

# A difícil relação entre técnico e cliente

*Pode ser complicado fazer um atendimento técnico, principalmente se houver desconfiança ou má intenção por uma das partes.*



por Iberê M. Campos

Recebemos um grande número de emails comentando o artigo “Casos da vida real” publicado na **Revista PnP** nº 11, onde relatei alguns casos acontecidos enquanto trabalhava como técnico de manutenção e instalação de computadores. Pelo jeito, estas coisas acontecem não apenas comigo, mas também com boa parte da categoria. Expandindo um pouco mais, diria até que todos os que lidam com atendimento ao público têm os mesmos problemas, tanto mais quanto mais técnico for o atendimento. É que não é fácil lidar com um cliente, ainda mais quando a pessoa desconhece a parte técnica do serviço. Este desconhecimento dá origem a todo tipo de mal entendido, que pode até acabar em briga mas também pode resultar em situações até divertidas – basta ter compreensão e bom humor.

Depois de revirar a memória e as anotações, separei mais alguns casos interessantes ou significativos e, depois, aproveito para mostrar também o outro lado da moeda. Isso porque não são apenas os técnicos que sofrem com os clientes mal informados ou mal intencionados, os clientes também penam com os técnicos mal preparados ou desonestos. Vamos começar por um caso acontecido na pré-história dos microcomputadores, acompanhe:

## O MICRO QUE VEIO DO FRIO

Quem começou recentemente a trabalhar com informática talvez não faça a menor idéia de como eram as coisas na década de 80, quando apareceram os primeiros microcomputadores, em plena vigência da Lei de Reserva de Informática. A importação de qualquer artigo considerado “supérfluo” era simplesmente proibida. Nada de importar roupas, comidas, automóveis e qualquer outra coisa que não fosse realmente indispensável. As únicas permissões de importação eram concedidas a bens como petróleo, trigo e máquinas pesadas. Os recém lançados microcomputadores ficaram numa situação ainda pior do que os bens de consumo pois, além das proibições normais da época, nada que tivesse a



mais remota ligação com um computador poderia ser importado sem a licença da poderosa SEI, a Secretaria Especial de Informática, onde qualquer processo de análise demorava meses ou anos e com sucesso duvidoso.

A idéia por trás de toda esta dificuldade era forçar o surgimento de uma indústria brasileira de informática, o que não aconteceu porque esta burocracia toda acabou encarecendo os computadores vendidos no Brasil e, além disto, quando algum fabricante conseguia todas as licenças a tecnologia já havia avançado muito. Como resultado, os computadores vendidos legalmente no Brasil no início da década de 90 eram grandes, pesados, feios e antiquados, além de custarem muito, muito caro.

O efeito colateral da reserva de mercado para a informática acabou sendo o fortalecimento não da indústria brasileira de informática, mas sim da “indústria paraguaia” de peças para computadores. É impossível saber ao certo, mas estimava-se que 80 ou 90% dos computadores em uso no Brasil no final da década de 80 eram modelos “genéricos” montados com peças “made in paraguay”, quer dizer, componentes feitos no oriente e que entravam ilegalmente no Brasil através da fronteira com o Paraguai. Criou-se uma grande indústria brasileira de fundo de quintal especializada na montagem de computadores pessoais, indústria essa que ganhava mais força à medida que o Windows ia ficando mais bonito e atraente, com mais e mais títulos de software disponíveis também, claro, via pirataria.

Este quadro foi se modificando ao longo dos anos, até que o governo do presidente Collor de Melo acabou com a reserva de informática propiciando, aí sim, o aparecimento da indústria brasileira do setor, que pôde começar a se desenvolver e hoje, com a ajuda providencial dos incentivos concedidos pelo governo Lula, consegue oferecer computadores por preços acessíveis e com amplo financiamento, passando a mudar o quadro do contrabando de peças de computador no Brasil.

Estamos lembrando tudo isto para situar o leitor no contexto da história a seguir. Por volta de 1988 eu traba-