

MicroCPD

Joze



CWB - COMPUTERWORLD DO BRASIL

Preço Cr\$ 20.000

MicroCPD

Joze

Dedico esta coletânea a Ney Krueh

Autor: JOZE WALTER DE MOURA

Copyright © Computerworld do Brasil, Serviços e Publicações Ltda.

Reservados todos os direitos desta edição por Computerworld do Brasil, Serviços e Publicações Ltda.

Rua Alcindo Guanabara, 25 - 11º andar - 20031 -
Rio de Janeiro - RJ

Vedada a reprodução total ou parcial deste livro, sob qualquer forma, ou por qualquer meio, sem prévia e expressa autorização do Editor.

1ª Edição - Março de 1985

Planejamento gráfico de Diter Stein

Capa e ilustrações de Walter Luiz Vasconcelos da Silva

Composição de Computerworld do Brasil, Serviços e Publicações Ltda.

Impresso nas oficinas de JB Indústrias Gráficas Ltda.

Fábulas com uma moral

Desumano, cruel! Sim, sem dúvida foi a coisa mais anti-Cristo que jamais surgiu na face da Terra: o computador.

É ele o principal responsável pela crise de desemprego: um simples micro produz o mesmo que 100 eficientes funcionários – causa 120 demissões nas Empresas Particulares – ou ainda o suficiente para eliminar uma Repartição Pública de 500 funcionários!

Essa maquininha danada ainda desmoraliza as pessoas: humilha Matemáticos com os seus cálculos precisos e rapidíssimos; desvaloriza o paciente trabalho do Arquivista para compor o cadastro em fichas; chega a conclusões financeiras altamente eficientes, apagando um pouco a genialidade do Economista; transforma os Contadores, Gerentes de Pessoal e outros profissionais, antes cheios de ases de trunfos, em simples informantes de planilhas; e por aí vai . . .

Além disso tudo, ninguém ganha dele no Jogo-da-Velha!

E foi assim que, animado por todo esse espírito altruístico envolvendo a profissão, resolvi ser Programador na vida.

Programador? Este, então, nem se fala! Ele é quem ensina o Computador a fazer todas essas maldades. Merece ser enforcado . . .

De repente, me vi colocado em um Universo altamente privilegiado, onde antes só existiam uns certos Políticos, alguns Fiscais e Auditores: estava todo o Mundo torcendo para que eu fosse atropelado na rua!

Na medida em que ia obtendo maior experiência, ia produzindo sistemas, ia racionalizando daqui e dali, a minha consciência ia ficando mais pesada do que água em Usina Atômica!

Desesperado, com imagem super negativa pairando em volta do meu trabalho, comecei a rebuscar, no dia-a-dia, na história ("magistra vitae"), nas mais diferentes Empresas, nos pormenores de comportamento humano, alguma coisa que atenuasse um pouco essa sensação de culpa.

Foi então que, um belo dia, desceu um Clarão do Céu e me aliviou as idéias: afinal, concluí, ser Programador de Computador não era a mesma coisa que ser tão pecador assim como os Cobradores de Impostos e as Prostitutas citadas na Bíblia.

Sim, porque desde que o Mundo é Mundo, desde o momento em que apareceu a primeira Ferramenta, produto artificial da inteligência, desde que o primeiro macaco empunhou um "tacaque" (2001 - Uma Odisséia no Espaço), cada nova invenção divide a humanidade em duas castas sociais: os Evolutivos e os Desgarrados.

Os Evolutivos são os que aproveitam cada passo do progresso para se adaptarem a novas profissões, novos aspectos comerciais e industriais.

Por exemplo, quando surgiu a primeira máquina de calcular, alguns deixaram de lado os processos antigos e, imediatamente, passaram a ser Digitadores, Mecânicos de Máquina, Fabricantes de Fita, Retintadores etc., muitas novas profissões surgiram.

Outros, os Desgarrados, mostraram-se totalmente baratinados diante de tanto progresso e, quer por desânimo, por conservadorismo, por preguiça, por falta de confiança em si, quer por qualquer motivo, passaram simplesmente a reagir ao progresso.

Esses, então, são os responsáveis pelas máximas citadas nos primeiros parágrafos.

Mas foi durante essa "Pesquisa Social" que um outro mundo se nos descortinou: o dos personagens "cibernéticos".

Chamamos assim a todas as pessoas que, direta ou indiretamente, se relacionam com um Centro de Processamento de Dados. Cada uma delas, nas mais diferentes funções, nas atitudes mais esdrúxulas, no comportamento mais teatral, são importantíssimas para o desenrolar do cotidiano de um CPD.

A coisa não envolve somente Operadores, Digitadores, Programadores, Analistas etc., como imaginei teoricamente a princípio.

Sob o meu ângulo, de Programador, desfilam personagens incríveis, nas figuras de um Diretor de Finanças, de um Vendedor, do "cara" que junta papel para vender e muitos outros ainda. Em torno deles vão surgindo experiências, tragicomédias e coisas assim.

Esses personagens ajudam a colorir o pálido "Work", a esquentar a fria "Storage", a justificar cada "Procedure", a alimentar freneticamente os "Inkeys", a olhar as coisas sob uma nova "Dimension".

Alguns estão imbuídos de "Construct", enquanto outros se preocupam apenas em "Write" seus companheiros, a cobiçar as coisas do "Next".

Bem, amigos, foi com essa misturada de técnica, filosofia, religião, comicidade, esporte, e tudo o mais que podemos imaginar cercando um ambiente de Computador, daqueles que produzem serviços para as Pequenas e Médias Empresas, que surgiu aquela nossa última página do MicroMundo.

A finalidade precípua consiste em descontrair um pouco a rigidez da literatura técnica, ao mesmo tempo em que relatamos fatos provavelmente vividos por muitos dos leitores.

Contar uma historinha fica muito fácil, principalmente se ela for inspirada em acontecimentos reais e, sobretudo, se dela pudermos tirar um Conceito Moral, bem ao gosto da La Fontaine.

Por exemplo (Isto aconteceu):

A Sala do Computador tinha mil e um avisos: Não Fume – A fumaça prejudica as gravações em disquete etc. etc. cheia de Caveiras e Sinais de Proibição. No alto, um sensor de Temperatura traçava um gráfico horário para acusar oscilações de mais de três graus (foi o Técnico de Manutenção quem exigiu). Um grande estabilizador funcionava no canto. Um outro aviso: “Atenção, Senhor Varredor – Não Use a Vassoura!”.

Era um sábado e o pessoal do Computador tinha saído para lançar. Na volta, encontraram o Computador e a Impressora cobertos com um Pano de Chão: Alegrementemente um homem estava borrifando DDT (daquele líquido pingante) por cima dos discos, do computador e tudo o mais.

Antes que o Chefe do CPD (o cara que colocou os avisos) tivesse um ataque cardíaco, o homem o tranquilizou: “O senhor pode ficar sossegado que aqui não vai dar barata de jeito nenhum – eu borrifei até mesmo dentro das frestas onde elas costumam ficar escondidas . . .” e assim, eficientemente, apontou para as portinholas dos Drives de Disquetes!

Moral da História: Os personagens que irão aparecer em um MICROCPD são imprevisíveis.

O patrão visita a sala de computador



A sala do computador está em seu ambiente normal: estamos emitindo uma listagem de consistência do movimento – a impressora trabalha cuidadosamente conjugando o “seu balançar” com a “mofineza” (tradução técnica: mofineza é aquela monotonia sonolenta que nos aflige logo após o almoço).

De repente, entra o “patrão”: olha para todos os presentes, cumprimenta discretamente com um leve meneio de cabeça.

O “encarregado” apressa-se em explicar alguma coisa qualquer que seja:

– “Agora ele está imprimindo a crítica do movimento. . .”

O patrão, em rápida sensibilidade administrativa, já entendeu que a listagem de crítica, no final das contas, não serve para nada. Ele se “desliga” totalmente das explicações e passa aos seus próprios devaneios mentais:

- “O aparelho é bonito mas custou caro!”
- “Como gasta papel – ali atrás existem diversas folhas em branco!”

- “Este operador fica a maior parte do tempo parado, olhando para o vídeo! Será que não podia ocupar o tempo com alguma outra coisa sem ficar de braços cruzados quase dormindo?”.
- “Quando será que esta máquina vai finalmente fazer tudo o que o vendedor falou?”.
- “Como gasta papel – ainda ontem liberei um pagamento de compra de papel e aquela caixa já está quase pela metade!”.
- “Logo mais vou tirar uma onda com o pessoal lá do clube. . . mas como gasta papel!”
Não podendo mais se conter, mesmo com o risco de ser considerado “insensível” aproveita um breve momento em que o “encarregado” respira para emitir a famosa frase executiva:
- “Vamos ver se economizamos papel – está muito caro!” Daí se retira entre satisfeito (com a onda que vai tirar no clube) e frustrado por não ter chegado a ver alguma coisa notável.

Então, senhor encarregado de CPD, aqui vão algumas regrinhas sadias, para se manter política e funcionalmente bem ligado aos objetivos do patrão:

A) Evite as visitas de surpresa – organize você próprio uma visita periódica do patrão ao CPD do tipo:

“Sr. Fulano: – Na quinta-feira à tarde vamos emitir duplicatas (duplicatas, perceberam? – ou algo parecido) e gostaríamos do seu comparecimento para uma apresentação”.

Aproveite para demonstrar ou consultar algo no vídeo – tente fazer com que ele, o patrão, aperte alguma tecla conclusiva (do tipo ENTER, TRANS, RETURN etc.).

B) Preocupe-se em jamais ficar de braços cruzados: realmente, sempre há algo para fazer durante os longos processamentos. Controle a rotulação de disquete, roteiros de operação, relação das tarefas executadas no dia, o resumo de práticas operacionais obtidas no manual. Organize tudo de forma que, para quem olha de fora, jamais fique a impressão de que o operador é um “abelha” (ora voando, ora fazendo cera).

C) Tenha sempre no bolso uma receitinha para a qualquer momento fazer uma demonstração rápida e objetiva, mostrando firmeza de conhecimentos e sólida ati-

vidade, para quando o patrão trazer um amigo visitante. Fale não somente do que o sistema produz hoje, mas também daquilo que está previsto fazer (isto deslumbra o visitante e anima o patrão).

Vejamos agora o outro aspecto importante – economizar papel:

D) Apresente ao patrão o *seu* plano de trabalho para a economia que ele sugeriu:

- Relacione os programas de crítica que você achou por bem gravar, listagem em disquete e examine os erros pelo vídeo.
- Relacione aqueles programas que imprimem relatórios estreitos e formule a idéia de adquirir também formulários estreitos, demonstrando a economia que isto produz evitando o desperdício de papel no lado direito.
- Apresente um plano de reciclagem das folhas em branco (podem ser cortadas por uma gráfica para uso em formulários internos).
- Idem para os catálogos desatualizados e outras listagens temporárias: podem ser cortados em forma de blocos de rascunho.
- Ou ainda um plano de revenda do papel, desde que não confidencial, para pequeno ressarcimento.

Estas e muitas outras regrinhas que, dentro dos objetivos, a sua criatividade brasileira por certo irá formular, farão com que as suas qualidades sejam reconhecidas pelo patrão.



Quando uma aplicação entra em microcomputador, passa por três etapas: a “loucura” da implantação, a “serenidade” do uso e, um pouco mais além, o “desespero” da necessidade de expandir disco e/ou memória. Vamos fixar esta última fase: por que “desespero”?

- Porque os dados começam a se avolumar de tal forma que a operação fica cada vez mais demorada, quando todos já se acostumaram com soluções rápidas.
- Porque surge dentro de nós um sentimento de frustração, imaginando que, talvez, se tivéssemos optado por uma outra máquina (uma daquelas apresentadas para concorrência no início), este problema não teria ocorrido.
- Porque mesmo com algum capital para investir há sempre demora entre a escolha convicta, o prazo de entrega e a depuração. E até lá permanece o desconforto operacional causado pela restrição de espaço em disco.
- Porque, pior de tudo, estamos em contenção de despesas!

Para quem já atingiu a terceira etapa não há muita escolha: ou adquire realmente a expansão de equipa-

mento ou tenta reformular alguns dos seus programas, o que de uma forma ou de outra significa custo adicional.

Fica o alerta para quem está em espírito de especulação para adquirir equipamento: um dos fatores mais importantes para escolha é a perfeita concatenação do equipamento com o software de aplicação pretendido.

Normalmente ficamos satisfeitos diante de uma boa demonstração dos programas ou tipos de relatórios.

Porém não devemos levar em conta somente as qualidades apresentadas. Há que se tentar obter o máximo possível de informações quanto ao processo operacional.

Por exemplo, quando alguém exalta a capacidade de armazenamento: "...permite até 3000 clientes em um só disco...!", uma boa pergunta poderia ser: "– o equipamento que estou adquirindo tendo atingido os 3000 clientes cadastrados, estará capacitado a classificar o cadastro em ordem alfabética?".

Se o vendedor se embaraçar um pouco (mesmo que seja um leve pigarrear) qualquer que seja a resposta dada, a verdadeira será: "Sim, porém esta operação vai demorar bastante e exigir troca de disquetes, a não ser que você compre mais uma unidade de disco!".

Isto porque normalmente os processos de classificação exigem um espaço adicional em torno de 1,5 vezes a área do arquivo original e você, provavelmente, está adquirindo apenas duas unidades de disco. Se o cadastro ocupa uma delas totalmente você terá problemas futuros.

Em termos de microaplicativos, os bons engenheiros de software podem partir sempre para as "regrinhas sadias" abaixo:

- Procure dimensionar o máximo possível os seus arquivos para o acesso randômico em organização relativa. Isto não somente permite maior velocidade de atualização, mas também uma substancial aplicação da técnica de criar – quando necessária – a classificação, os índices contendo somente as chaves e o número de acesso ao arquivo principal.

- Os processos do tipo:

- 1º) – Classificar o cadastro;

- 2º) – Programa de Listagem lê o cadastro classificado; devem ser abandonados e substituídos por:

- 1º) – Programa Auxiliar: Lê o cadastro, seleciona os

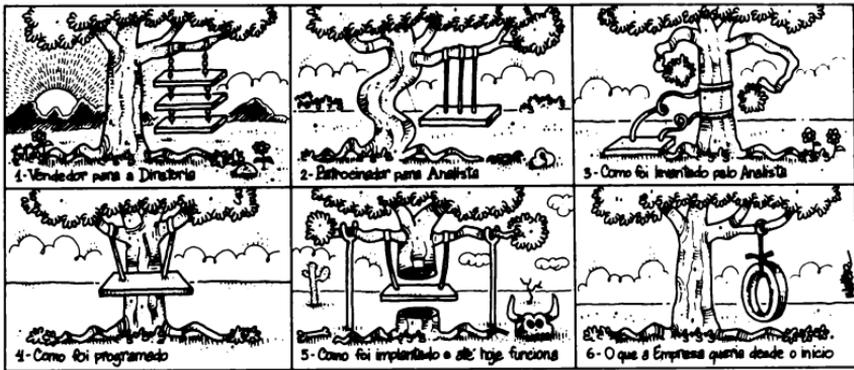
registros e cria um arquivo-índice somente com as chaves e o número de acesso;

2º) – Classificar o arquivo-índice (desejável que o tamanho do registro não ultrapasse 1/4 do tamanho do registro do arquivo original).

3º) – Programa de listagem: Lê o arquivo-índice, acessa o arquivo original e imprime.

Alguns fabricantes de micros fornecem utilitários que, em alguns casos, eliminam a necessidade do programa auxiliar citado, como por exemplo o ORDCHV da Cobra (SOM) e o SuperSort (CP/M), este com uma série de artifícios para selecionamento, exclusões e ainda a capacidade de eliminar a presença das chaves no arquivo-índice resultante, o que facilita sobretudo a versatilidade da aplicação: o programa de listagem fica preparado para um índice cujo tamanho de registro é de apenas 3 bytes (ver opção R-Output).

Um conselho para as pequenas e médias empresas que desejam trabalhar pelo menos algum tempo com os micros sem muitos problemas: procurem fazer um esforço no sentido de adquirir o seu micro com bastante folga de disco – geralmente a sua real necessidade é exatamente o dobro daquilo que os vendedores apresentam como “configuração proposta”!



Estamos com a contabilidade um pouco atrasada em nossa empresa. O pessoal alega que a velha máquina de contabilidade já não aguenta mais (está cheia de clipes, elásticos, chicletes e remendos) e o diretor administrativo (ou cargo semelhante) achou que a solução seria adquirir um microcomputador.

A partir daí, da escolha do equipamento, começa um outro clima, entre eufórico e sarcástico, envolvendo as pessoas que vão lidar direta ou indiretamente com o computador: o contador apressou-se em fazer um curso de programação e, a todo instante, pergunta se “os cartões perfurados são de 80 ou 96 colunas”. O restante do pessoal fica procurando um caminho para se proteger do fantasma cibernético do desemprego que, conforme se comenta, vai fazer um balanço em dois minutos. Nós, da diretoria, queremos apenas um balanço, não necessariamente em dois minutos, mas a tempo de agilizar os nossos negócios junto a entidades financeiras.

Vamos traçar um pequeno perfil de personagens para a nossa história:

a) *Vendedor*: aquele que melhor apresentou a sua marca: vendeu tão bem que, após a compra, esperamos que o computador faça até mesmo sorvete de morango, desde que bem programado. Além de tudo nos anima a montar uma equipe de desenvolvimento porque a “a máquina é tão boa que qualquer um pode programar...”.

b) *Patrocinador*: aquele diretor ou gerente que, entusiasmado pelas colocações do vendedor, quer que a sua contabilidade seja a melhor do mundo, com inovações e sofisticacões nunca antes concebidas: “tudo automático”.

c) *Analista*: aquele que procura entender as necessidades da empresa em relação a um assunto e em seguida vai projetar a sua viabilização no computador (como serão os arquivos, programas, etc.). Na nossa história ele se reporta apenas ao patrocinador.

d) *Programador*: aquele que, recebendo do analista as diretrizes de um ou mais programas, vai conceber, codificar, compilar e testar cada uma das etapas do projeto.

Os fatos e personagens acima foram imaginados – qualquer semelhança com os usuários brasileiros é mera coincidência. Porém merecem um pouco de reflexão e, sem sermos conclusivos, vamos examinar algumas regrinhas sadias para evitar um “final infeliz”:

– Vamos tentar, inicialmente, implantar um “protótipo” de cada projeto em lugar de desperdiçar um bom tempo montando processos sofisticados de automatização. Para isto vale comprar pacotes prontos, usar utilitários para entrada de dados, crítica por processos visuais etc. Depois, com o amadurecimento, podemos conceber melhorias ou subprodutos, ou mesmo partir para a reelaboração de um novo projeto, dentro de uma mentalidade mais experiente.

– Ao fazer um levantamento, o analista necessita de todo o apoio da diretoria no sentido de ouvir muitas pessoas, desde “oficiais” a “soldados”, passando principalmente pelos “sargentos”.

– Em termos de microcomputador, não se deve armar uma estrutura técnica do tipo “analista é analista, programador é programador”. A figura técnica que deve prevalecer, em analogia aos caixas executivos dos bancos, é a do “digitoperoprogramalista”, ou seja, um mes-

mo grupo (uma ou mais pessoas) faz o levantamento, concebe o projeto, realiza os programas, digita os fontes, compila, monta e opera os testes.

– Os testes (estes sim), devem ser acompanhados pelas pessoas que vão utilizar o sistema: operador, usuário, etc.

Em resumo, o bom desempenho do microcomputador em uma empresa estará muito mais ligado à própria mentalidade administrativa da empresa do que a outros fatores (por exemplo, capacidade técnica do programador, máquina quebrada), pois a diretoria deve participar principalmente transmitindo tranqüilidade à equipe de trabalho. Final feliz!



Era uma vez um disquinho. Vivia com outros nove irmãos trancados em uma caixa de papelão. Ora viajava de avião, ora de carro. Sentia um calor escaldante porque, desde que nascera, fora envolvido em um saco plástico, a fim de preservar-se dito virgem, e, apesar de nada ver, sentia claramente cada mudança de ambiente: depósitos, prateleiras, frio, cheiro de mofo, etc. Entretanto, sempre pairava a expectativa deslumbrante de servir ao homem, gravando e exteriorizando as suas idéias, os seus planos, os seus números.

Finalmente, a alegria: fora vendido!

Começa agora a sua doutrinação: está sendo iniciado! Sente vontade de gritar porque tão logo foram apresentados, notou que a cabeça de gravação não regulava bem! Porém, em se tratando de manter um bom relacionamento, tratou de contornar os erros e se oferecer ao trabalho em boa paz!

Efusivamente, percebe então a sua grande responsabilidade: acompanhar, passo a passo, a evolução de um cadastro, trilha por trilha.

No seu dia-a-dia, aprende a esquivar-se dos perigos reais de sua vida: ...a aflitiva possibilidade de ser pingado com uma gota de café... a constante esQUIVA de pedacinhos de bolo (homenagem do aniversariante aos colegas) e dos farelos de biscoito... a poeira levantada pela vassoura que, orgulhosamente, mantém a sala limpinha... tudo isto acompanhado pela massagem cada vez mais louca daquela cabeça de gravação.

Algumas vezes passa minutos a fio fora da capa, expondo suas partes mais íntimas e sensíveis! Além do mais, passou a dormir deitado. Ora, todo o mundo sabe os membros da família dos discos (incluindo os seus primos sonoros) que gostam de dormir em pé!

Um dia, não mais resistindo aos reveses incessantes, ainda na esperança de que alguma coisa mude, lança o seu brado de protesto: **BAD SECTOR!**

Realmente, tudo mudou em sua vida: o fabricante do computador, tentando desviar a atenção da sua falha em manutenção preventiva (alinhamento da cabeça de gravação), recomendou que não mais fossem adquiridos disquetes daquela marca, porque seriam inconfiáveis.

O usuário, por sua vez, lamenta a perda do precioso cadastro e, a fim de não evidenciar a sua própria falta de cuidados, acaba também condenando a marca.

E assim, o valente disquete passa, independente do seu próprio desempenho, a cumprir uma função de segunda classe: “backup”.

Atendendo a um apelo da S.P.D.M.A.P. (Sociedade Protetora dos Disquetes Maltratados e Arquivos Perdidos), fornecemos abaixo uma relação de tópicos, recolhidos aqui e ali, que nos parecem concretos em relação aos verdadeiros cuidados que se devem tomar para o bom desempenho dos discos.

1. Fumar: é admissível – o maior perigo não está na fumaça, mas sim nas cinzas. Utilize cinzeiros que seguram o cigarro e esvazie com bastante frequência (longe dos discos, é claro).
2. Mantenha as janelinhas das unidades de disco sempre fechadas, mesmo quando fora de uso.
3. Solicite alinhamento das unidades pelo menos a cada 240 horas de uso mesmo que não estejam causando problemas... ainda.

4. Faça muitas cópias de segurança: elas são um alerta para problemas de gravação.
5. Discos, quando fora de uso, devem ficar guardados em posição vertical e sempre dentro das capas.
6. Use etiquetas de fácil destaque quando tiverem de ser trocadas. Na hora da remoção, procure firmar pelo canto e nunca pelo meio.
Toda operação de colocar ou retirar etiqueta deve ser efetuada com o disco dentro da capa. Procure escrever na etiqueta sempre antes de colar e não após colada. Use caneta hidrocor.
7. Evite poeira. Se possível, o ambiente dos discos jamais deve ser varrido (use pano úmido e aspirador de pó).
8. Evite vapores de elementos a base de benzeno, detergentes, querosene, ceras ou coisas assim.
9. Se um disco desencapado cair no chão, cuide imediatamente de saber se ainda pode ser lido – faça nova segurança.
10. Não tente aproveitar dados de um disco após uma interrupção abrupta no processamento – queda de luz, por exemplo.
11. Atenção ao colocar o disquete na unidade – se isto for feito de forma dispersiva, você pode, sem querer, esbarrar as partes sensíveis da gravação em algum obstáculo (até mesmo a porta da unidade).
12. Tão logo tenha recebido novos disquetes, inicialize-os todos de uma vez – não os deixe virgens por muito tempo.
13. Evite guardá-los em armários ou gavetas de ferro, principalmente aqueles que ficam fechados.
14. Evite colocá-los, ainda que temporariamente, próximos ou sobre motores de qualquer espécie, e, principalmente, próximos a meios que possam gerar campos magnéticos.
15. Mantenha todo o seu conjunto de computador afastado de alimentos: biscoitos, bolos e pão soltam farelos. Café e refrigerantes podem causar danos fatais a qualquer componente eletrônico.
16. Pelo fato de terem o nome de “discos flexíveis”, não fique entortando-os durante as demonstrações para um visitante leigo.



Você é o responsável (analista & programador) por um Micro-CPD. A empresa acaba de receber o computador. Você, figura central de assessoria, já acompanhou todas as “intempéries” de instalação – esquemas elétricos para tomadas, estabilizador, compra de móveis adequados, concorrência de fornecedores de suprimentos, desencaixotamentos, alinhamento dos discos, reuniões para explicar como o computador vai funcionar, demonstrações a visitantes, e outras badalações festivas.

Depois de tudo resolvido, resta apenas aguardar o cabo (Ah, sim! Já dizia Pitágoras: “Todo computador, quando é entregue, tem problemas com algum cabo trocado ou em falta!”).

Finalmente, a serenidade do mar! Qual nada. Logo você percebe que o cronograma proposto inicialmente à diretoria está estourado! E, um microssegundo mais tarde, o diretor percebe a mesma coisa: “Está pronta a programação?”

Você começa a tecer uma série de conjecturas a respeito, de tal forma a livrar não somente a sua, mas tam-

bém a imagem dos demais personagens envolvidos com o projeto.

O seu dia-a-dia fica altamente interessante: quando você chega, tem de percorrer um corredor de perguntas:

“– Como é que é? Vai ou não vai?”

“– Quando é que vai sair o serviço?”

Você se inquieta diante da aflição daqueles que foram a favor do computador e do risinho irônico dos que foram, explícita ou disfarçadamente, do contra.

Diante da pressão, você resolve trabalhar à noite, onde “apenas o silêncio reina nas solidões, embalado pelo forfulhar da impressora (Poema Cibernético)”.

Eis que fica pronto o primeiro programa: fácil, fácil: recebe dados pelo vídeo e atualiza um cadastro, simplesmente colocando números e letras nos devidos lugares.

Você então resolve mostrar este programa à platéia que “pagou prá ver” – convida solenemente os diretores para uma pequena demonstração. O teatro do micro-CPD fica lotado – você esperava 3 pessoas e compareceram 30!

Um dos presentes, de personalidade mais afoita, se propõe operar – neste ponto tem início o nosso enredo principal: para digitar o número 1.000 ele usa uma vez a tecla “L” e três vezes a tecla da letra “O”.

O programa se “embanana” todo e a galera se retira, entre desiludida, apática, aflita e regozijante, após a sua explicação amarela: “É uma questão de GOTO performado...!”

Você então decide cercar o programa de todas as garantias possíveis: automaticamente, ele emite uma série de longas mensagens de erro, ensina a corrigir, controla dígitos de CGC, CPF, testa somas horizontais, verticais e oblíquas, consulta outros arquivos, o campo com erro fica “piscando”, isso tudo acrescido das “sugestões” dos milhares de palpiteiros que se apresentaram para “ajudar”: “– Se o vendedor for o 048, não pode checar o preço”; “– Filial 16 não pode somar porque eles lá não possuem máquinas!”, etc.

Campainhas mil, senhas “confidenciais”, e, se, possível, música fúnebre a cada erro digitado.

“Spots” finais: O programa já não cabe na memória... o tempo passa... o corredor de perguntas... a platéia... e você, cada vez mais perdido na noite fria.

Amigo leitor! Acorde! Foi tudo um pesadelo! Isto não acontece com você, porque, de uma forma política e inteligente, é muito provável que, entre outras, você siga as “regrinhas sadias”:

1. Pelo fato de ser você o responsável pela análise e programação, procure não se deixar envolver diretamente com encargos administrativos: solicite uma outra pessoa para acompanhar problemas de instalação física, defeitos e compras – volte a sua atenção exclusivamente ao seu projeto.

2. Separe pelo menos quatro horas diárias para isolamento total em sua análise e programação: nada de demonstrações, telefonemas e visitantes, (se for necessário, mande instalar a sua mesa de trabalho em um gabinete sanitário!).

3. Adote um esquema simples: a) Elaborar um projeto básico; b) Treinar uma única pessoa para operar os seus programas; c) Acompanhar a evolução do processamento, anotando sugestões e melhorias para mais tarde; d) Depois do sistema totalmente implantado, agora sim, selecionar objetivamente as modificações necessárias e reescrever o processo.

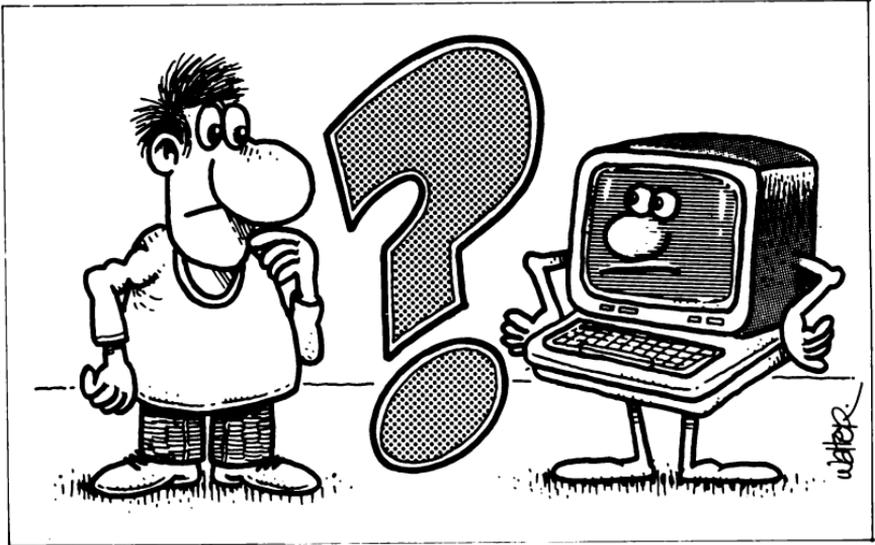
4. Não se deixar irritar diante de opiniões depreciativas a respeito do seu projeto – elas sempre existirão, por mais perfeito que seja. Anote-as, juntamente com as demais sugestões construtivas e, mais tarde, quando for avaliar as modificações, considere, de “cabeça fria”, a real validade ou não.

5. Não esgote todo o seu fôlego a fim de afirmar a sua competência como técnico: exponha, de forma simpática, a quem o mereça, não somente as suas naturais limitações como ser humano, mas também as limitações do microcomputador, na qualidade de “micro”.

6. Tecnicamente, procure não sobrecarregar muito os programas “on line”: idealize um outro programa que atue especialmente para checar um arquivo do início ao fim, quer seja ele um movimento ou mesmo um cadastro final. Neste caso, o programa deve ler cada registro, efetuar os testes de consistência e validade e imprimir as discrepâncias. De posse da listagem, então, o operador vai poder separar os erros de simples digitação daqueles que, muitas vezes, necessitam ser analisados por outros setores que estão longe do ambiente do CPD.

Se, por um lapso da natureza, você verificar que o pesadelo ilustrado estaria acontecendo com você, proponha, junto aos seus diretores, uma nova filosofia de trabalho que, todos sabemos e sentimos, vai ser muito mais produtiva.

E, desde já, tem a nossa permissão para usar esta folha como argumento.



Você já notou que quase todas as histórias são fundamentadas em duas premissas?... A causa da trama e alguém que não sabe de algo e só vai saber no final. Baseado neste princípio você pode participar de qualquer conversa, quer apostar?

Faça a seguinte experiência: entre numa sala, onde um grupo assiste a uma novela de TV (pode ser qualquer uma, em qualquer canal, a qualquer momento, entre 7 e 9 horas) e pergunte: “– Ela já sabe?”

A resposta, na maioria das vezes, vai ser: – “Não, mas está quase sabendo!” Ou ainda: – “Ela sabe, mas ele não!”

Isso tudo, sem falar na carta (carta, testamento, foto, microfilme, filho secreto, etc.), em torno do que desfilam todas as situações críticas, entremeadas por momentos de humor, ternura, desempenho, despreendimento, egoísmo, comerciais – um prato feito sob a mesma receita. Assim também acontece, em computador, desde o tempo das válvulas e por que não, até os atuais micros.

Em se tratando de aplicativos, qualquer um pode perguntar, sem saber o assunto: – “Como funciona o cadastramento?”... – “E a segurança?” – “E se houve

erro de digitação?”

As novelas cibernéticas, com todos os floreios naturais, constituem-se na mesma receita, porém com uma pequena diferença: os autores encontram certa dificuldade para definir o ponto central da trama.

Os projetos são elaborados numa seqüência de sim/não/talvez, cujo resultante é tão imprevisível que, no final, alguns acabam colocando o James Bond como personagem dos Lusíadas visando dar a Volta ao Mundo em 80 Dias num Navio Negroiro.

Então, uma vez estabelecida essa parafernália de objetivos, o computador se transforma num daqueles filhos com muitos pais, cuja família sobreexiste para salvar as aparências. E a carta? Ninguém sabe mais se, desde o início, havia uma!

Se você acha que chegou a hora de acender a luz, organizar o roteiro da novela, faça você mesmo as “Regrinhas Sadias”.

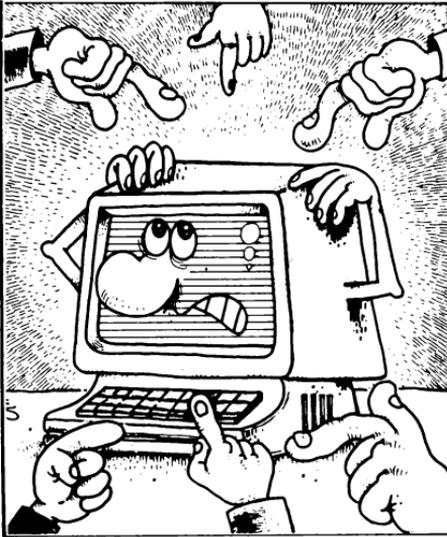
O teste a seguir pode ajudar alguma coisa:

1. A empresa comprou o computador:
 - (a) Esperando somente reduzir despesas?
 - (b) Achando que o computador vai ensinar a organizar todos os serviços?
 - (c) Porque a máquina de mecanografia estava pifando?
 - (d) Por uma questão de “status”?
2. Com o computador, a empresa pretende:
 - (a) Obter dados gerenciais?
 - (b) Eliminar fichas de controle (do tipo Kardex), transformando o computador em um fichário?
 - (c) Diminuir o trabalho do datilógrafo? A que ponto?
 - (d) Provar que alguém trabalha mal?
3. Como fica situado o Micro-CPD no organograma?
 - (a) Subordinado à contabilidade?
 - (b) Ao setor de serviços gerais?
 - (c) Ao setor de produção?
 - (d) “Staff” da diretoria?
4. Como são definidas as necessidades de processamento?
 - (a) Pelo encarregado do CPD?
 - (b) Pelo analista?
 - (c) Pelo diretor que incentivou a compra?
 - (d) Por um grupo de trabalho envolvendo um analista,

um diretor e outros participantes?

5. Principal atividade do vídeo:
 - (a) Entrada de dados e crítica por programa à parte na impressora?
 - (b) Entrada de dados com toda a crítica feita na hora, atualizando direto o cadastro?
 - (c) Programas sofisticados para consulta?
 - (d) Consultas somente ao nível do preparador de dados?
6. Principal atividade da impressora:
 - (a) Relatórios curtos e/ou notas fiscais, contra-cheques?
 - (b) Relatórios longos?
 - (c) Relatórios em que o computador “desenha” os formulários?
 - (d) Em todos os relatórios aparece o nome da empresa ou somente naqueles oficiais?
7. Quem opera, basicamente, o computador:
 - (a) Operador treinado para tal?
 - (b) Programador?
 - (c) Diretor?
 - (d) Chefe de departamento?
8. Os relatórios emitidos:
 - (a) São contestados?
 - (b) Alguém reclama porque gasta muito papel?
 - (c) São analisados na hora?
 - (d) São simplesmente arquivados?
9. O cadastro mais longo possui:
 - (a) Mais bytes descritivos que quantitativos?
 - (b) Muitos controles por período?
 - (c) Muita previsão para futuros usos?
 - (d) Número de acesso muito complexo?
10. Tipos de arquivo que prevalecem:
 - (a) Indexados
 - (b) Relativos
 - (c) Seqüenciais
 - (d) Muita necessidade de classificação.

É isso aí! Convide um grupo para responder em conjunto. Faça uma reflexão sobre o que estaria certo ou errado. Rearrume todo o trabalho de desenvolvimento. Reescreva programas, restabeleça processos e rotinas externas, elimine o supérfluo e dê ao seu computador... “O Direito de Nascer!”



Euforia total! Vai chegar um computador para a empresa!

Todos os funcionários ficam entre o dilema: ou saber operar o computador ou... receber o famoso “bilhete azul”.

Afinal, se o computador faz mil somas por segundo, para que contador?

Se faz folha de pagamento, para que chefe de pessoal?

O negócio é tentar entrar para a famosa “Época da Cibernética”! Isso significa status, dinheiro, tirar uma onda com a carteira profissional (muito mais bonito fica “Operador de Computador” do que “Auxiliar de Contabilidade”).

Após algum tempo, entre conjecturas e convicções, vão surgindo os nomes dos “operacionáveis”:

– O “Seu” Silva... ele tem 20 anos de casa e conhece todo o serviço... pode perfeitamente comandar o computador!... Ah, não! Acho que ele não vai aceitar porque ouviu falar que o computador não usa acento nem c-

cedilha. Vai dar confusão quando for registrar “Óleo de Babaçu”, “filtro de louça” e outros materiais – ele faz questão de escrever as palavras no português correto!

– A “Dona” Rita... ela é muito rápida na máquina de escrever!... O chato é que ela não é muito forte em aritmética... e a pessoa que vai “operar” tem de saber muita matemática!

– Acho que vai ser o Pedrinho – ele é quem coloca os carimbos nas notas fiscais. Ué, o que é que tem isso a haver?... E que ouvi o vendedor dizendo para o patrão que o computador “é tão fácil que não precisa de ninguém especializado... qualquer ‘carimbador’ pode operar, analisar e programar...”.

A essa altura, os verdadeiros “operacionáveis” já estão nas gavetas de cada diretor: um deles pretende trazer um sobrinho que estuda Basic no profissionalizante do colégio! Outro pretende encaixar a sua própria mulher que, cansada da rotina doméstica, quer arranjar um emprego bom! Já um terceiro havia prometido a uma outra funcionária, por merecimento! Enfim, o fabricante do computador solicita os nomes das duas pessoas que, conforme contrato vão ser “treinadas”. Não deu outra: vai aquela funcionária e a mulher do outro diretor.

Ambas passam uma semana no curso e voltam com um Diploma de Aproveitamento em Sistema Operacional Basic, Cobol, Sort, dBaseII, Sort, Processamento da Palavra, etc.

Sim, amigos, esta é uma situação típica! De repente, pode ser que dê certo! Mas o MicroCpd vai levar um bom tempo para se enquadrar nos objetivos da empresa.

É realmente, muito difícil escolher quem vai operar o computador. Algumas empresas contratam psicólogos que aplicam testes do tipo “raciocínio rápido”. Estes, quando vão operar, acabam perdendo mais tempo “raciocinando” ou fazendo experiências do que produzindo efetivamente processos normais.

Assim, aqui, vão algumas sugestões, advindas não de livros, de psicólogos, mas somente de uma observação muito constante daquilo que “acontece depois de um computador instalado” em muitas empresas:

1. Quando instalar um computador, a empresa deve cuidar imediatamente do impacto social da coisa: apresentar aos funcionários um aspecto de melhoria geral

para facilitar o serviço de todos, algo assim como se fosse a inauguração de um novo sistema de iluminação. O entusiasmo deve ser totalmente contido quando se fala em operação – algo traduzido de forma que todos sintam que, direta ou indiretamente, irão “manejar” o computador através das informações.

2. Escolha um bom operador – não se deixe levar por simpatias, promessas e recompensas. Se possível, vamos aproveitar o pessoal que já trabalha na empresa, porque deles é que se pode esperar os requisitos de bom desempenho.

3. Se for aplicar algum teste para selecionamento, se possível contratando um psicólogo, vamos colocar em evidência não o raciocínio rápido, não a agilidade, mas os seguintes fatores, nesta ordem:

a) Constância de Espírito – O operador deve trabalhar de modo uniforme todos os dias. Jamais ser como um daqueles jogadores de futebol que em algumas partidas são craques e em outras jogam mal. Muitas vezes ele vai sofrer impactos emocionais: perda de arquivos, reclamações, fora os eventuais aborrecimentos particulares.

b) Senso de Organização – Vai trabalhar com muitos controles, etiquetas, documentos, rotinas, previsões de serviço, distribuição de uso de discos, etc. Se isso tudo não funcionar “bonitinho”, adeus!

c) Desprendimento – Algumas vezes vai precisar ele próprio limpar as máquinas, passar aspirador de pó, álcool isopropílico, etc., manter o CPD limpo e arrumado. Se ele pensa que vai ser chamado de “faxineiro de luxo”...

d) Conscientização Profissional – Deverá realmente gostar do que faz procurando sempre ser um ótimo profissional e jamais desejar trocar de função prematuramente – alguns, tão logo aprendem a ligar o computador, já querem passar a programador senior. Vale notar que não existe hierarquia nessas funções – jamais um programador deve chefear operadores nem estes aos digitadores, como muitos pensam. Cada um possui características totalmente diferentes.

e) Permanência – O operador deve estar sempre ao lado do computador, mesmo em processos demorados (nada de ficar “zanzando” pelas dependências da empresa). Se o processo fica monótono, por exemplo, uma longa atualização, ele deve aproveitar o tempo para rever manuais,

fazer etiquetas e rotinas operacionais, porém sempre “de olho na máquina”.

f) Comunicabilidade – Naturalmente vai relacionar-se com muitas pessoas, algumas vezes mostrando coisas para serem corrigidas. Deve, portanto, ser educado, urbano, simpático e, habilmente, mostrar firmeza de propósitos.

A empresa deve procurar alguém com essas qualidades! Colocar claramente em sua carteira profissional: “Operador de Computador”, para que ele sinta orgulho daquilo que faz (e não aquelas coisas como “Auxiliar de Teclagem”, “Assistente de Digitos”, etc.)!

Ah, sim, ia esquecendo o fim da fila: rapidez de raciocínio e agilidade!

A feira de informática



Na empresa, muita badalação em torno de como seria o Congresso de Informática! O programador, mais do que nunca, sonhava com a hipótese de ir “a serviço” – num “vão” de primeira classe.

Um dia, um dos diretores entra no MicroCpd e, como quem não quer nada, comenta: “– Aliás, eu recebi um convite pessoal para visitar a Feira!”. A essa altura, os olhos do programador exprimem leve brilho... e murcham novamente. O diretor continua: “– E acho que vou aceitar, por duas razões: primeiro, estamos expandindo equipamento e pode ser que na Feira eu encontre algum mais barato do que as propostas que estão em estudos. Além do mais, pode ser que eu encontre algumas autoridades – o negócio lá é de alta categoria!”, – com isso justificando a não ida do programador.

Assim, ele foi... viu... e voltou!

Todos reunidos, ele mostra uma série de folhetos, tirados de uma sacola de plástico e exulta: “– Agora sim! Tenho recursos para melhor escolher o nosso computador!”.

Vejamos, cá para nós, a real produtividade dessa viagem:

Ao chegar, todo garboso, sacou o “convite especial” do bolso, mostrou ao “porteiro” e recebeu a ordem: – Entra na fila para se cadastrar!”. Um pouco afrontado, percebe então que apenas três grupos de pessoas selecionadas recebem o tal “convite especial”: os torcedores do Flamengo, os do Corinthians e os apostadores da Loteça.

Dessa forma, cheio de pensamentos nada abonadores a respeito do vendedor que ofereceu o convite, chega-se a uma das “barracas” da Feira, compra um “churro” e segue em frente, junto com o povaréu, para visitar as demais.

Ao dar de frente com aquele mundo de mil luzes e sons cibernéticos, sente-se um tanto quanto aparvalhado, com o “contato imediato”: centenas de vídeos de todos os tipos, verdes, cinzas, coloridos, musicais, redondos, ovais, quadrados, exibem jogos, bonecos dançando, carinhos de pista, etc.

Animado, comenta com um outro senhor ao seu lado: “– Fantástico, heim?”. O outro responde: “– Eu não sei, eu não sou daqui!” – e segue andando. Entra no primeiro stand: “– Quanto custa um aparelho desses?” – Uma japonesa responde: “– Não sabemos – vai ser comercializado no ano que vem!”. Pega um folheto, guarda e segue em frente.

Nos stands seguintes, depois de ser muitas vezes “cadastrado”, ele vai colecionando folhetos e sacolas, passa por muitos túneis, olha algumas máquinas que mais parecem armários, ganha um abano de papelão, tenta entender um tal de CP/Net, etc.

Só não consegue, na verdade, achar algum computador fazendo faturamento, controle de estoque, fluxo de caixa, análise de aplicações, e outras coisas que possam servir de base para a sua avaliação.

Eis, enfim, um milagre conhecido: o mictório. Entra na fila e estranha pelo fato de ter de pagar Cr\$ 20,00 – foi quanto custou há algum tempo atrás a máquina de calcular do seu contador. Pede a nota fiscal (a fim de comprovar despesa de viagem)...

Depois de rodar um pouco mais, ganha um saquinho de pipocas e resolve ir embora, levando como argumento a bolsa cheia de folhetos (os mesmos que, em virtude de

ter sido “cadastrado”, irá receber todos os dias pelo Correio).

Bem, amigos, que nem todos tenham visto a Feira pelos mesmos olhos! Fica muito difícil, mesmo para nós, os técnicos, extrair uma meia dúzia de coisas dentre as milhares apresentadas pelos exibidores.

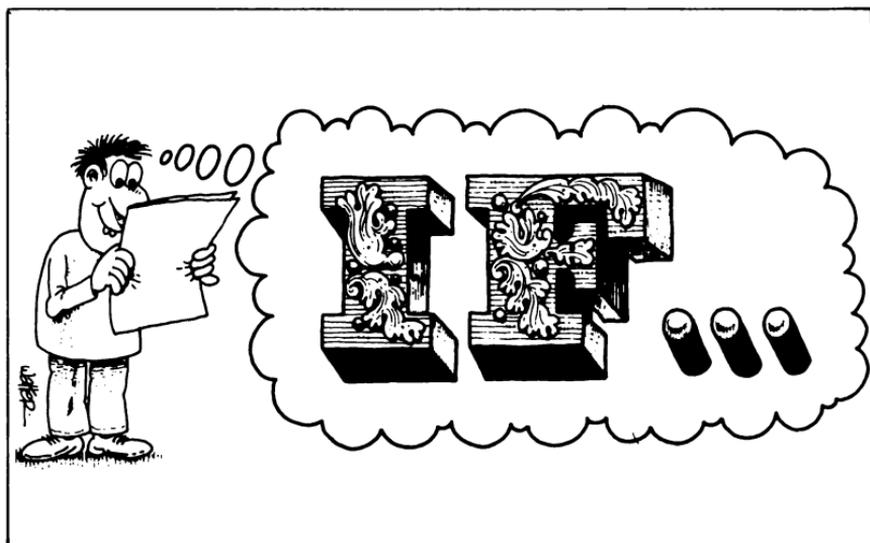
Vale a pena fixar que o assunto interessaria muito mais ao programador – não para decidir, mas, simplesmente por realização – afinal o Congresso e a Feira são o evento máximo dos profissionais em PD, mesmo que sejam assistidos apenas como quem assiste o filme da moda, somente para poder comentar depois com os amigos.

Lançamos, aqui, algumas sugestões:

1. Ao empresário: incentive o seu técnico, liberando-o para o Congresso – o retorno do investimento vem logo, em decorrência do estímulo. Se decidir ir à Feira, faça-o acompanhado por outros amigos e nunca solitariamente.

2. Aos organizadores: tentem orientar certos dias da Feira para cada tipo de público. Por exemplo, dia do empresário, dia dos profissionais, dia dos estudantes, dia da criança, etc., a fim de facilitar o selecionamento do material apresentado por cada um dos exibidores.

3. Ao programador: se você não foi à Feira, por qualquer razão, mostre esta página ao seu diretor. Quem sabe, na próxima...



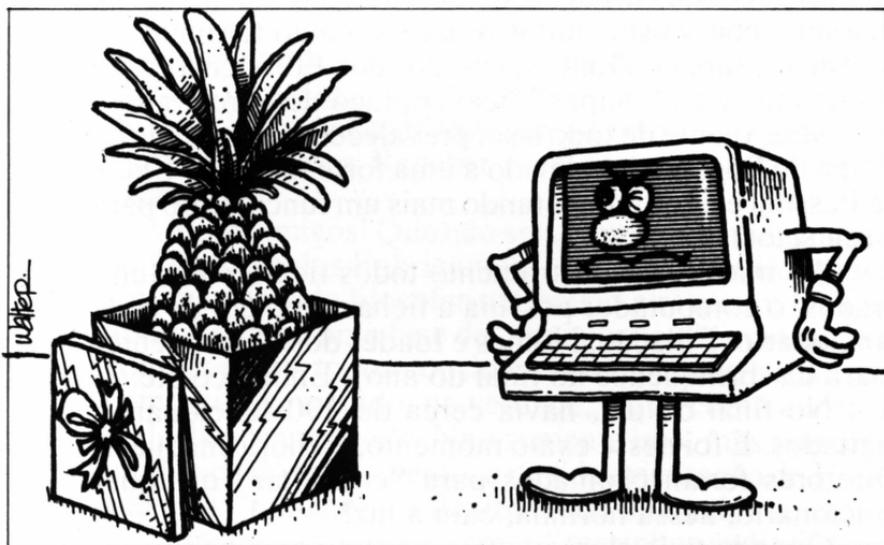
- IF** você é um encarregado de um MicroCpd. “Encarregado”, na acepção da palavra, significa “carregar” – analisar, programar, operar, etc...
- IF** a sua empresa comprou um micro e espera que ele seja um macro: quer que você desenvolva sistemas sofisticadíssimos, cheios de “automaticamente” e “guardar-para-sempres”...
- IF** você possui um cronograma apertadíssimo e se defronta com problemas antes imprevisos: defeitos na máquina, utilitários não muito úteis, compiladores restritos...
- IF** você fica espantado porque o “suporte técnico” oferecido pelo seu fabricante sabe muito menos do que você...
- IF** você fica perdendo arquivos e fontes em disco, porque a cada instante há interrupção de energia elétrica sem o menor aviso...
- IF** você não tem mais espaço para os seus arquivos, porque o computador da sua empresa foi dimensionado em cinco minutos pelo vendedor...

- IF quando você está crente que terminou um sistema, tem de reformular todos os arquivos e programas, porque mudou a Legislação...
- IF a sua empresa não compra o material adequado para você trabalhar e produzir os sistemas, porque você ainda não produziu os sistemas...
- IF você tem medo de contrariar a vontade de um diretor, que acha que o computador vai dar para fazer tudo, e você começa a fazer mesmo sabendo ou sentindo que não vai dar...
- IF você possui manuais incompletos ou ultrapassados, daqueles que traduzem somente a metade das informações sobre o seu computador...
- IF você tem vontade de fazer um curso, para se aprimorar tecnicamente, mas a sua empresa não o incentiva...
- IF você não padroniza os nomes de programas e arquivos, porque não foi devidamente orientado para isto...
- IF você não possui um telefone na sala do computador, tendo de ficar pr'a lá e pr'a cá para se comunicar...
- IF você não teve tempo de fazer um levantamento completo para iniciar um projeto, porque a sua empresa tem pressa...
- IF você não documenta os seus sistemas porque acha muito mais fácil explicar a cada um como é que funciona...
- IF você deseja colocar um novo software de apoio, para facilitar a sua vida, mas não consegue porque o fabricante não libera nem o software nem informações...
- IF você tem de pagar do próprio bolso as publicações técnicas de que necessita, porque a sua empresa acha que isso é bobagem...
- IF seus discos vivem desalinhados e os técnicos de manutenção dizem que isto é problema de temperatura ou do estabilizador...
- IF você acredita que um belo dia vai tirar umas férias inteiramente descontraído, sem pensar nem um pouquinho no computador...
- IF você é daqueles caras que nunca conseguem acompanhar a novela das sete na televisão...
- IF você é obrigado a explicar, na sua empresa, fenômenos cibernéticos, mesmo aqueles que fogem à sua

compreensão...

IF no Dia do Comerciante você trabalha porque é indus-
triário e, no Dia do Industriário você trabalha porque
é comerciante...

IF ... IF tudo isso, GOTO Brasil, meu caro Programa-
dor Americano, porque nada disso acontece por lá
(UF... que alívio)!



Maravilha! O Diretor assistiu a uma demonstração de um computador que faz tudo: Folha de Pagamento, Contabilidade, Contas a Pagar, Contas a Receber e Controle de Estoque. A Empresa comprou! Treinou dois rapazes na operação e foi em frente!

As primeiras surpresas começaram nesse ponto: A Sala do Computador mais parecia que estava apurando Eleições: um movimento fora do comum.

O Chefe do Pessoal, após ficar cerca de uma hora parado, cheio de pastas Jeka contendo fichas, leis, Decreto 2065, Rais, etc., voltou enfezado para o seu Setor: não conseguia falar.

Já o Chefe da Cobrança passou o tempo todo no telefone. O do Almojarifado estava distante em uma mesa próxima, fazendo planos de como atribuir um código para cada um dos 4000 produtos existentes. Já o Contador tentava explicar ao Operador que o nome certo da Conta era "Remuneração" e não "Renumeração", como constava no relatório.

Diante daquela barafunda total, a Diretoria, sabia-

mente, resolveu acender a luz e organizar: um assunto de cada vez.

Foram propostas, então, as prioridades: Contabilidade estava atrasada; Contas a Receber sem posição nem previsão; Contas a Pagar, de acordo com a conjuntura; Estoque, com custos feitos a mão: quando terminava a apuração, subia o Dólar, os preços dos Fornecedores, o Frete, etc., e os “mapas” ficavam logo desacreditados.

Mas, diante de tudo isso, prevaleceu a prioridade da Folha de Pagamento, devido a uma forte razão: O Chefe de Pessoal estava requisitando mais um funcionário para o seu setor!

Ao iniciar o cadastramento todos ficaram deslumbrados: o computador possuía a ficha completa de cada funcionário: Filiação, Nomes e Idades dos Dependentes (para dar brinquedos no final do ano), Endereço etc.

No final do dia, havia cerca de 200 funcionários digitados. E foi nesse exato momento, na hora em que os Diretores foram chamados para “consultar” qualquer funcionário, nessa horinha, caiu a luz!

Quando tudo clareou, uma nuvem negra pairou sobre o Operador: todos os dados digitados foram perdidos! No dia seguinte, finalmente foi liberada aquela verba para comprar mais disquetes para fazer segurança!

Após alguns outros transtornos, dentre os quais acumulações em duplicidade, critérios de arredondamentos diferentes, a falta de recursos para reprocessamento, a ausência total de flexibilidade para alterar a ordem dos processos (a Empresa foi obrigada a executar relatórios desnecessários), etc., saiu uma Folha. Ela não “bateu” com a manual. Habilmente, a Diretoria alegou que a manual estava errada e fez valer a do Computador. A partir desta Folha, para adiante, o “hobby” preferido do Chefe do Pessoal passou a ser procurar “erros do Computador” e mandar reprocessar muitas vezes.

Um ano mais tarde (esperava-se que fosse um mês), começa a implantação do estoque. Mais uma vez, nada batia com nada! Chegou-se à conclusão de que havia necessidade de desenvolver um sistema específico. Foi contratado um Autônomo (diz-se daquele que ora está desempregado) que, com muito sacrifício, e em virtude da extrema urgência, conseguiu colocar para funcionar um sistema razoável.

Já a Contabilidade foi mais fácil. Antes atrasava três meses. Agora passou a atrasar apenas dois e meio.

O Contas a Receber não deu: o computador dava uma mensagem louca! O Fabricante diagnosticou: trata-se de um problema de “Perform dentro de Perform”. Por causa disto, disfarçadamente, o Diretor dispensou um dos operadores: “– Sempre achei aquele cara apressadinho – isso é que dá problema de Perform!”

O Contas a Pagar também não entrou, porque era o mesmo Contas a Receber com os sinais e nomes trocados!

Bem, amigos! Que não seja bem esta a imagem geral do “Pacotão dos Fabricantes” – há alguns outros piores! Entretanto, vale filosofar um pouco a respeito: O Brasil atravessa hoje uma fase de “maquineiro” em matéria de computador – todos consideram importante a marca do computador, quando, na verdade, o que conta é a qualidade da programação. Não somente isso, mas também a qualidade do treinamento, a devida orientação do Fornecedor, a “robustez” a flexibilidade operacional, etc.

Assim, aqui vão algumas “regrinhas sadias” a propósito:

1. Se a sua Empresa necessita de Processamento, comece a procurar pelo “software” (programas) e não pelo “hardware” (máquina). Depois de encontrar um bom pacote, de preferência um de cada vez e em fornecedores diferentes, então sim, escolha uma das boas máquinas no mercado.
2. Existem bons pacotes de Folha de Pagamento, de Contabilidade Geral, uma meia dúzia de Contas a Receber e Contas a Pagar. Mas j-a-m-a-i-s um Controle de Estoque “genérico”.

Cada pacote pode abranger, no máximo, um tipo específico de produto, por exemplo:

- Um pacote de Estoque para Varejistas;
- Um outro, completamente diferente, para fábricas de produtos com transformação química;
- Já um terceiro pode aplicar-se a materiais do tipo “rôlo” (plásticos, tecidos, papéis);
- Outro controla confecções (uma calça do mesmo modelo e tecido pode variar segundo “n” tamanhos e cada tamanho segundo “n” cores);
- e assim por diante.

Na falta de um bom pacote, contrate um programador para ser seu funcionário. Adquira os demais aplicativos e deixe-o tranqüilo desenvolvendo somente o seu Estoque.

3. Não tire conclusões apressadas em demonstrações. Leve o seu Contador, o seu Chefe de Pessoal, etc., para assisti-las. São eles que sabem das coisas! Não se deixe levar apenas por relatórios impressos na hora. Procure, acima de tudo, verificar recursos operacionais, manutenção, etc.

4. Coloque, na implantação, um clima de dinamismo porém tranqüilo. Não se compromisse com cronogramas apertados ou deslumbrantemente otimistas.

5. Procure, aos poucos, inteirar-se do assunto, deixando de lado aquela imagem comodista de “leigo”.

6. Lembre-se de que os bons aplicativos não podem ser tão “baratos” (alguns chegam a atingir 50% do valor da sua máquina). Porém, se existe alguma coisa para provar a velha máxima “o barato sai caro”, nada mais justo do que colocar em primeiro plano um software de má qualidade.

Assim, o simples fato de que os nossos avós caíam, antigamente, no “Conto do Paco”, não deve justificar que hoje devemos cair no do “Pacotão”!



Estamos em plena fase de Análise e Projeto de um Sistema para um Pequena/Média Empresa Brasileira. Uma vez equacionados, os estudos preliminares vão ser apresentados ao Diretor encarregado dos assuntos de computador.

Assim, foi marcada “aquela” reunião, de 2ª feira às 10 hs, na sala do Diretor (já notaram que todas as novidades nas Empresas ficam marcadas exatamente para 2ª feira às 10 hs?). Em lá chegando, o analista saca os seus mapas, fluxogramas, lay-outs, régua (a régua sempre impressiona), e inicia as suas explicações:

“– O Sistema vai ter como Input os pedidos e vai explodir os registros, linkando com outro arquivo indexado cujo lay-out...”

“– Um momentinho, interrompe o Diretor – OOOhh Dona Fátima (a secretária), me faça uma ligação para o Banco! – muito bem, prossigamos:

“– O Sistema vai ter como Input os pedidos e vai explodir...”

“– Um momento, – OOOhh Seu João (o contas-a-

receber-e-pagar), faça uma carta para aquele fornecedor para reclamar do frete! – Sim...

“– Como eu ia dizendo, o Input vai ser o pedido explodindo...”

“– Antes que eu me esqueça, – Avisa também pr’a-quele cliente do Interior pr’a ele passar por aqui na outra 2ª feira – me desculpe, vamos lá:

“– Inicialmente o sistema vai receber como Input...”

Trrrimm! Toca o telefone. O Diretor, ágil como nunca, retira rapidamente o fone do gancho e atende:

“– Alô? Sim... Não sei... pode ser... é natural... é evidente... um momentinho... OOOhh Dona Fátima, me vê a pasta de Notas Fiscais do ano passado!... (Aguarda, aguarda, recebe a pasta, procura, procura, acha um erro em outra nota que não tem nada a ver com o assunto – manda chamar o funcionário que errou – aguarda, procura e, finalmente, responde)... Olha eu não estou achando mas eu vou te passar para a pessoa certa, que trabalha com esse assunto, tá? Não desliga não?” – e, após localizar e transferir a ligação, – “Prossigamos: Me explica uma coisa, o que que é esse negócio de explodir, que eu não entendi bem?”.

O Analista ficou mais animado:

“– Explodir é um modo de falar – é quando um registro gera uma porção de outros, acionados pela interação...”

Trrrimm! É do Banco. Enquanto isso, o Office-boy se encontra parado na porta para pegar um visto em um documento (trata-se de um vale para passagem de ônibus até a Cidade).

E, quando tudo termina mais ou menos às 12:30hs, o Diretor conclui:

“– Acho bom pegar a opinião do pessoal de Controle de Vendas – vamos marcar um outra Reunião com todos presentes, amanhã à tarde”.

No dia seguinte, uma nova reunião dentro do mais perfeito clima de apatia, resistência e sonolentas dúvidas: O velho Chefe de Cobrança, dois minutos após o início da reunião, aproveitou para mostrar um novo formulário ao Diretor, e obter a sua aprovação para ser passado no mimeógrafo a álcool; Outro Gerente comentava o tempo todo: “Esse tal de computador é muita complicação para minha cabeça – é um tal de linka prá cá, linka prá lá!

Ainda prefiro o Kardex, que é muito mais simples!”

Assim, amigos, o projeto foi aprovado (a Administração achou mais importante iniciar os trabalhos do que entender)! A propósito, o termo “Resopone”, do título, significa mais ou menos “Reunião que Não Resolve Nada” e, de tanto acontecer, já foi solenemente incorporado ao vernáculo, juntamente com outros termos técnicos (linkar, dampar, fluxograma, etc.).

Quando a programação ficou pronta, alguns meses depois, foi que aconteceram as surpresas: o analista ficou sabendo da existência de produtos especiais, de pedidos internos cujo processo é diferente, daquela rotina que só acontece duas vezes ao ano (por isso não foi levada em conta), daquela outra fórmula de cálculo etc. Os usuários ficaram estupefatos diante dos números estatísticos fornecidos pelo computador, cujas listagens ficam guardadas “até juntar um bolinho para fazer bloco de rascunho”! As outras são arquivadas diretamente no Arquivo Morto...

Diante do inevitável (aposto que isso acontece em muitas Empresas), restam apenas algumas regrinhas sadias para o analista que deseja apresentar bem o seu projeto:

1) Conduza as minirreuniões com Diretores para outro local que não seja a sala dele – alegue necessidade de quadro-negro, por exemplo!

2) Evite apresentar-se munido de “mistérios” (papel quadriculado, régua, fluxos cujos símbolos são desconhecidos pelos participantes, etc.), e, ao contrário, mesmo que não seja preciso, leve todos os formulários que você encontrar circulando – alguns deles irão encorajar valiosas observações.

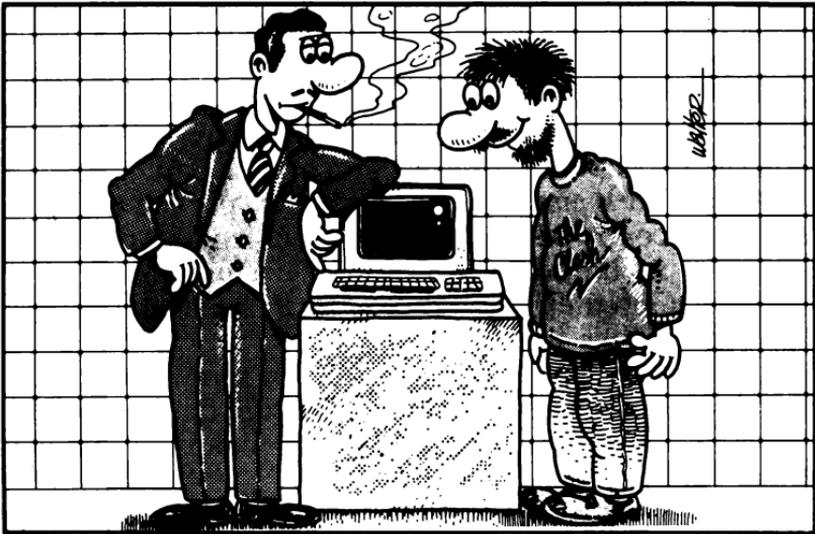
3) Da mesma forma, ensaie apresentações mais a nível de leigos, sem termos técnicos derivados do inglês – use, de preferência, alguns como “ficha” ao invés de “registro”, acumuladores mais ou menos a exemplo daqueles da máquina de somar, etc.

4) Não apresente muito perfeccionismo – mostre claramente os pontos de falha ou perda de informações e, se possível, conclame o pessoal para bolar algum tipo de segurança (fora do computador – conferência, somas, etc.).

5) Mostre-se humilde, mas não fraco – diga Não,

veementemente, a toda idéia ridícula, não importa tenha ela vindo de um Diretor – e trabalhe com prazos realísticos (e não utópicos).

A preparação de um projeto é fundamental – reuniões devem ser objetivas e sem interrupções. Vale a pena lembrar que, mesmo com toda a eficiência de um bom levantamento, você vai passar 90% do tempo implantando os primeiros 90% do Projeto e mais 90% remendando os 10% restantes!



Amigos, desta vez a coisa é séria! Todos nós, quando nos lançamos em uma profissão, assumimos certas características que marcam profundamente a nossa personalidade. Comecei a perceber isso quando meus amigos mais íntimos passaram a reconhecer qualquer trabalho meu por simples detalhes – o nome de um programa, uma frase no manual, uma rotina, um processo operacional – enfim, qualquer coisa acaba existindo para denotar um estilo cada vez mais marcante.

Por outro lado, esse estilo acaba sendo formado pela soma de tudo aquilo que vemos de positivo ou de negativo em nosso meio profissional.

Colhemos aqui e ali algumas outras características de programadores e de analistas. Vamos aqui apresentá-las propositalmente em dois extremos. São dois programadores de Micro: Fulano Dital e Cicrâneo – ambos analisam e programam sistemas para MicroCPD:

1. **FULANO** – Curriculum Vitae de 12 páginas, com todos os números de seus documentos; relaciona as suas notas desde que aprendeu a ler, exalta diplomas de

muitos cursos: Análise, Programação, Organização de Empresas, Estatística, O&M, Comunicação, Datilografia, Cobol para IBM, Cobol para Burroughs, Cobol para Cobra, Cobol para Edisa, Cobol para Atari etc.

CICRÂNEO – Currículo de uma página: brasileiro, idade, formação superior; mostra alguns projetos dos quais participou ou elaborou e as respectivas empresas.

2. FULANO – No trabalho, é muito vaidoso – exige ser chamado de “Doutor Dital”, sempre de nariz em pé e olhar superior. Possui carta branca da Diretoria para implantar o sistema a todo o custo, porque todo o mundo está contra o Computador. É o único na Empresa que não possui horário fixo – entra e sai a qualquer hora, deixando o Gerente do Departamento Pessoal por conta, com essa irregularidade.

CICRÂNEO – Assumiu o CPD de forma discreta, enquadrando-se perfeitamente aos padrões da Empresa: acata horários e circulares internas, preocupa-se muito em não contrariar ninguém.

3. FULANO – Seus programas de vídeo apresentam as telas mais ou menos como se fosse um “mis-en-scène” do Ney Matogrosso: cheio de luzes e desenhos. Porém nada de documentação: possui ótima memória e por isso sabe todos os processos de cor e salteado. É o único que sabe “rodar” o “fechamento semanal”. Aliás, com toda essa prática, o Dr. Dital sente-se absolutamente seguro no Emprego: “Se eu for despedido esses Caras nunca mais vão fechar o Balancete! O Estoque vai ficar perdido! – Hi, hi, hi, hi” (risadinha do Dr. Silvana!).

CICRÂNEO – Para ele, o Vídeo é meramente uma console: mensagens secas e sem vibração. Porém documenta tudo o que faz, possuindo inclusive, um diário que escritura há mais de dois anos. Ministra treinamento para todos, numa “nice”. Sente-se também seguro no Emprego, devido a uma razão: “Sou o único que atura o dia-a-dia nesta Empresa – é um tal de manda-desmanda, muda-desmuda nos programas...”

4. FULANO – Acha que já chegou ao máximo, em matéria de conhecer Computador. A sua literatura restringe-se às páginas policiais e esportivas dos jornais. Combate imediatamente qualquer processo tecnológico que não domine completamente. Quando possui um pro-

blema qualquer para resolver, passa meses a fio “apanhando” até acertar!

CICRÂNEO – Sempre em reciclagem técnica, lendo e relendo manuais, livros e revistas. Quando tem dúvidas, recorre ora ao Suporte Técnico do Fabricante, ora a Consultorias, ora a colegas, e assim, consegue não “engarrafar” os seus projetos.

5. FULANO – Tanto em casa como em conversa com outras pessoas amigas, comenta todas as “fofocas” da Empresa, problemas de fiscalização, qual o “lucro dos homens”, os “dinheiros por fora”, “quem anda com quem” etc.

CICRÂNEO – É um túmulo! Nem a sua esposa sabe quanto ele ganha, nem quais as suas perspectivas profissionais na Empresa, nem nada. Quando ela pergunta o que ele ficou fazendo a noite toda, fora de casa, ele simplesmente responde: “– Fazendo Programa, bem!”.

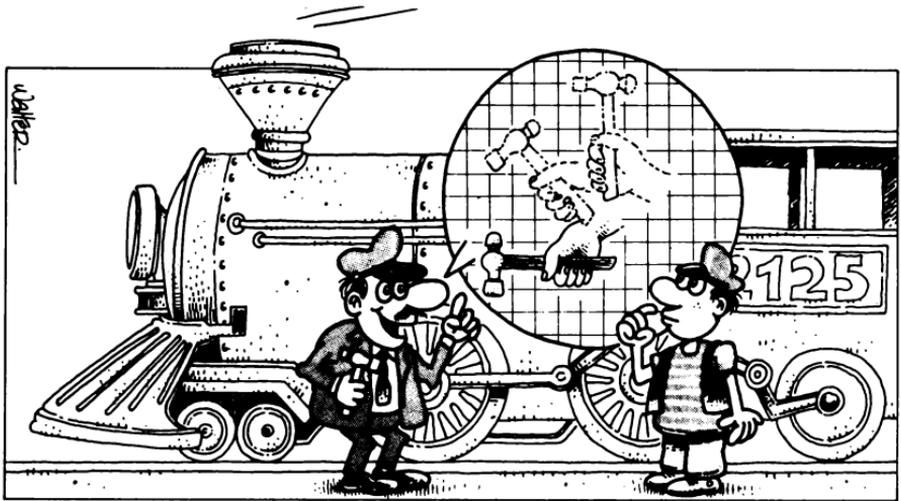
6. FULANO – Altamente rotativo: qualquer um que lhe ofereça mais alguns “trocados”, ele pede demissão no dia seguinte! Isto quando não cisma de ser, mandado embora. Algumas vezes, cheio de boa vontade, diz que vai sair, mas apresenta um outro que pode assumir o seu lugar, tranqüilizando a Empresa (e então apresenta “aquela” estagiária).

CICRÂNEO – Pretende aposentar-se na Empresa. Acredita que “macaco que pula de galho em galho acaba levando chumbo!”

Muito bem, amigo leitor, pergunto eu: quem é você? O Fulano Dital, o Cicrâneo, Nenhum-dos-Dois ou Um-Pouco-de-Ambos? Desta vez não há “regrinhas sadias” – tente enumerar os seis itens apresentados, refletir a respeito e formar uma personalidade ideal!

Seja qual for a que você tenha escolhido como padrão, o importante nisso tudo é você poder orgulhosamente bater no próprio peito e exclamar: “– Eu sou um profissional!”.

Herança vazia



Um homem era “batedor”, ou seja, aquele funcionário encarregado de bater com um martelinho nas rodas de ferro dos trens que param na estação. Um dia, prestes a se aposentar, foi “passar o serviço” para o novo “batedor”. Evidentemente, valorizava a profissão com palavras e gestos bem cuidados:

– Primeiro, segura-se o martelo com a mão direita e, com aproximadamente 35 graus de inclinação, bate-se cerca de 3 vezes a 25 centímetros de distância... você vai ouvir o som plim-plim-plim... e pronto!

O discípulo, muito cheio de disposição, esfregou as mãos e perguntou:

– Sim, e depois, o que é que eu faço? P’ra que serve isso tudo?

O primeiro coçou o queixo um tanto intrigado, raciocinou e em seguida completou, recriminando o novato:

– Ora, eu estou aqui há mais de 40 anos e ainda não sei... Como é que logo você, que entrou ontem mesmo, já quer ficar sabendo?

Este “fabulóide” me foi filosofado por um amigo de Ribeirão Preto, para ilustrar o fato de que, muitas vezes,

fazemos coisas simplesmente por fazer! E isso vale também para Processamento de Dados, principalmente na área de Microcomputadores, em que somos levados a algumas práticas para as quais, quando raciocinamos a respeito não encontramos muito sentido.

Para completar a nossa curiosidade, conseguimos isolar alguns itens que, segundo as circunstâncias atuais, constituem essa “herança vazia”, conforme um outro leitor já batizou. Eis aqui alguns deles:

1. A maior parte dos sistemas de Folha de Pagamento continua controlando os funcionários pelo Número de Matrícula (Registro no Livro de Empregados). Segundo um levantamento atual, este número não serve para nada dentro do sistema de processamento (nem para a Rais, nem para o FGTS, nada mesmo). Apenas, algum tempo atrás, fazia parte de um relatório chamado “Relação 2/3”, atualmente em desuso. Hoje presta-se tão-somente para enumerar as páginas de um Livro que é mostrado ao Fiscal, sem nada ter a ver com o computador.

2. Alguns sistemas de Folha de Pagamento têm o Endereço do Funcionário gravado em disco, com a finalidade de “substituir uma ficha” (só que isto sai muito caro, normalmente fica desatualizado e não serve para nada!).

3. A maioria das máquinas de contabilidade, tabuladores ou minicomputadoras antigas exigia que as Notas Fiscais fossem iniciadas pelo meio, ao invés de pela seqüência do modelinho-padrão. Isto porque aqueles equipamentos não dispunham da facilidade de gravar em memória ou disco: a Nota tinha de ser emitida ao mesmo tempo em que era digitada. As empresas contrapunham, à vantagem do processamento, uma série de outros incômodos (notas muito grandes e caras, pastas especiais para arquivamento etc.). Hoje, apesar das vantagens de programação em micro, ainda encontramos inúmeras Empresas que trocaram o equipamento sem revisar os formulários. É, o que é mais interessante, alguns programas que funcionam tal e qual os primeiros equipamentos!

4. Por que será que uma grande parte dos Sistemas de Contabilidade em micro utilizam um número enorme para identificar uma conta? Isto porque há algum tempo (na verdade há muito tempo) os computadores, por não

possuírem recursos de discos, banco de dados ou outros, exigiam uma perfeita classificação hierárquica ds contas, cujos valores eram armazenados em fita magnética, fita de papel ou cartão perfurado, a fim de possibilitar a lógica de totais. Pois ainda hoje esse processo é adotado, onerando o tempo dos classificadores, digitadores e conferentes, quando na verdade o número grande poderia ser dispensado ou mesmo mantido apenas para efeito de relatórios (balanços, demonstrativos etc.).

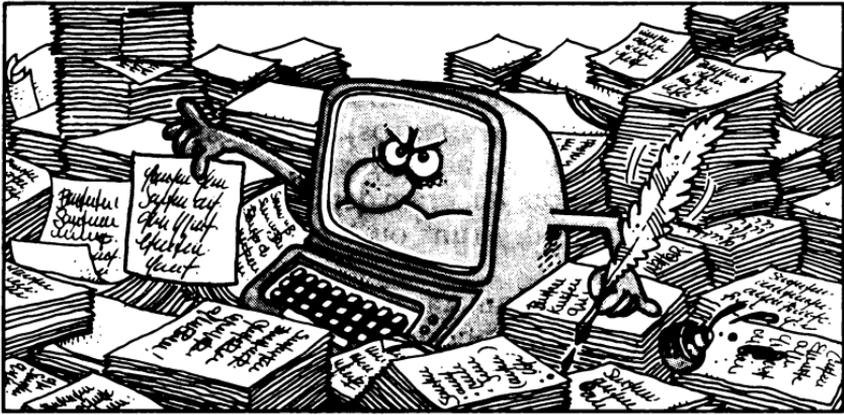
5. Até hoje encontramos pessoas que costumam dimensionar as necessidades de Processamento de Dados usando um padrão de “mil novecentos e antigamente”: “Quantos lançamentos por mês? Quantas Notas Fiscais? Quantos Clientes? Quantos Funcionários?... e prontinho: a sua Empresa pode funcionar com um micro de 64 K, tantos Kb de disco e impressora de tantos CPS!” – mais ou menos como um alfaiate de Centro de Metrôpole. Muitos esquecem que hoje em dia é necessário levar em conta uma coleção de fatos ditados não só pela tecnologia mais moderna (por exemplo: processo de troca de disquetes, espaço suficiente para classificação, entre outros), mas também pelo resultado da análise custo x benefício!

6. Durante um levantamento de Projeto, empolguei-me ao ver um Empresário que ajudava a analisar a própria Empresa, quando entrevistava um Gerente, substituir as clássicas perguntas: “O que, Onde, Como e Por quê?” por uma outra bem mais objetiva: “Afinal, o que te atrapalha?”

Assim, amigos, esse nosso passeio pelo “inventário” não é uma forma de crítica, e sim um alerta ao valeroso quadro de profissionais do Brasil, que acredito ser o mais criativo do Mundo, a fim de tentar olhar as coisas por um ângulo um pouco diferente.

Como “regrinha sadia” e geral, temos a que preceitua que um bom sistema, bem analisado e implantado, é aquele do qual participam alguns leigos em computação, oferecendo soluções práticas que podem ser mescladas com a nossa experiência e criatividade!

A propósito, a respeito do “batedor” do início: dizem que a finalidade da “marteladilha” é a de saber, pelo som, se existe alguma roda quebrada no trem. A História, porém, não registra nenhum caso desde 1827!



Conta uma lenda chinesa que, há milhares de anos, uma das Empresas do Império, já não podendo contabilizar manualmente os seus números, resolveu comprar um Ábaco todo incrementado, com Vzan, programação Ba-Sing e impressora com capacidade de 160 CPS (Couros ou Pergaminhos por Século). Era o modelo Abaco-X, recentemente lançado.

Para implantar o novo sistema, contratou-se um programador de micro muito famoso na época, de nome Ed Ting. O projeto ficou uma maravilha: o próprio Ed operava todos os programas, enquanto os números da Empresa cresciam cada vez mais, levando-a a pensar em expandir o equipamento através da instalação de um Win-Ches-Ter.

Foi então que um dos diretores se deu conta: eles estavam totalmente na dependência do Ed Ting, pois não havia nenhuma documentação a respeito do sistema. O Sr. Ting não podia entrar de férias, ficar doente, e, muitas vezes, sequer ir ao banheiro para ler papiros em quadinhos!

Ed Ting concordou em documentar tudo: desde então, passava horas e horas simulando situações, desenhando fluxogramas com uma tinta muito em moda na época (até hoje, muitos usam fluxos a Nankim, a título de documentação). Quando, finalmente, o sistema ficou documentado, começaram a acontecer coisas que alteravam constantemente a documentação – arquivos mudavam de formato para atender às mudanças de legislação fiscal (I-Apis, I-Ce-Emis e outros). Da mesma forma, surgiam novos programas, novos testes, que por falta de tempo de Abaco disponível, eram depurados a seco (ainda hoje, perduram os “dry-run” ou “computador chinês” para estagiários).

Na tentativa de dinamizar a documentação, a Empresa encomendou a um importador da época, Mu-Amb, um software que estava em teste no Egito: o HieroStar. Porém de nada adiantaram os esforços – os fatos aconteciam muito mais rapidamente do que se podia documentar. Desgostoso pelo fato de passar todo o tempo documentando, ao invés de programar, Ed Ting deixou de ser programador e resolveu abrir uma Quitanda.

Moral da história: É muito mais fácil vender abacaxis do que documentar Ábaco-X.

É isso aí, amigos! Ainda hoje, a documentação se constitui em um dos grandes problemas dos MicroCPDs. Normalmente, não existe muita gente para ajudar um programador a documentar sistemas, ficando para os profissionais de micro o seguinte dilema: documentar o que já existe ou produzir um novo projeto?

Um sistema não documentado acarreta muitos transtornos, não só para os seus elaboradores, mas principalmente para os seus usuários. As empresas que possuem MicroCPDs devem pensar seriamente em investir algo mais na documentação! Dentre as inúmeras propostas para esse investimento, aqui vão algumas “regrinhas sadias”.

a) Tenha um pouco mais de paciência quanto aos prazos de elaboração de sistemas – considere, em seus cronogramas, o tempo de documentação.

b) Coloque uma pessoa para acompanhar todos os testes junto ao programador, escrevendo todos os pormenores operacionais, de preferência ditados por ele próprio (não fique esperando que o programador tenha pa-

ciência para escrever).

c) Evite textos ou desenhos definitivos, isto é, textos datilografados, desenhos a Nankim, fluxos e outros, cuja atualização se torna difícil. Uma atualização mais dinâmica pode ser obtida usando-se um bom Processador de Textos (de preferência brasileiro, tipo SPP ou Redator) e com ele manter a documentação e desenhos gravados em disco.

d) Estabeleça padrões de documentação – existem livros e empresas de consultoria a respeito.

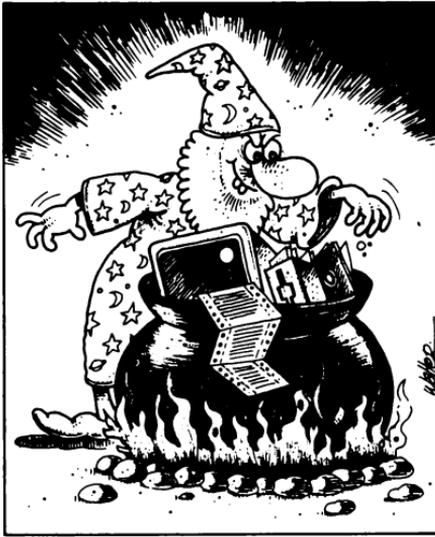
e) Utilize roteiros para orientar a elaboração de programas, prevendo uso de “libraries”, textos documentados nos fontes, operação e mensagens padronizadas, de forma a reduzir a documentação necessária para cada programa.

f) Se for possível, mande confeccionar o seu papel de Carta em formulário contínuo, que pode ser usado tanto na máquina de escrever quanto no computador, para emissão de manuais.

g) Mantenha, se possível, uma máquina copidora.

Evidentemente, nem todas essas coisas podem ser obtidas ao mesmo tempo. Vale considerar, porém, que o atendimento ainda que parcial desta lista pode, muitas vezes, auxiliar um profissional a documentar os sistemas e, sobretudo, evitar a concorrência de mais um Quitandeiro!

•



Act I: no princípio vale qualquer meio

Usuário: “Na minha Empresa, o sistema é um pouquinho diferente das demais: a Folha de Pagamento funciona diferente, porque tem um cálculo de prêmio em função da produtividade de cada operário em cada máquina, de acordo com a estação do ano: sendo verão, o valor é mais alto, sendo inverno o valor é mais baixo... o computador faz isso?”

Vendedor: “É claro que faz!! E o senhor nem vai precisar dizer a ele que estamos no verão ou no inverno – o próprio dispositivo RS-232 se comunica com a “rebimboca da parafuseta” e automaticamente já vai lançar verão ou inverno! Basta assinar...”

Usuário: “Mas tem um negócio: o meu contador usa um sistema diferente: ele reduz um certo percentual da linha de totais do mapa de faturamento de acordo com a época da fiscalização.”

Vendedor: “É claro!! E digo mais: o senhor vai poder cadastrar todos os fiscais do País e mais ou menos a época de visita. Então o computador pode adivinhar com

10 dias de antecedência que a fiscalização vai chegar!”

Usuário: “Outra coisa: eu tenho 5 funcionários no Setor de Pessoal e 17 no Escritório. Com esse computador, eu pretendo reduzir as despesas...”

Vendedor: “Basicamente o senhor só vai precisar de uma pessoa – o operador. Basta assinar...”

Usuário: “E em quanto tempo fica tudo implantado?”

Vendedor: “Olha, se eu fosse outra pessoa, conforme muitos de meus colegas por aí, eu podia enganar o senhor dizendo que assim que a máquina chega já vem tudo implantado – porém eu sou um profissional honesto e vou dizer a verdade: quando a máquina chegar, o senhor vai ter de contratar os serviços de um programador porque existem particularidades nos sistemas de sua Empresa! Por isso, eu acredito que depois que a máquina chegar ainda demora uns... dez dias para programação e implantação!”

O usuário, diante de tanta honestidade, assina.

Act II: no meio, nem todos têm princípio

Vendedor: “Vendi uma máquina para um cliente – agora ele quer fazer um sisteminha de folhinha de pagamentinho, pequenininho, muito facilzinho. Acho que são três programinhas – quanto é que você cobra?”

Programador: “Cobro 0,0123 ORTNs por palavra escrita. Sendo palavrão custa mais caro!”

Vendedor: “Hum, tá muito caro – o pior é que eu já disse ao cliente que ia custar Cr\$ 100.000,00 tudo, com manuais, treinamento e ainda levando de quebra 8 joguinhos, um dBase, um VisiCalc, Processador de Textos, compilador Basic, compilador Kbasic, e tudo o mais!”

Programador: “Não adianta – por menos de Cr\$ 102.000,00 eu não faço! Sei muito bem valorizar o meu trabalho.

Vendedor: “Tá certo! Eu tenho de cumprir a minha palavra – nos encontramos amanhã, lá no cliente, ok?”

Act III: o fim justifica o meio

“Conseguí um dos melhores programadores do País para fazer a sua Folha de Pagamento. Ele cobra um pouco caro, mas é uma questão de conversar”.

Assim, o contrato foi assinado pela metade do valor combinado, cerca de 0,5% do valor do equipamento. Agora, vamos imaginar uma ampulheta onde o tempo

desfila para nós:

60 dias: Finalmente os 10 programas de pagamento ficaram prontos. O cliente já pagou 2 parcelas do contrato – falta a última. O programa já gastou muito mais em gasolina, alimentação, etc. – o seu consolo vai ser tentar vender o pacote outra vez, para outro cliente. Porém, quando chega na demonstração... o usuário verifica que está faltando um resumo para a contabilidade.

90 dias: Está faltando o demonstrativo do prêmio de produtividade. Então, o programador descobre que tem de fazer mais 8 programas (tudo incluído no preço inicial).

300 dias: Está faltando o demonstrativo por máquina. Também falta o apanhado para o custo industrial, o somatório de peças por operário, a previsão orçamentária, o cálculo da mão-de-obra vendida, etc., tal e qual havia sido prometido. O programador continua fazendo programas e mais programas, pretensiosamente ligados ao assunto Folha de Pagamento.

Epilogo: existem três, de acordo com a preferência do público

- a) O programador finalmente acaba sendo contratado como mais um funcionário do Escritório, aumentando o efetivo para 18.
- b) O programador desiste da última parcela e abandona o serviço, sendo taxado de mal profissional.
- c) A Empresa foi comprada por uma outra que já tinha CPD e despediu todo o mundo.

Sim, amigos esta peça está em cartaz em muitos pontos do Brasil, evidentemente com muitos artistas. Você mesmo, caro leitor, pode estar trabalhando em “A Sopa de Pedra” neste exato momento. Neste caso, vejamos alguns “recadinhos” para cada personagem (em ordem alfabética):

Programador: a) Sendo autônomo, avalie cuidadosamente o custo dos seus serviços.

b) Antes de fazer o primeiro programa, elabore um projeto muito bem definido e recolha assinaturas do Usuário para aprovação.

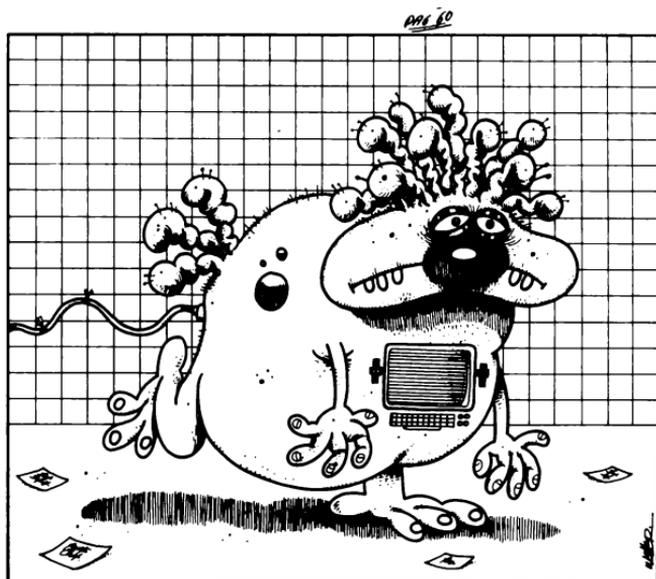
c) Organize um “follow-up”, ou seja, uma espécie de diário, para registrar tudo o que está acontecendo em relação ao desenvolvimento do sistema. Submeta cons-

tantemente esse relatório ao usuário, para que seja dado um visto. Com isso, você não só apresenta o seu trabalho, etapas atingidas, treinamento, etc., mas também registra todos os problemas surgidos.

Usuário: Antes de adquirir um equipamento, tente começar por definir os problemas da sua Empresa: elabore estudos de viabilidades, relacione custo-benefício, etc.; depois, comece por procurar o software adequado e programador, para, finalmente, partir para a compra de equipamento.

Vendedor: O comportamento aqui ilustrado não representa a realidade em relação a estes gloriosos profissionais. Foi colocado em completo exagero, apenas para traduzir algumas das aflições pelas quais os vendedores passam, necessitando cumprir cotas de vendas a todo o custo.

O CPD mal assombrado



O ambiente era altamente propício ao aparecimento de um fantasma: uma pequena sala, delimitada por divisórias tipo “aquário”, tendo nos cantos uns “posters” da *Playboy* e anotações a pincel atômico sobre velhos papéis de formulários contínuos, iluminados apenas por meia dúzia de lâmpadas fluorescentes de dois metros cada uma...

Como se não bastasse esse arrepiante cenário, o silêncio era “quebrado” continuamente pelos “beeps” de três vídeos misturados ao metralhante “toc-toc” dos teclados e o forfulhar pacífico da impressora de 600 linhas por minuto.

Sim, era um horripilante MicroCPD, instalado isoladamente no meio de um escritório com trinta e poucos funcionários.

O Chefe do Escritório (que também responde pelo CPD) ocupava uma daquelas supermesas, abarrotadas de papeletas, cartas, folhetos de propaganda, caixa de clips, rabiscador, diversos cinzeiros e dois telefones. De 10 em 10 minutos, tocava uma “suave” campanha estilo

“barrouca” para chamar a servente trazendo cafezinho.

O operador corria calmamente, de um lado para o outro, preocupado em emitir Notas Fiscais do tipo “boca-de-caixa” (os caminhões estavam esperando). O pior de tudo era acertar o formulário na impressora: manter a via fixa, colar fita adesiva, ajustar a via que escapuliu – a nota era em 6 vias...

Pois bem. Nesse exato momento em que, após essa trabalhadeira, o programa iniciava a impressão de uma nota... nesse exato instante... a impressora pula uma página sozinha!

A essa altura, a uma velocidade de 600 lpm, foram canceladas 6 notas!

O operador fica apavorado – ele jura por tudo quanto há de sagrado que não apertou botão algum na impressora! O pior vai ser justificar o cancelamento (as Empresas não gostam muito de cancelar notas, porque isso atrai os fiscais)!

Muito a contragosto, iniciou uma nova operação de ajustar o formulário. Novamente aconteceu: quando estava imprimindo, pulou novamente para a página seguinte, sem nenhum comando externo.

Todos foram chamados para assistir ao fenômeno: o único que não conseguia ver era o Chefe do Escritório – parecia que o “Fantasma Skipador” (já tinha até nome) sabia da presença do Chefe e então fica quietinho.

Após confabulações, resolveram chamar um “exorcista” da Manutenção. A cada visita (não foi uma só), o Técnico executava rituais cabalísticos com um misterioso osciloscópio, fazia alguns testes de “woodoo” e emitia os mais diferentes diagnósticos: ora o culpado era o pobre do estabilizador, ora quem pagava o pato era a temperatura ou então um possível mau-trato dado ao equipamento pelo operador. De positivo mesmo, nada – a impressora continuava a dar os seus pulinhos irreverentes e entusiásticos, como se o Fantasma se deliciasse com a cara de choro do operador. Uma bela manhã, enfim, o mistério foi desvendado (ou, pelo menos, sua causa): alguém observou que o fenômeno acontecia sempre que o Chefe apertava o botãozinho da campainha para chamar a servente com o cafezinho! Imediatamente chamado, o Técnico solucionou o problema e todos viveram felizes para sempre!

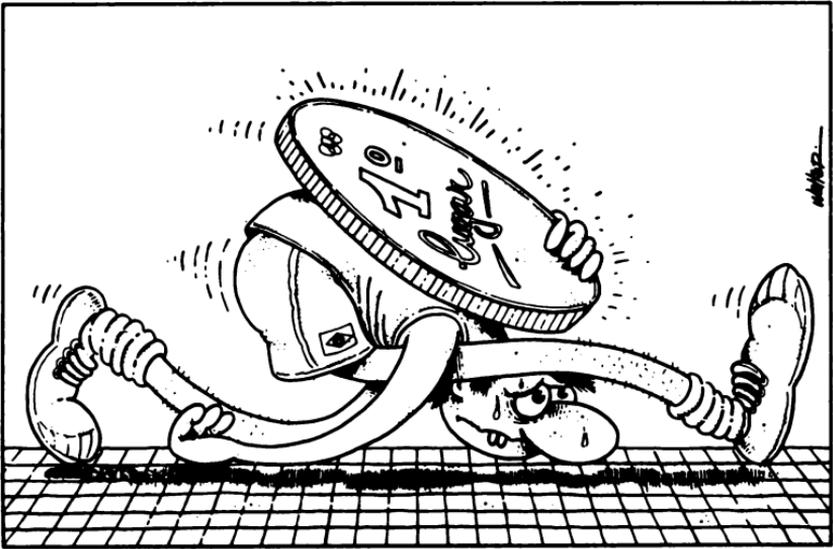
Este pequeno relato não chega a causar inveja a Allan Poe, porém “retrata” um dos muitos casos misteriosos que, às vezes, assolam e tumultuam a vida de muitos CPDs. Ainda por cima, o pessoal da Manutenção fica “inventando” diagnósticos incríveis, tais como “excesso de umidade, diferença de dois graus na temperatura, operador que não lava as mãos, o tapete do diretor que largou um pelinho”, e tantas outras já catalogadas. Em contraposição, encontramos o Diretor, que ameaça processar o Fabricante, mobilizar a NASA e até a Interpol se o Técnico não encontrar o defeito!

E assim entre todos esses pontos tragipitorescos, segue marchando em frente a nossa Cibernética, bem ao “jeitinho” do brasileiro!

E por falar em “jeitinho”, querem saber como foi que o nosso Técnico resolveu o problema da impressora?

Mandou retirar a campainha!

O “record” brasileiro



Um amigo meu, deslumbrado com a própria profissão, resolveu partir para os Estados Unidos a fim de ser programador lá. Naquela hora, todo contente, ele bradou em “programês” (linguagem de programador):

– “Vou deixar de trabalhar com Registros e passar a definir Records!”

Abre parênteses: vamos traduzir.

Em termos de Computador, existe um outro sentido para a palavra Record, um pouco diferente dos tantos que desfilaram para nós nas últimas Olimpíadas: entende-se que Record, ou, melhor dizendo, Registro, é a Unidade de um Arquivo. Assim é que, dentro de um arquivo Cadastro de Funcionários, por exemplo, existem tantos Registros quantos sejam os funcionários nele cadastrados, ou seja, cada funcionário ocupa um Registro.

Fecha parênteses: vamos filosofar.

Foi essa espécie de “brado de liberdade” que me levou a comparar um Registro Brasileiro, para Folha de Pagamento, com um Record Americano a respeito do mesmo assunto.

Pasmem comigo: o espaço ocupado pelo “Record” fica cerca de 12 vezes menor do que o Registro! Isto significa que, para fazer uma Folha de Pagamento no Brasil, você gasta 12 vezes mais! Em decorrência desse fato, eis a grosso modo alguns números otimistas:

- Se, no Brasil, o seu micro tem a capacidade de “rodar” uma Folha de Pagamento para 100 funcionários, o mesmo equipamento “rodaria” 1200 funcionários nos EUA.

- Se, no Brasil, o seu micro demora 12 horas processando uma folha, você teria o mesmo serviço pronto em pouco mais de 1 hora em qualquer outro País (isso para variar um pouco os EUA).

Então, você começa a jogar mais números: um ano para desenvolver e programar um sistema que poderia ficar pronto em apenas um mês: 12 vezes mais papel, 12 vezes mais fita de impressora!

Se não, vejamos alguns tópicos:

O Record necessita apenas possuir o Nome do Funcionário, o valor-hora, quantas horas foram trabalhadas na semana, um pouco mais do que isso. Os analistas não têm muito trabalho – basta copiar mais ou menos o mesmo formato de cartão perfurado que era aplicado no CPD da Ford, em 1910.

No Brasil, você encontra uma variedade tão grande de dados para um mesmo funcionário que não dispomos de espaço para simplesmente mencioná-los. Eis alguns: Ano de Chegada ao Brasil, optante ou não do FGTS, datas de tudo quanto é tipo, dezenas de vínculos empregatícios, Salário-Família, Imposto de Renda (com tabelas e critérios extremamente volúveis), faixas e critérios de Previdência, situações funcionais (Acidente é uma coisa, Doença é outra), fora o fato de você ter de combinar, em uma mesma Empresa, diversos tipos de salários contratuais (mensalistas, diaristas, horistas, tarefeiros, comissionados, ruralistas) com diversas freqüências de pagamento (mensal, quinzenal, semanal).

Misturando toda essa parafernália induzida pelos tecnocratas, os pobres coitados dos sistemas brasileiros têm ainda que “se virar” para emitir, por exemplo, uma complicadíssima Guia de Recolhimento a qual, por sua vez, ainda pode ser dividida em dois tipos de vencimentos.

E assim segue o Registro Brasileiro, cada vez inchando

mais, cada vez mais complicado: você tem de mexer na programação pelo menos umas três vezes ao ano (mais do que ir ao dentista).

Agora, vamos a outra análise.

Os MicroCPDs do Brasil necessitam ter muito mais disquetes para cópias de Segurança – isto devido a um fenômeno chamado “Queda de Luz”, responsável direto pelo elevado índice de Improdutividade nos nossos computadores. Devido ao problema de luz, os programadores brasileiros têm de criar, para os seus aplicativos, rotinas incríveis visando salvar constantemente os dados digitados, recuperar arquivos danificados, “restart” para relatórios, etc.

Conheci uma instalação de MicroCPD que, devido à grande inconstância de luz, vivia com problemas permanentes nos discos. Por causa disso, o programa de faturamento começava com a seguinte mensagem ao operador: “Favor indicar as letras dos drives que estão funcionando hoje.”

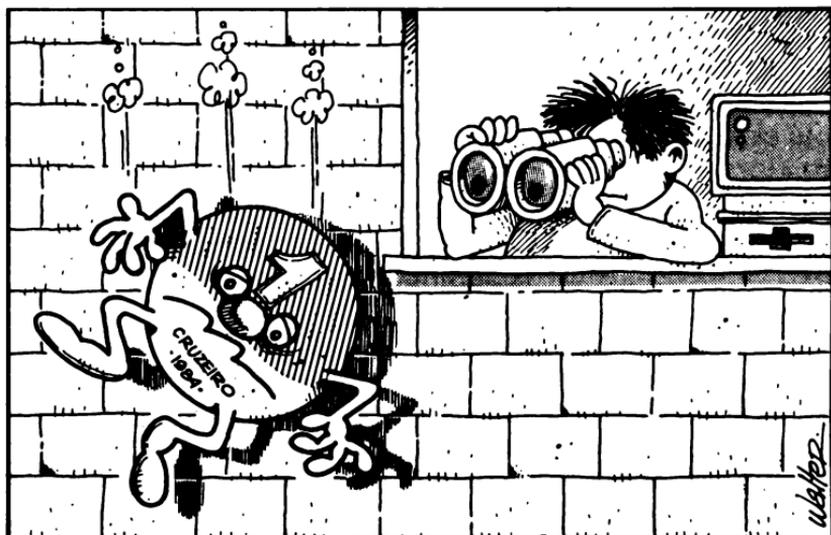
Um outro programa, desenvolvido por um programador autônomo, iniciava o processo com a seguinte preleção: “Se este programa apitar duas vezes, chame-me: o arquivo foi destruído.”...

Assim termino minha reflexão. E uso esta coluna para mandar um recadinho ao meu amigo nos States:

Volta, amigo! Tu deves estar extremamente entediado com essa folha mixuruca que funciona igualzinho em todo o território americano há mais de 20 anos, sem alteração! Aqui é o verdadeiro paraíso daqueles programadores que gostam de emoções! Daqueles que, a todo instante, têm de modificar os formatos dos Registros!

Se o teu problema é trabalhar com Record, fica certo de que, em matéria de complexidade de sistemas, burocracia, modificações, tudo isso, criança, não verás nenhum País como este: é o Record Mundial!

O milhão de contos de réis



Sucedeu-se em 1966.

O mundo cibernético brasileiro já não aguentava mais colocar tantos zeros à direita, devido a uma inflação muito alta que “estourava” os miolos acumuladores dos computadores da época, os valorosos Segunda Geração.

Foi então que, antes de a represa transbordar, o mocinho abriu as comportas: veio uma Lei que aboliu os centavos!

A euforia foi total: isto significava ganhar mais dois imensos e valiosos dígitos para cada valor armazenado – uma tremenda economia nos formatos de registros, na memória (tão escassa na época, em torno de 8 Kb a 24 Kb no máximo).

O povo vibrou com a novidade: finalmente poderia se ver livre de alguns zeros que, psicologicamente, representavam um barato. A maior polêmica surgiu em como representar os cruzeiros pela nova maneira: a vírgula continuava (vírgula, espaço-espaço) ou não?

Os programadores da época reuniam-se em “congresso de centavos” para discutir como proceder para

acertar os sistemas de Contabilidade, Cobrança, valores financeiros no Estoque, etc. Quase todos “viraram” dias e noites inteiras de trabalho mudando formatos de cartões perfurados, planilhas, relatórios, enfim, uma trabalhadeira de dar inveja a muito masoquista por aí.

Os consultores ganharam um dinheirinho com rotinas de O&M bolando novos formulários para Notas Fiscais, Duplicatas, e uma infinidade de outros tipos de papéis internos e externos – foi um Ano de Ouro para as gráficas. O melhor de tudo mesmo foi que, devido à sobra de posições de impressão nos relatórios, foram pedidas modificações para aproveitar o espaço deixado pelos “,00”, colocando-se mais informações, outros valores, etc.

Um ano mais tarde, tudo voltava ao normal: ninguém mais concebia ver qualquer valor acompanhado de vírgulas. Todas as empresas estavam tinindo com os novos formulários, as novas planilhas, os novos programas de computador, os novos lay-outs de cartões... uma beleza. Foi então que um novo furacão assolou as “Filipetas”: apareceu um novo tipo de cruzeiro, chamado “Cruzeiro Forte”, ou Cruzeiro Novo: foi o retorno glorioso do centavo!

Novamente, o mesmo caos cibernético: dividir todos os valores por mil, mudar máscaras de edição, alterar formulários, planilhas, bolar procedimentos para fechar a contabilidade (já naquela época quase todos tinham a contabilidade atrasada). Isso tudo, pasmem, em Assembler, RPG ou diretamente em Linguagem de Máquina – na época, as linguagens de alto nível não atuavam tanto.

O pior de tudo mesmo foi que, devido a um parágrafo anterior a este, o maior problema consistia em arranjar de novo o lugar para os “,00” que foram suprimidos. Novamente a ação das gráficas e fábricas de carimbos, novamente a ação dos consultores que especializaram-se em reeducar os empresários mais idosos, traduzindo as suas contas em “Milhões de Contos-De-Réis”.

Bem, amigos! Como já dizia Hollerith: “Historia Magistra Vitae Est!”. Em outras palavras, isto quer dizer que, em matéria de “cair centavo”, os programadores brasileiros já estão escolados. Todos sabem que “quando o vulcão solta fumacinha, o quente está quase estourando!”.

Hoje, 1984, uma fumacinha paira por sobre os meios cibernéticos, porque novamente... veio uma Lei que aboliu os centavos! Todos sabemos que isto prenuncia uma nova modificação para breve e, portanto, não devemos usar de exageros nas alterações programáticas.

E aqui vão as regrinhas sadias para os programadores de micro:

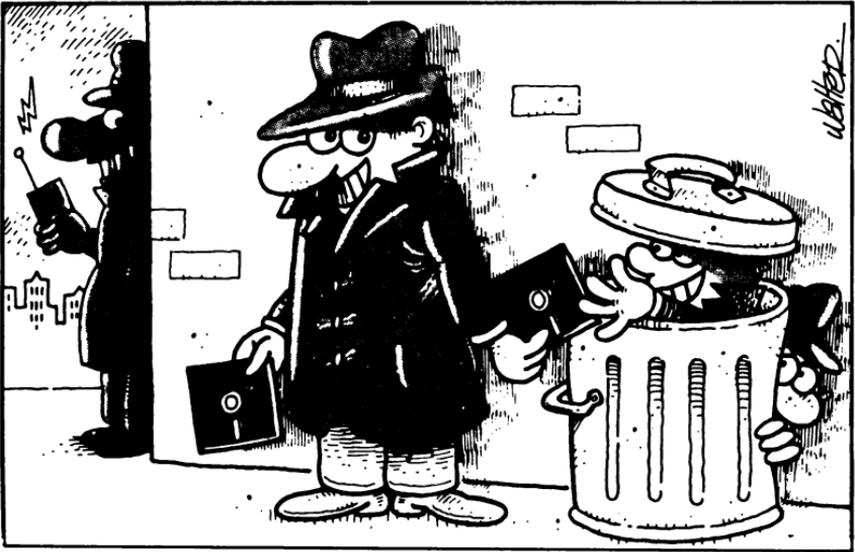
1) Mantenha os lay-outs de arquivos em disco do jeito em que estão. Altere apenas algumas rotinas de cálculo para, internamente, reduzirem os centavos a zero.

2) Não interfira nos processos de “decimal-point”, edições, etc. Modifique apenas a saída daqueles relatórios Oficiais (Notas Fiscais, Duplicatas, Cheques-Salário, etc.), mantendo as demais listagens saindo “,00”.

3) Os programas de entrada de dados devem continuar a receber centavos, ainda que o digitador seja obrigado a manter o “,00” – Isto vai manter o automatismo da digitação.

4) Não mande confeccionar novas planilhas, formulários de quaisquer naturezas, etc., em decorrência da queda dos centavos. Esta medida é ótima pelo lado preventivo e também pelo econômico.

Aguardem um ano e se, no final das contas, não aparecer nenhum outro Supercruzeiro nesse período, pelo menos os programas antigos podem ser exportados para países com “cents”.



Desde que o mundo é mundo, conta a história, existe um fortíssimo esquema comercial armado especialmente com base na Indústria da Proteção. De lá para cá, dentre milhares de exemplos, ressaltam-se os “privilégios” exigidos para o estacionamento de automóveis: o proprietário paga licença para conviver, tranqüilamente, com o seu veículo na sua cidade; então, vem alguém e proíbe parar; vem outro e convenciona uma taxa para não deixar o guarda multar; vem outro e cobra para “ficar tomando conta” do seu carro a fim de não deixar “outros” arranharem; outro fica de guarda para evitar “excesso de evaporação de gasolina” e assim por diante.

Notem, amigos, que toda essa parafernália se inicia a partir do “Proibido” – mola-mestra da corrupção – e outras badalações a respeito das quais nós, os técnicos, não somos especialistas para dissertar.

Não podia ser muito diferente na indústria informática. Em todo o mundo (não somente no Brasil), todos se preocupam em absorver o máximo possível de conhecimentos alheios, desenvolver alguma coisa e proteger-se contra o

uso não autorizado (contra o popular espião ou pirata).

No início da Era Cibernética, os computadores serviam meramente para cumprir os objetivos dos seus usuários: rodar uma contabilidade, um controle de estoque, folha de pagamento etc.

Com tal finalidade objetiva, um operador mandava executar, por exemplo, um programa de atualização de saldos: //EXECPI53A92. Foi então que apareceram os *menus*, eliminando essa coisa horrível de o usuário ter que digitar um código cabalístico simplesmente para atualizar um saldo! Operar computador ficou ao alcance de todos.

Pego daí. Como operar computador ficou ao alcance de todos, foi necessário estabelecer uma “proteção”: a password. Então, hoje em dia, para atualizar um saldo, tudo ficou mais simples: “Escolha a opção pelo número – 1) Cadastrar, 2) Mudar endereço... 38) Atualizar saldo...”.

O usuário digita: 38. Mas, por “proteção”, o programa pede: “Qual a senha?”. O usuário digita: //EXECPI53A92. E, para desfrutar dessa “proteção”, paga um pouco mais caro do que aquele primeiro.

A Indústria Paralela de Proteção (IPP) produz, quase sempre, um moto contínuo: alguém protege disquetes contra cópia; então, outro desenvolve um copiador que fura o esquema do primeiro; vem outro e cria uma “proteção” contra o copiador; mas, logo em seguida, ele mesmo passa a comercializar o anti-anticopiador.

Então vem um fabricante de micros do tipo compatível e instala um sistema operacional americano, troca alguma coisa de lugar (apenas para se “proteger”) e lança no mercado. Os usuários ficam sujeitos a problemas terríveis no sistema operacional quando essa “mudança” tenha afetado a lógica original.

Porém, para um programador experiente, não existem segredos (atenção, Ângela, todos nós somos programadores, assim como o Duque de Caxias é soldado).

Assim, amigos, eu deixei de acreditar em “software protegido”, *passwords* etc. a partir do momento em que vi um amigo meu, o Flávio Serrano, demorar cerca de Oito Longos Minutos para furar um esquema de um fabricante, devido à necessidade operacional. Eu mesmo já fui chamado profissionalmente para testar o processo de

segurança de uma empresa com CPD de grande porte: demorei três horas e vinte minutos para descobrir o “segredo”, simplesmente com a perscrutação (sem fazer programa).

E por todo esse Brasil, muitos e muitos técnicos, “Professores Pardais”, têm conseguido penetrar nos “Segredos”, não com a finalidade de piratear (normalmente o pirata é um técnico medíocre, do tipo Professor Gavião), mas apenas pela sempre excitante violação do “Proibido”.

Porém, uma ótima coisa que todos deveriam fazer: tentar aprimorar os programas aplicativos dos microcomputadores; aproveitar todo tempinho disponível no desenvolvimento de sistemas comerciais brasileiros, muito escassos em relação ao mercado.

A melhor proteção que podemos colocar no software é a de torná-lo tão barato que desestimule a cópia pirateada. Porém, conseguir isto depende do grau de portabilidade para facilitar um número compensador de cópias vendidas – infelizmente impossível hoje no Brasil, onde a indústria informática (hardware e software) está cada vez mais dedicando o seu precioso tempo aos anti-antis.

A informáquina e os inforgrátis



O termo “Informáquina”, obviamente derivado de “Informação”, envolve muitos tipos de negócios, além da simples venda de um computador: Assessoria, Organização, Instalações, Programação, Manutenção, Suprimentos, Treinamento, Manualização, Planejamento Operacional etc.

À exceção desse nosso povo Tupiniquim, o Mundo Inteiro acostumou-se a associar informação a dinheiro.

Muito comum a cena do Detetive de filme americano, quando chega a um barzinho do submundo, mostra um retrato e pergunta:

“– Você conhece esse sujeito?”, ao que o “Barman” estende a mão e responde:

“– Talvez sim, talvez não!”, o Detetive coloca um dólar na mão dele e a Informação flui:

“– Esteve aqui com uma garota ontem à noite!”, o Detetive quer saber mais, então vai colocando dólares à medida em que necessita de mais informações, a fim de clarear a memória do “Barman”.

Também não faltam as estorietas em quadrinhos,

originariamente americanas, onde um garoto qualquer arma um caixote e abre um “Negócio de Informações”: quem quiser saber onde fica uma rua, tem de pagar pelo menos Cr\$ 1,00.

Já no nosso País o povo não foi educado para isto: o Brasileiro tem um mau costume de tentar trocar informação por “– Camaradinha, Coisa-e-Tal, Amizade, Cápra-nós, Me-diga-aí!”.

Pobre coitado do Médico que possui amigos. Fica dando consultas fora do expediente, fora do consultório e gratuitamente o tempo todo!

Assim, devido a esse tipo de cultura e talvez ao próprio fato de as Indústrias Nacionais de Micros terem escolhido (muito mal) o modelo das multinacionais antes existentes (estas, baseadas em Médio Porte, forneciam Tudo aos seus escassos porém abastados usuários), hoje temos o quadro da Informática no Brasil dividido em dois únicos tipos de negócio: Tangíveis e Intangíveis.

Os Tangíveis são pagos: Computador, Instalação, Suprimentos etc.

Os Intangíveis ou são pagos com relutância ou então são prostituídos a qualquer preço, por exemplo, em troca de venda de uma máquina: Assessoria, Organização, Treinamento...

Isto reduz a nossa Indústria Cibernética a uma simples Indústria Maquineira, onde todos contribuem para levar o Usuário a uma idéia enganosa de que “a Marca da Máquina” é quem soluciona problemas (como disse, modelo de multinacionais).

Para quem gosta de “slogans”: É a “Infor-máquina” a serviço dos “InforGrátis”.

Olhando tudo isso friamente, sem melindres ou interesses políticos, deixando de lado aqueles pomposos projetos que não levam a nada, os nossos órgãos governamentais poderiam facilmente chegar à conclusão de que a Informática Brasileira não envolve somente as duas centenas de fabricantes, mas também milhares de outras Empresas, dentre pequenos e médios Usuários, Software-Houses, Consultores etc. cujos números isolados não chegam a concorrer nas estatísticas financeiras, porém representam algo mais significativo: Imagem.

São essas as Empresas prejudicadas moral e financeiramente pela mentalidade Maquineira.

Porém, como não nos cabe estender soluções, mas apenas lançar a reflexão, vamos ilustrar alguma coisa com exemplos práticos.

1. Se as Histórias do Antigo Testamento fossem passadas no Brasil, alguns personagens seriam fatalmente substituídos por outros, por exemplo: “Tesouras Inox” ao invés de Dalila; “Barra Fundas” ao invés de David contra Golias; “Bastão Nowater” ao invés de Moisés. Adão teria sido feito com 75% de barro nacional.

2. Um Rei brasileiro, à moda antiga, não necessita de Grão-Vizir: qualquer dúvida consulta o Fabricante do Trono.

3. O Usuário brasileiro coloca-se confortável e convenientemente no papel de “Leigo”, a fim de evitar o pagamento dos serviços Intangíveis. Com isso, obriga o Vendedor a ser Analista, o Analista a treinar operadores, o Operador a fazer manutenção etc. Mais tarde, quando tudo dá errado, resolve “trocar de Máquina”.

4. Outras analogias à “Informáquina”: “Bolsa Rouned” conquistaram o Campeonato! – A “Caneta Write” acaba de ser nomeada para a Academia Brasileira de Letras!

5. Se fosse no Brasil, País dos “InforGrátis”, a pequenina e difamada Empresa “Judas Information” não teria faturado aqueles 30 Dinheiros, porém tudo teria acontecido por uma simples “cervejinha”!



Não se sabe bem como, onde e por que razão, todo Computador instalado, nesse Brasil, possui um grupo de “resistência” – ou seja, uma ou mais pessoas que ficam “torcendo” para que nada funcione.

Eu me lembro muito bem quando, ainda novo e inexperiente no “pedaço”, fui fazer uma “conferência” para explicar, na minha Empresa, como seria efetuada a implantação do sistema em Computador, seus benefícios, etc. Ao encarar a “platéia” já senti certos “risinhos disfarçados” entre os Gerentes, Chefes e demais “graduados” que se amontoavam em cochichos. Pensei: “Não tem nada não!”; respirei fundo, preparei uma voz tipo Cid Moreira e comecei:

“– O Sistema em Computador...” – fui interrompido abruptamente pelo Contador que, levantando-se, ergueu o dedo para o alto e completou: “... não vai dar certo!”.

A partir desse momento, senti que um novo movimento guerrilheiro acabava de ser fundado: a ODC (Organização para Desmoralizar o Computador) que contava com o apoio de alguns “expoentes” na Empresa.

Para que os amantes de “Freud-games” possam analisar, eis aqui um perfil dos Membros da ODC:

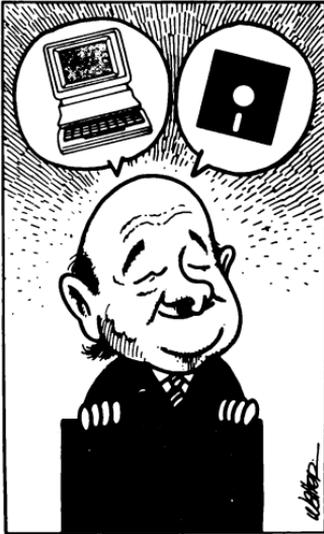
- a) Um Diretor cuja participação na Compra do Computador não teve muito relevo – assinou somente quando estava tudo decidido.
- b) Um Contador, daqueles “Cheio de Mistérios”, que vê ameaçada a sua “indispensabilidade”, uma vez que basta apertar um botão para sair o Balanço “fechadinho”.
- c) Um Almojarife que tem de abandonar as velhas “fichas”. Acha que com isto a sua Seção vai diminuir (conseqüentemente vai perder 4 Súditos (ou Súditas) que datilografavam as fichas.
- d) Um antigo Gerente, prestes a aposentar-se, daqueles que hoje “Sabem de Tudo” na Empresa – Com a chegada do Computador ele necessita de Reciclagem muito trabalhosa e complicada. Seria mais ou menos como alguém querer adaptá-lo ao “Rock Pauleira”.
- e) Um vendedor que hoje se vê obrigado a “preencher um pedido” com muita clareza, dentro das normas da Empresa, senão o Computador rejeita.
- f) A garota do Departamento Pessoal, chateada porque o Computador vai acabar com aqueles “papeluchos” onde ela tem a Tabela do Iapas, o Imposto de Renda, os Multiplicadores, tudo, enfim, que tinha sido elaborado “no maior capricho”.
- g) Alguns funcionários que antes esperavam “fazer curso” de Programação e de Operação para trabalhar com o Computador e desanimaram porque a Empresa contratou “Gente de Fora”.

Assim, uma vez Declarada a Guerra, sucede-se uma série de fatos e comportamentos:

- Admite-se chamar “mecânico” para máquinas de somar, máquinas de escrever, tudo bem! Mas, quando o Computador quebra, é uma Festa! Uma ótima oportunidade para a ODC soltar algumas “bombas de falta de confiança” no equipamento!
- Antes do Computador, a Empresa gastava rios de dinheiro mandando fazer aqueles “blocos” em 8 vias, colocação de carbono em todas elas, fichas em cartolina, etc., tudo bem! Mas uma folha a mais que salte na Impressora fica sendo considerada um crime contra a Economia. A Organização se aproveita para atirar

Mas nem sempre a ODC sai vitoriosa! O pessoal do lado de cá também tem os seus truquezinhos e, com certo grau de Arte Política, Tranqüilidade e Persistência, acaba “conciliando” os interesses de todos, implantando um “Sistema Mais-ou-Menos”!

Isto, porém, fica para o próximo MicroCPD!



Colega! Eu planejei “aquele” sistema! Tudo automático! Tudo de acordo com o figurino: menu, mensagens, relatórios, troca de disquetes, pisca-pisca na tela, acesso a “Sete-Chaves” (chaves indexadas), altíssimas consultas pelo vídeo, cálculos semi-científicos para acompanhar a inflação, enfim, tudo muito bem delineado e recortado.

A essa altura a gente imagina que o Usuário vai ficar simplesmente “encantado” com o sistema!

Assim, associando um toque de “boom” a um certo grau de vaidade, uma certa tendência ao fantástico, uma certa sensação de poder, a gente faz o planejamento de uma “palestra” a respeito do computador.

Chega, enfim, o dia da apresentação: uma demonstração solene para a Diretoria e afins.

O ambiente era digno de fazer inveja a qualquer Escola de Samba em “apoteose”: em um canto, o computador; no centro, um projetor de transparências; no canto oposto, um álbum seriado com um tripé imenso.

As mesas cheias de bloquinhos e lápis apontado

para todos. Cinzeiros mil, pastas e documentos impressos para exemplos, uma secretária atenta, um operador a postos...

Eis que um Diretor impaciente interrompe: “Chega de descrever o ambiente e vamos começar logo!”.

Assim, neste clima, se inicia um dos papéis mais importantes que qualquer técnico possa desempenhar: o de Vendedor de Idéias.

Nessa hora, não importa a qualidade técnica do sistema ou do equipamento, você vai “conquistar amigos” do computador e, inevitavelmente, produzir alguns outros “inimigos”. Os recém-inimigos saídos desta reunião serão inimigos eternos, duros combatentes.

Nessa hora, você tem de deixar de ser Programador (nome genérico para todo batalhador cibernético) para ser Político (nome genérico para todo assessor bem sucedido).

Para ser Político, você tem de...

- ... ser flexível, sem ser “maria-vai-com-as-outras”;
- ... ser humilde sem perder a firmeza de comando;
- ... ser esperto ao demonstrar certa fragilidade (este ensinamento secular é amplamente aplicado pelas mulheres);
- ... ser tolerante para com os impacientes;
- ... ser paciente para com os intolerantes;
- ... ser criativo e bem humorado em meio às agruras;
- ... ser objetivo sem ofender ninguém;
- ... ser desprendido ao dividir os louros, sem ser martir nos deméritos.

Dentro deste princípio, você deve tomar cuidado com certas colocações que marcam o evento de uma apresentação do sistema. Elas podem conduzir o pessoal a aceitar ou não o computador, a bendizer, a aceitar ou não o seu sistema.

Não diga: “– Há vinte anos que a Empresa vem calculando o Custo errado! Agora, com o computador ...”

Diga: “– O cálculo de Custo veio se aprimorando nos últimos vinte anos, até que se tornou necessário um computador para ajudar ...”

Não diga: “– Com este Sistema, a Seção do “Seu” Hélio, que tinha 16 funcionários, vai praticamente acabar! ...”

Diga: “– Agora o “Seu” Hélio vai poder melhor dis-

tribuir o seu serviço e possivelmente reduzir a despesa de pessoal ...”

Não diga: “– Todos os pedidos passam pelo Computador! Qualquer coisa que esteja errado ele automaticamente rejeita ...”

Diga: “– Necessitamos da colaboração de todos no sentido de preencher os pedidos de forma que possam ser interpretados pelo computador ...”

... E assim por diante! Notem que, muitas e muitas vezes, a “firme humildade” conquista mais territórios do que um “alto poder”. Usando este último, você fica praticamente sozinho durante a implantação.

Quanto mais “tarimbado”, você vai chegando cada vez mais a importância da conquista. Por exemplo: há 20 anos que um dos Gerentes faz sempre o mesmo ritual: a) elabora um “mapão” de custos, complicadíssimo, cheio de valores e fatores; b) quando o mapa fica pronto, ele vai para a máquina de calcular, soma, multiplica, divide, e chega a um número; c) apresenta esse número, em uma tira de papel, ao Diretor.

Pois bem. Mesmo que o computador tenha a capacidade de apresentar o número final diretamente, tente “arrumar” as coisas de tal forma que, por exemplo, o computador “elabore” o “mapão” e entregue ao Gerente. O sistema não fica tão eficiente, fica “mais-ou-menos”, porém a aceitação vai ser muito maior.

Os Títulos de Relatórios também são importantes: “Sugestões de Compras”, ao invés de “Planejamento de Compras”, “Relação de Divergências” ao invés de “Erros Encontrados” etc.

Uma ótima arma para combater a resistência consiste em fazer alusões a outras Empresas, a outros sistemas etc.

Assim, quando alguém alega que “as listagens do computador são muito complicadas ...”, você pode colocar, por exemplo: “– Engraçado, a Firma Tal (de preferência uma concorrente), apesar de não ser tão organizada como a nossa, não teve problemas em entender e usar listagens iguaizinhas a esta ...!”

É isso aí, amigos. Espero que tenham entrado no “espírito da coisa” e com estes princípios possam elaborar os “sistemas mais-ou-menos” enriquecidos com outros “truques” para vender idéias.

Agora, com licença! O Diretor ali já está fazendo sinal para começar a reunião! Espere – estou notando que um dos Gerentes foi embora! Preocupado, pergunto: “Onde foi o Gerente?” e alguém responde:

– Ele disse que enquanto o pessoal fica “linkando pra cá, linkando pra lá”, ele foi fazer o “mapão” que já esta atrasado!”

