



Memórias de informático

Aqui se contam os casos da stripper de 70 anos, do PC benzido, do disco lavado com detergente e outras memórias de profissionais da informática

Depois de nove anos à frente de uma cadeia de reparação de computadores Ricardo Pereira de Sousa já não tem dúvidas: «As pessoas, quando vêm ter connosco, estão sempre mal dispostas. E isto porque todas elas sentem uma grande dependência das tecnologias e, claro, das máquinas que se avariam». Na PC Clinic e muitas outras empresas especializadas, os técnicos que reparam os computadores já estão instruídos para evitar que a ansiedade dos clientes tome conta das operações. Na Data Recover Center, tomou-se mesmo uma medida drástica. «Tivemos um senhor que passou três dias num sofá, e que se levantava a tentar saber novidades sobre a recuperação do seu disco sempre que alguém passava por perto. Depois desse caso, deixámos de ter sofás cómodos para os clientes», relata Fernando Ceia, diretor-geral do Data Recover Center.

Na hora em que se dirigem a uma empresa especializada na reparação de computadores, todos os clientes, sem exceção, querem sempre o melhor técnico para tratar da sua máquina - só que nem sempre são os técnicos mais evoluídos que caem nas graças dos consumidores. «No passado, os técnicos tinham de ter conhecimentos avançados, mas hoje há muitas ferramentas de apoio e por isso estes técnicos podem ser mais equilibrados no que toca a conhecimentos técnicos e capacidade de comunicação. E há mesmo profissionais que não são muito avançados do ponto de vista técnico, mas pela capacidade de comunicação, conseguem deixar sempre os clientes satisfeitos», sublinha Ricardo Pereira de Sousa.

Quase todos os portugueses usam computadores - mas não têm de perceber necessariamente como funcionam. E por isso quem os repara tem de saber explicar

em linguagem acessível os custos de um serviço ou fazer uso de uma sensibilidade de médico quando se trata de uma má notícia. Num serviço de recuperação de dados, até a influência exercida por séries televisivas como o CSI pode dificultar a missão de quem comunica diagnósticos irremediáveis: «É importante saber ouvir os clientes e saber quais os ficheiros que são mais importantes. É um fator que pode ajudar a aumentar a taxa de sucesso da recuperação de dados. Os casos em que nada há a fazer, às vezes, são comparáveis a dizer que morreu um familiar», lembra Fernando Ceia.

COMPUTADOR SOFRE

É possível que muitos não reconheçam, mas António Reis está convicto de que boa parte das maleitas que afetam os computadores é causada pelos próprios donos das máquinas. Técnico de informática desde

1989 e há 15 anos em Portugal, o profissional brasileiro passou por várias empresas até criar o seu próprio negócio. Hoje diz que as pessoas percebem melhor as tecnologias. O que não significa que sejam cautelosas: «A maioria não tem noção dos perigos que correm. Só mesmo os utilizadores com mais experiência têm cuidado em não abrir qualquer ficheiro nem fazer downloads de pirataria».

Na PC Clinic, a análise do utilizador médio não difere muito daquela que é feita por António Reis. «Ainda há pessoas que, por falta de conhecimento, não sabem o que é um disco rígido, ou não querem saber da importância de usar

um antivírus», sublinha Ricardo Pereira de Sousa.

A falta de conhecimentos está na origem de casos caricatos como os que são relatados nestas páginas... mas há também situações que exigem sangue frio e objetividade. «A partir do momento em que aumentámos a nossa estrutura, tivemos de começar a treinar a capacidade de encaixe dos nossos técnicos com simulações de agressões verbais e descontrolo emocional, a fim de os ajudar a manter a concentração nos seus objetivos», explica Bruno Castanheira, gestor de Projetos da PC Medic.

Mesmo nos serviços de call centers hoje prestados a clientes de vários ISP,

os técnicos da PC Medic sabem que as relações de proximidade podem ajudar a resolver desafios complicados: «Quando se passa a ter 2000 ocorrências por dia, há uma tendência para ver cada caso como mais um número e criar alguma distância. Só que nós definimos como máxima que todos os casos que aqui entram têm de ter solução», atenta Bruno Castanheira.

E mesmo quando todas as reparações são feitas e correm bem, não há garantias de que o final é feliz para o técnico de informática, como recorda António Reis: «há pessoas que não pagam as reparações e arranjam eternamente desculpas para não pagar».

Hugo Séneca

ADVOGADOS À BEIRA DE UM ATAQUE DE NERVOS

COM mais de 14 500 casos resolvidos, a Data Recover Center já deparou com quase todo o tipo de avarias. Entre as mais cómicas destacam-se a do senhor que limpou o disco rígido com detergente da loiça, e a de outro cliente que decidiu abrir o disco rígido e experimentá-lo no leitor de CD após recomendação de um informático menos criterioso. Na lista de casos mais prementes encontram-se os casos de fotógrafos em risco de perder fotos de casamentos, e pessoas ansiosas por recuperar fotos de 10 anos de férias ou de entes queridos que faleceram. Uma revista que esteve quase para não ser editada, e as fotos da estreia de um dos estádios do Euro 2004 são dois episódios que fizeram história.

Nos casos sem solução, figura o servidor de uma empresa de advogados que perdeu toda a informação sobre cobranças, e datas de audições.



O STRIP TEASE NÃO ESCOLHE IDADES

NA GALERIA de memórias da PCMedic, o caso mais picante foi protagonizado por uma stripper que recebeu um técnico em trajes menores, e que decidiu despir-se integralmente à frente desse mesmo técnico antes de vestir a roupa que levou para a rua. Este não é o único caso de strip tease na história da PCMedic: também há relatos de um técnico recebido por uma senhora de mais de 70 anos com lingerie transparente e falas ousadas. Em ambos casos, os técnicos garantem apenas ter resolvido falhas nas redes Wi-Fi. Por explicar mantém-se o caso do PC que apresentava ecrãs azuis em casa, mas funcionava sem problemas na loja da PCMedic. A situação repetiu-se até que o cliente decidiu benzer o computador. E ao que consta os ecrãs azuis passaram mesmo.



O FAMOSO AUTOCARRO DA INTERNET 3G

EM 2006, as redes de 3G eram uma miragem para a maioria dos portugueses. E os autocarros 3G também. O que não impediu alguém ligado ao Governo de pedir a António Reis para encontrar uma forma de meter Internet num autocarro que transportava os primeiros-ministros da UE. Depois de desencantar uma placa 3G num operador, António Reis iniciou um contra-relógio de 45 minutos para instalar a rede. Faltavam três minutos para esgotar o prazo e António Reis continuava de telefone colado ao ouvido à espera que o operador ativasse o serviço.

De súbito, um secretário de estado tira-lhe o telemóvel, e informa o outro lado da linha do cargo que tem, antes de fazer um ultimato. Coincidência ou não o autocarro arrancou com 3G a bordo.



O MACBOOK QUE NÃO ABRE AO CONTRÁRIO

NA PC Clinic, todos os técnicos conhecem os Macbooks, mas nunca ninguém imaginou que receberia um pedido de ajuda para mostrar como se abre o portátil da Apple. Pois aconteceu com um técnico domiciliário, que recebeu uma ordem de serviço para acudir alguém que tentava, em vão, abrir o portátil... pelo lado da dobradiça. Na galeria dos mais risíveis consta o caso do leitor que dizia que o iPad estava avariado, porque o obrigava a pagar para aceder à edição integral (e paga) do jornal Expresso, e ainda o episódio da senhora que se prontificou a substituir um ecrã avariado pelo vidro de um televisor antigo.

