



[Sumário](#) | [Editorial](#) | [Novidade](#) | [Tendência](#) | [Gestão](#) | [Empregabilidade](#) | [Tecnologia](#) | [Resp. Sócio-Ambiental](#) | [Ensino](#) | [Cultura](#) | [Saúde](#)



06 TECNOLOGIA

O risco da burocracia tecnológica

"A burocracia eletrônica segue os princípios da antiga". O alerta do escritor Marcelo Coelho chama atenção para o advento da burocracia sem papel. Em princípio, a popularização dos computadores pessoais, da Internet e dos sistemas operacionais viria simplificar a vida pessoal e profissional. Menos papel, menos deslocamentos físicos e menos tempo perdido. Porém, como afirma o autor, "muitas coisas mudam de forma, mas no fundo permanecem iguais". A visão burocrática de organização do mundo e da vida continua a prevalecer em muitas relações eletrônicas e virtuais.

Exemplo disso são os *call centers* com seus sistemas de atendimento automático a oferecerem múltiplas opções não sem exigir a digitação de números e mais números. "Somos forçados a prosseguir em alternativas que será sempre mais custoso reverter, avançamos em decisões tomadas no escuro, como se navegássemos num fluxo betuminoso, por rios e córregos cada vez mais estreitos, cada vez mais espessos, carregados de todas as opções já feitas, de todo o tempo acumulado e perdido naquela ligação, sem muita esperança de que, na extrema ponta do percurso, uma voz humana venha afinal falar conosco", escreveu Marcelo Coelho no texto "Burocracia virtual" (17/03/04). Para ele, "a peregrinação que temos de fazer de tecla em tecla é a mesma que, antigamente, nos levava a passar horas nas filas de uma repartição burocrática. Cada tecla, afinal de contas, não passa de um guichê, e o cartão que devemos ter por perto ou a senha que se impõe saber de cor equivale ao papel, à guia, ao documento que nos exigem e que nunca está a contento do funcionário".

Após anos a fio de irritação com o "tecle isto, tecle aquilo", em socorro aos usuários o governo federal editou recentemente uma regulamentação para os serviços. Trata-se do Decreto Federal nº 6.523 assinado em 31 de julho de 2008, que entrou em vigor em dezembro último. De agora em diante, o usuário deve ser atendido em no máximo um minuto, tempo este que pode ser estendido a dois minutos em situações excepcionais. Logo ao atender a chamada, o sistema deve oferecer as opções de falar diretamente com o atendente e cancelar o serviço. O usuário não mais poderá ser compelido a responder à mesma pergunta mais de uma vez e a fornecer seus dados pessoais sem necessidade. As organizações têm prazo de até cinco dias para dar respostas às manifestações. Cada *call center* está obrigado a manter registro dos históricos das chamadas, fornecendo-os aos usuários interessados. Quem pedir o cancelamento de um serviço deve ser prontamente atendido – e não remetido a setores de retenção que tentam convencer a pessoa a desistir da ideia. Quando a chamada for paga pelo consumidor, as empresas estão proibidas de fazer publicidade durante a espera.

Os procedimentos burocráticos se repetem nos terminais eletrônicos de bancos e companhias aéreas, assim como na Internet. Em praticamente todos os sistemas o usuário é obrigado a preencher formulários e mais formulários, ativar ou desativar opções e *pop-ups*, digitar senhas, clicar em links, fechar guias, entre outras exigências, muitas das quais constituem propagandas ou precauções contra fraudes.

Os antivírus, *firewalls* e filtros *antispam* também burocratizam os computadores. Os mais modernos bloqueiam mensagens de correio eletrônico remetendo-as a pastas específicas, quando não solicitando aos remetentes que confirmem a origem digitando caracteres criptografados. Há casos de mensagens de correio eletrônico que não configuram *spam* indo parar nessas pastas, causando transtornos pessoais e profissionais aos desavisados. Em algumas situações tem sido comum o remetente telefonar ou enviar um torpedo ao destinatário avisando que remeteu aquele *e-mail* e solicitando confirmação de recebimento por telefone para ter certeza de que o mesmo foi entregue.

Muitos usuários de sistemas operacionais continuam a raciocinar como antigamente e sentem necessidade de imprimir todo e qualquer papel para ter acesso às informações contidas nas mensagens e nos documentos digitais. Alguns são movidos também por desconfiança em relação aos arquivos digitais, confiando apenas em documentos impressos. Ao agirem dessa forma, podem até mesmo aumentar a burocracia e contribuir para o desperdício de recursos ambientais. Por esse motivo, há quem assine suas mensagens de correio eletrônico com um alerta do tipo "Pense bem antes de imprimir este papel". O armazenamento de arquivos digitais – frequentemente desordenado e caótico – começa a sobrecarregar os computadores.

A falta de hábito de fazer o *back-up* (cópia de segurança) dos arquivos põe em risco a segurança dos mesmos. Por esse motivo, multiplicam-se os serviços de armazenamento *on-line*, os quais, no entanto, ainda estão longe de conquistar popularidade e confiança. Outro fator agravante da burocracia virtual é a enorme quantidade de *logins* e senhas gerada por um mesmo usuário, obrigando o mesmo a manter esses dados em apontamentos sempre ao alcance das mãos. Uma senha perdida ou esquecida pode resultar em horas a mais de burocracia virtual. Os sistemas bancários, por exemplo, bloqueiam o acesso após um determinado número de tentativas - geralmente três - obrigando o cliente a se dirigir à agência para recadastrar sua senha. As lojas virtuais costumam enviar a senha ou uma dica ao usuário por e-mail, o que pode demorar de horas a dias. Por essas e por outras Marcelo Coelho afirma: "A burocracia participativa também deveria merecer os seus filósofos".

Saiba mais:


http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm





<http://www.ibrc.com.br>

[Indique esta Matéria](#) | [Comente esta Matéria](#)

[Sumário](#) | [Editorial](#) | [Novidade](#) | [Tendência](#) | [Gestão](#) | [Empregabilidade](#) | [Tecnologia](#) | [Resp. Sócio-Ambiental](#) | [Ensino](#) | [Cultura](#) | [Saúde](#)

 [Página anterior](#)

 [Imprimir](#)

 [Salvar](#)