de sistema, mas o sistema por si mesmo não pode.

Complexidades – sistemas operacionais de tecnologia da informação são em geral complexos. Mesmo ações consideradas simples têm várias etapas (ligar equipamento, acesso, *clicks* de comandos, páginas). Ações simples, se obrigadas a operar em um regime de várias etapas, tornam-se complexas.

Caráter prático – a eliminação completa de atuação fora dos sistemas, faz com que muitas ações corriqueiras, que poderiam ser feitas de modo simples, quando feitas dentro do sistema, necessitam atender todas as suas etapas em razão de identificação, segurança, comunicação etc. e tornam-se mais complexas. Portanto, a operação dentro do sistema não simplifica em 100% dos casos.

Assimetria – As operações mediadas por alguns sistemas garantem privacidade unilateral; portanto, assimetria de privacidade. A Virgínia, em nome de uma empresa, telefona à noite para a casa do José; este se identifica como tal, mas a Virgínia não é Virgínia, é nome fantasia, e pode ser Joana. José está identificado, tem nome, sobrenome, tele-

¹Livre-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.

fone, endereço e está gravado no sistema, e não tem acesso a quem é a Virgínia. Virgínia faz perguntas, interroga José até sobre dados pessoais e depois combina com ele ações. E José fica sem saber com quem conversou — portanto, assimetria das privacidades garantidas pelo sistema, que protege a si mesmo.

Eufemismo – “o sistema exige” tornou-se um eufemismo diplomático, e às vezes conveniente, de justificar uma postura pouco receptiva ou até mesmo limitada no atendimento de clientes. É um modo de dizer que uma questão formulada não precisa ser entendida nem resolvida. Dispensa-se e afasta-se o cliente como se fosse uma exigência do sistema. Seria um método eficaz de afastar os clientes físicos e estimular os virtuais, talvez plausível em algumas áreas de atividade.

Pessoalidade “excessiva” – do mesmo modo que podemos entender a impessoalidade do sistema, é também interessante lembrar que podemos nos deparar com a personalidade “excessiva” do sistema. O operador designado ou habilitado para operá-lo não o desempenha a contento e atribui a limitação ao sistema, quando pode se tratar de limitação do operador. Talvez essa ocorrência não seja incomum.

Lembro-me de uma situação na qual a operadora perguntou ao cliente: — o que é que o senhor quer que eu coloque no sistema? Ao que o cliente respondeu: — não conheço o seu sistema, como posso, como leigo, saber disso? Era nitidamente uma inversão da responsabilidade, nesse caso trazida para o cliente, que não tinha dados suficientes para opinar.

Talvez por isso muitas vezes exista a insistência de clientes do outro lado do balcão.

Segurança — muitas das limitações e restrições dos sistemas de modo geral são “vendidos” no atendimento ao público como item de segurança. Essas restrições, dependendo da área de atuação, são entendidas como expressão de privacidade ou segurança. Frente à surpresa, ouve-se “é para seu próprio benefício”, o que neutraliza e atenua a possibilidade de compreensão ou de interação.

Curiosamente, alguns sistemas perguntam se a senha de acesso deve ser armazenada naquele computador.

Automatismo — talvez pudessem entrar neste item expressões do tipo “sua ligação é muito importante para nós”, ou “a empresa tal agradece a sua visita”. Pura poluição sonora. Expressões tais que, pelo seu automatismo, perdem o significado social. Frequentemente são falsas porque aquele cliente não é importante para aquela empresa ou porque a visita não foi benquista seria melhor que o cliente resolvesse as suas demandas pela internet etc.

Diálogo de surdos — o sistema pode dar origem a um diálogo com pessoas que não são capazes de ouvir. Depois de um longo tempo de espera, de serem teclados cerca de 30 algarismos, colocada uma questão, para o sistema

de atendimento ao cliente, provavelmente o operador procura algum tipo de entrada no seu algoritmo, e a partir dessa entrada, há a sequência esperada. Pode dar a sorte de ser algo igual, e se não houver, algo que possa ser considerado o mais parecido pelo interlocutor. Inicia-se então um diálogo (que pode ser longo), no qual ao cliente é contraposto ao “sistema”, às vezes independentemente do que está sendo perguntado.

A assimetria de categorizações que pode ser proposta pelo “sistema” e a real pode ser a etapa fundamental para a impossibilidade de diálogo. Categorizações incongruentes do mesmo fenômeno.

Fechamento do chamado – a partir de uma pergunta feita, foi aberta uma chamada no sistema, que foi mobilizado, e enquanto não for resolvido — demora de dias, semanas! — houve a necessidade de esperar pela resposta do sistema. Por outro lado, há também a possibilidade de um chamado ter sido feito, uma resposta ter sido dada (que absolutamente não respondeu ao que foi perguntado!) e o chamado dado por “encerrado”.

Intimidade – os sistemas têm lá sua intimidade. Quando conversamos com “autoridades” do sistema, ouvimos que nesse nível é mais fácil mexer e fazer algum ajuste. Esse outro ajuste é mais complexo, preciso consultar o Fulano. Surge então um Fulano — o Grande Programador do sistema. Como essas coisas dão trabalho, o Grande Programador avalia com o olhar vago, misto de filósofo contemplativo e de pensador cogitando, como Descartes revivido.

Sintetizando, as potenciais percepções frente aos sistemas aqui examinadas — a ausência do sujeito, o desalento, as exigências, a complexidade, a assimetria de privacidade, a não receptividade, inversão de polaridade na relação com clientes, a impermeabilidade — compõem dimensões que, vistas do lado de cá, podem ser lidas como não lógicas, não formais, não pessoais, não físicas, portanto, além de tudo isso. Seriam por acaso supralógicas, supraformais, suprapessoais, metafísicas — transcendentais? Ou ao contrário?

Isso nos leva ao encontro da acepção do termo sistema apresentado no primeiro parágrafo: conjunto concebido pelo espírito (como hipóteses, crenças etc.) de objetos de reflexão ou convicção, unidos por um fundamento, doutrina, ideologia, teoria¹ — que pode resvalar para a interpretação não racional, mágica, mítica ou do imponderável, numa acepção quase metafísica do termo, metafísica essa sem consciência do Nada.

Será que hoje, Nietzsche, em vez de escrever ser o homem uma corda sobre o abismo (*Der Mensch ist ein Seil, ..., ein Seil über einem Abgrunde*), poderia, em pelo menos uma fração de segundo, ter cogitado e ficado tentado a escrever “o homem é uma corda sobre os sistemas?”²

Finalizamos lembrando que a experiência de outros colegas pode contribuir para o exame deste assunto.

REFERÊNCIAS

1. Houaiss A, Villar MS. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva; 2001.
2. Nietzsche F. Also sprach Zarathustra. Ein Buch für Alle und Keinen. Stuttgart; Philipp Reclam; 1994.

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) 2661-5237
Tel. consultório: (11) 3289-7020/3289-6889
E-mail: ajmansur@incor.usp.br

Fonte de fomento: nenhuma declarada

Conflito de interesse: nenhum declarado

Data de entrada: 25 de fevereiro de 2013

Data da última modificação: 25 de fevereiro de 2013

Data de aceitação: 6 de março de 2013