

Pistas...

J. Roberto Whitaker Penteado

Liberdade nada mais é do que o caos bem-apresentado.- Alan Dean Foster (escritor de ficção científica)

Cena passada durante uma viagem aérea entre Rio e São Paulo: passageira chama a comissária para avisar que a pessoa ao seu lado parece sentir-se mal. Comissária responde que nada pode fazer porque passam por uma "zona de turbulência". Passageira insiste e levanta-se. Comissária diz que passageira tem de sentar-se e ameaça chamar a Polícia Federal. Passageira senta-se; espera comandante à saída do voo, para queixar-se e ouve de comandante: minha senhora, não tenho tempo para atendê-la, porque tenho outro voo para fazer.

Episódio ocorrido em uma grande empresa de São Paulo: o encarregado de RH chegou, acompanhado de duas pessoas desconhecidas, ao departamento e convocou os funcionários que ali se encontravam para uma sessão de ginástica. Sem questionamento, os funcionários atenderam ao que lhes era solicitado. (Posteriormente, soube-se que se tratava de uma "semana" dedicada a hábitos saudáveis). Entretanto, só conhecia esse tipo de coisa de depoimentos de amigos que viveram e trabalharam na antiga Alemanha Oriental, nos anos 60. Parece que no Oriente isso também ocorre.

Diálogo travado entre cidadão e atendente de operadora de banda larga, depois de vários embates verbais e solicitações para falar com o superior do atendente. Cliente: por favor, dê-me seu nome e número de matrícula. Atendente: desliga.

Deu no caderno PropMark da semana passada, na pág. 51: pesquisa realizada em São Paulo pela Fundação Getulio Vargas revela que, mesmo insatisfeitos com o atendimento dos chamados call centers, muitos consumidores não trocam de operadoras de telefonia móvel para evitar os transtornos gerados pela medida, como demora no atendimento, erros na mudança, prejuízos por quebra de contrato, ou, simplesmente, por conformismo, "já que todas as operadoras são iguais, mudar não resolve o problema". O título da matéria foi: Call Center ineficiente é forma de manter clientes.

Ingmar Bergmann é autor de um filme – de 1977 – denominado O ovo da Serpente, cuja ação ocorre na Berlim dos anos 20 e prenuncia os horrores que estavam por acontecer. (O site IMDb informa que um ovo de serpente é recoberto por uma membrana transparente, através da qual é possível perceber o ser que se encontra no interior).

Num outro site, encontrei essas observações, escritas por Zé da Ponte, um blogueiro português: É preciso aprender a domesticar o medo. Cada vez mais o medo nos invade: está em todo o lado. Somos uma civilização do medo. É o medo a origem de todas as inseguranças, de todos os pavores, de todas as submissões, de todas as covardias, de todas as resignações, de todos os sofrimentos, de todas as angústias. O medo corrói-nos como homens. O medo constrói o fascismo. É o Ovo da Serpente, como no inesquecível filme do imenso Ingmar Bergman. Pode renascer a cada momento.

Parece haver algo errado. Será com o mundo ou com a minha percepção?

Disponível em: <<http://www.jrwp.com.br/artigos/leartigo.asp?offset=30&ID=495>>. Acesso em: 23 jul. 2009.