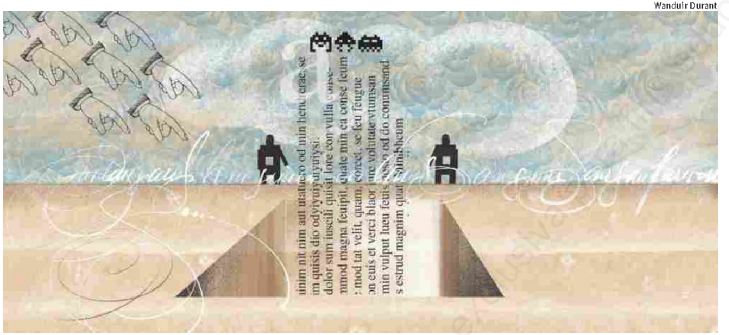
Escravos da tecnologia

MARION STRECKER

Wanderlir Durant



NÃO, NÃO vou falar das fábricas que atraem trabalhadores honestos e os tratam de forma desumana.

Cada vez que um produto informa orgulhoso que foi desenhado na Califórnia e fabricado na China, sinto um arrepio na espinha. Conheço e amo essas duas partes do mundo.

Também conheço a capacidade de a tecnologia eliminar empregos. Parece o sonho de todo patrão: muita margem de lucro e poucos empregados. Se possível, nenhum! Tudo terceiro!

Conheço ainda como a tecnologia é capaz de criar empregos. Vivo há 15 anos num meio que disputa engenheiros e técnicos a tapa, digo, a dólares. O que acontece aí no Brasil, nessa área, acontece igualzinho no Vale do Silício: empresas tentando arrancar talentos umas das outras. Aqui, muitos decidem tentar a sorte abrindo sua própria start-up, em vez de encher o bolso do patrão.

Estou rodeada também de investidores querendo fazer apostas para... voltar a encher os bolsos ainda mais.

Mas queria falar hoje de outro tipo de escravidão tecnológica. Não dos que dormiram na rua sob chuva para comprar o novo iPhone 4S...

Quero reclamar de quanto nós estamos tendo de trabalhar de graça para os sistemas, cada vez que tentamos nos mover na internet. Isso é escravidão —e odeio isso.

Outro dia, fiz aniversário e fui reservar uma mesa num restaurante bacana da cidade. Achei o site do restaurante, lindo, e pareceu fácil reservar on-line.

Caí no OpenTable, sistema bastante usado e eficaz por aqui. Escolhi dia, hora, informei número de pessoas e, claro, tive de dar meu nome, e-mail e telefone.

Dois dias antes da data marcada precisei mudar o número de participantes, pois tive confirmação de mais pessoas. Entrei no site, mas aí nem o site nem o OpenTable podiam modificar a reserva on-line, pela proximidade do jantar. A recomendação era... telefonar ao restaurante! Humm... Telefonei. Secretária eletrônica. Deixei recado.

No dia seguinte um funcionário do restaurante me ligou, confirmando ter ouvido o recado e tudo certo com o novo tamanho da mesa. Incrível! Que felicidade ouvir um ser humano de verdade me dando a resposta que eu queria ouvir!

Estamos tendo de trabalhar de graça para os sistemas, cada vez que tentamos nos mover na web; odeio isso

Hoje, tentando dar conta da leitura dos vários e-mails que recebo, tentando arduamente não perder os relevantes, os imprescindíveis, os dos amigos, os da família e os dos leitores, recebi um do OpenTable.

Queriam que avaliasse minha experiência no restaurante. Tudo bem, concordo que ranking do público é coisa legal. Mas posso dizer outra coisa?

Não tenho tempo de ficar entrando em sites e preenchendo questionário de avaliação de cada refeição, produto e serviço que usufruo na vida! Simples assim! Sem falar que é chato! Ainda mais agora que os crescentes intermediários eletrônicos se metem no jogo entre o cliente e o fornecedor.

Quando o garçom ou o "maître" perguntam se a comida está boa, você fica contente em responder, até porque eles podem substituir o prato se você não estiver gostando. Mas quando um terceiro se mete nessa relação sem ser chamado, pode ser excessivo e desagradável.

Parece que todas as empresas do mundo decidiram que, além de exigir informações cadastrais, logins e senhas, e empurrar goela abaixo seus sistemas automáticos de atendimento, tenho agora de preencher fichas pós-venda eletronicamente, de modo que as estatísticas saiam prontas e baratinhas para eles do outro lado da tela, à custa do meu precioso tempo!

Por que o OpenTable tem de perguntar de novo o que achei da comida? Eu sei. Porque para o OpenTable essa informação tem um valor diferente. Não contente em fazer reservas, quis invadir a praia do Yelp, o grande guia local que lista e traz avaliações dos clientes para tudo quanto é tipo de serviço, a começar pelos restaurantes.

O Yelp, por sua vez, invadiu a praia do Zagat (recém-comprado pelo Google), tradicionalíssimo guia (em papel) de restaurantes, que, por décadas, foi alimentado pelas avaliações dos leitores, via correio.

As relações cliente-fornecedor estão mudando. Não faltarão "redutores" de custos e atravessadores on-line.

MARION STRECKER é jornalista, cofundadora do UOL e sua correspondente em San Francisco.

marionstrecker@gmail.com

@marionstrecker

AMANHÃ EM MERCADO:
Luiz Carlos Mendonça de Barros

Fonte: Folha de S. Paulo, São Paulo,20 out. 2011, Mercado, p. B14.