

06 de abril de 2010

Esta noite matei mais um computador.

Eu já estava a caminho de casa, mas algo me dizia que eu não ia chegar cedo lá. Esse algo era o seguinte SMS no meu celular:

**URG
N3**

É um endereço logo abaixo. URG N3 significa, como vocês já devem ter deduzido, URGÊNCIA NÍVEL 3. Todas as mensagens da empresa são abreviadas e padronizadas para poupar tempo.

Na empresa em que trabalho, existem três níveis de urgência para atendimento a clientes. O Nível 1 é o mais tranquilo e descomplicado: um cliente que quer auxílio sobre como instalar (ou desinstalar) um programa, ou então quer queimar um DVD mas não sabe usar o software que veio com a sua máquina zero-bala¹. O Nível 2 é, claro, intermediário: uma máquina que de repente não liga mais, por problemas ligados à placa-mãe ou porque a fonte de alimentação pifou, ou porque um spyware ou malware² está dificultando o funcionamento da máquina.

Já o Nível 3 é uma história completamente diferente. Para vocês terem uma idéia, até poucas semanas atrás a empresa só tinha dois níveis de urgência.

Hoje, quase todos os casos que somos solicitados a resolver são de Nível 3.

¹ Expressão desconhecida. Supõe-se que seja algo ligado à extrema violência registrada no Rio de Janeiro do começo do século XXI, mas até o momento não se conseguiu entender por que existiria uma variedade de bala zero (alguns atribuem à gravidade zero, que já era estudada na época em laboratórios dos Estados Unidos e da Rússia – ver *ex-países*).

² Programas espíões ou mal-intencionados, criados com o propósito de coletar informações dos usuários. Foram muito populares no começo do século XXI.

Uma coisa que a vida me ensinou até agora (além de algumas demissões): não se recusa cliente. Meti o celular no bolso e fui até o endereço que constava da mensagem.

- Onde está? – perguntei ao chegar à casa do cliente.
- No quarto – respondeu o rapaz, apontando para uma luz no fim do corredor. Ele não me acompanhou.

Eu faria o mesmo no lugar dele. Da porta já era possível ver em que pé estava a situação. No fundo preto da tela do desktop, em vez das tradicionais palavras “Você já pode desligar seu computador com segurança”, uma ameaça em letras cor-de-laranja:

Você não vai me desligar, seu filho da puta.

São palavras que podem assustar a pessoa desprevenida. Ainda mais quando se sabe que elas não foram programadas originalmente no seu computador.

- Você estava conectado? – perguntei, por via das dúvidas. Mas eu já sabia a resposta.
- Eu tinha me conectado mais cedo, mas na hora não aconteceu nada – ele respondeu. Sem sair do corredor, onde eu o havia deixado.

Respirei fundo, mas soltei o ar bem devagar, até para que o rapaz não percebesse e não levasse a mal.

Esse tipo de coisa acontece com todo mundo. Sempre.

Entre no quarto e me aproximei da máquina normalmente, feito macho, imagina se eu ia ter medo de computador. Por via das dúvidas, claro, cabeça meio baixa, evitando

olhar direto a tela, que seguro morreu de velho e não custa nada³. Outro dia um colega meu da empresa contou que a mensagem de encerramento do Windows ficou mudando sem parar na tela, exibindo cada desaforo mais cabeludo que o anterior, e ele ficou tão nervoso que levou cinco minutos para desligar o computador.

Eu não. Meus olhos estavam colados no botão da CPU⁴. Apertei-o e só então levantei a cabeça.

As letras continuavam na tela.

Desliguei o monitor, o estabilizador de tensão, o no-break e puxei o fio da tomada. Mas a coisa continuou ligada, como se tivesse bateria. O que seria normal um notebook, mas era um desktop, um computador comum de escritório. Isso não acontece em desktops: você desliga a máquina, a máquina permanece desligada.

Respirei fundo mais uma vez, mas desta vez foi para abrir a minha pasta e pegar um par de luvas de látex e uma chave Philips.

- O que você vai fazer? – o rapaz me perguntou. Ele havia tomado coragem e agora estava encostado na porta do quarto. Mas ainda do lado de fora.
- Trocar a placa-mãe⁵ – respondi sem olhar para ele. Nem para o computador.
- É tão grave assim?
- É.
- Mas você não chegou a passar nenhum antivírus – ele disse, desconfiado.

Cheguei. Muitas vezes. Em outras máquinas.

³ Não foram encontradas referências a nenhum indivíduo de nome “seguro” ao longo do texto. Quanto à questão do preço (ver [dinheiro](#), [moeda corrente](#), [sistemas arcaicos de potlach e escambo](#)), supondo que seguro fosse um ser humano, só podemos especular, visto que, segundo os arquivos históricos ainda existentes, a abolição dos escravos no Brasil aconteceu em 1888, portanto 122 anos antes dos eventos descritos neste diário. Por outro lado, como o substantivo é comum e não próprio, pode ser que se trate de um animal de estimação (ver [espécies extintas](#), [espécies recuperadas geneticamente](#)).

⁴ Central Processing Unit, ou Unidade de Processamento Central. Era a caixa grande e retangular onde se colocavam as placas de circuito dos computadores no passado.

⁵ Placa de circuito impresso. Nos séculos XX e XXI, era o elemento mais importante de um computador, pois tinha como função permitir que o processador se comunicasse com todos os periféricos instalados, fazendo em última instância com que o computador funcionasse.

Nunca deu certo em nenhuma: fosse o que fosse, esse comportamento anômalo das máquinas não parecia ser resultado de nenhuma infecção por vírus. Eu já havia utilizado dezenas de antivírus.

Mas verdade seja dita: como reza uma das mais importantes leis não-escritas da informática – porque quase todas as leis realmente importantes da informática são empíricas, ou seja, fruto da experiência, não estão registradas em nenhum livro, manual ou guia básico para *dummies* –, cada máquina é uma máquina. O problema que afeta uma de um jeito pode afetar outra de maneira inteiramente diversa. Nada é garantido no mundo da informática.

Mas, depois de dois meses efetuando a mesmíssima operação em centenas de computadores e obtendo sempre o mesmíssimo resultado, bom, alguma conclusão eu tinha que tirar disso.

Expliquei uma versão resumida desse meu raciocínio para o rapaz, que pareceu não se convencer muito, mas pelo menos ficou quieto. Retirei a placa-mãe e troquei-a por outra. Se não desse certo, eu teria de trocar o disco rígido. O que seria perda total para o rapaz, porque ele não poderia salvar nada do disco anterior. Eu também já tinha experimentado isso em muitas máquinas.

Tornei a ligar o computador. A tela se iluminou aos poucos, o nome do fabricante apareceu, a RAM BIOS⁶ rodou. 512 Megabytes, máquina bem fraquinha, mesmo para quem não é *power user*, bem que merecia um upgrade. Em seguida, se tudo estivesse normalizado, o logotipo do Windows XP apareceria. (Pelo menos não era Windows Vista, o que já dizia alguma coisa quanto à sensatez do usuário.)

Não apareceu. Em seu lugar, nas minúsculas letras brancas do DOS, os seguintes dizeres:

⁶ Basic Input/Output System, ou Sistema Básico de Entrada/Saída. ROM é abreviação de Read Only Memory, ou Memória Apenas de Leitura (utilizadas nos tempos antigos, quando os computadores ainda eram entidades externas ao corpo humano).

```
>Não adianta, babaca. O efeito é gestáltico.  
>|
```

Eu já havia lido dezenas de mensagens diferentes, mas aquela era nova. O resultado era óbvio, e lamentável: o rapaz ia ficar sem seus dados.

Expliquei tudo a ele – que por incrível que pareça era um usuário prevenido e salvava seus dados em CD toda noite, antes de desligar a máquina (esse cara é maluco, pensei com meus botões, quem é que salva tudo todos os dias em CD?) –, desliguei tudo e desconectei a CPU. Levei a unidade comigo.

Na porta do elevador, depois de uma breve hesitação, não resisti:

- Você faz o quê?
- Sou terapeuta – respondeu o rapaz.
- De Gestalt?

Ele franziu a testa.

- Sim. Como é que você adivinhou?

Dei de ombros. Ele não ia acreditar na resposta.