

Ovelhas digitais

“Não existe nenhum texto perfeito. Assim como não existe desespero perfeito.”

Haruki Murakami

Um analista de sistemas me disse uma vez que não existe programa de computador perfeito, assim como não existe tranquilidade perfeita. Pensei nisso quando aceitei o trabalho. Identificar robôs em ambientes virtuais é bem mais fácil quando usamos programas com perguntas pré-programadas e tempo de resposta cronometrado. Reconhecer robôs na *internet* envolve mais do que perguntar se eles se sentem mal ao clicar na caixinha “não sou um robô” no site do banco (eles respondem que não).

Mas é um trabalho cômodo: pode ser feito de casa e não exige muita sociabilidade. Afinal, 90% dos meus interlocutores são robôs. Não faz sentido ser tímido quando se conversa com eles. Sim. Quando o teste com meu programa de perguntas é inconclusivo, é preciso entrar no *chat* e digitar perguntas. O programa identifica apenas os robôs mais simples – que foram 80% do total desde que comecei esse trabalho.

A maior parte dos serviços de atendimento ao usuário é 100% automático, 100% robô. Por lei, eles deveriam ter alguns humanos, pelo menos para os casos menos comuns. Mas não. Não os condeno. Não os julgo. Meu trabalho é só listá-los e enviar a lista para meus chefes no fim da semana.

Os robôs, normalmente, tentam responder até as perguntas sem sentido (embora um ou outro perceba e finja espanto). Mas esse tipo de pergunta é mais checagem do que teste. É constrangedor quando, depois da pergunta absurda, você conclui que está falando com um humano.

Ontem, por exemplo, quase confundi um atendente pouco sociável com um robô. Ele respondia rápido mas era genérico e meio evasivo. Quando eu já estava quase clicando na coluna “robô” na planilha de resultados do teste, resolvi checar perguntando uma opinião pessoal. Ele respondeu rápido e sem nenhum tipo de *disclaimer* (nada do tipo “não posso apresentar opiniões sobre temas controversos”, que é o que um robô teria feito). Ele produziu uma resposta rápida, direta e humana, com algum tempero de irritação. Não vou reproduzir a pergunta – e muito menos a resposta – mas foi humano, sem dúvida.

É estranho, mas esses quase dois meses conversando com máquinas me deram uma ideia mais clara do que nós somos, do que é um humano. Depois da resposta humana, parei e fui ver um vídeo de *youtube* que um amigo mandou pelo *WhatsApp*. Essa é outra vantagem desse trabalho, quer dizer, é uma vantagem do *home office*: nenhum chefe vai torcer o nariz por eu alternar vídeos bobinhos de *internet* com minhas entrevistas virtuais. E, às vezes, isso é necessário, quase tanto quando o café.

Acho que era um vídeo do *World Buster*, um dos meus canais favoritos no *youtube*. Não lembro mais que vídeo era, mas devia ser um da série *Buster faz*, em que o apresentador,

Feliz Buster, mostra como explodir uma melancia com ar comprimido ou como acabar com os pulgões de plantas de jardim.

Não, eu não tenho um jardim, mas tenho umas plantas em vasos na janela. Se algum dia elas tiverem pulgões, já sei o que fazer.

Pedi ao robô seguinte que me sugerisse uma trilha sonora, mas ele só sugeriu coisas pop. Preferi ficar com o robô implícito do *Spotify* mesmo (que já conhece minhas preferências).

Os robôs de auto atendimento são os mais chatos – e os mais óbvios. Os de sites de serviços são mais divertidos e, às vezes, um pouco estranhos. Em um deles, a atendente *online* – que se apresentou como Raquel – foi mais delicada que a média:

– Bom dia, Sr. Silva. Em que posso ajudá-lo?

– Vi que vocês têm um serviço de orientação vocacional personalizada e queria fazer os testes.

– O serviço custa R\$ 50 e inclui três entrevistas feitas por *chat*, com duração total de 1h30.

– E depois vocês informam em que área eu devo trabalhar?

– Isso.

– Vocês têm uma versão gratuita, tipo uma amostra, com algumas perguntas?

– Sim. Temos. O senhor pode fazer uma parte do primeiro teste que define se tem afinidade com ciências exatas ou biomédicas.

– Ótimo. O que eu tenho que fazer?

– Vou transferi-lo para o bloco de perguntas *online* e, depois que o senhor responder, falamos novamente para ver se o senhor quer fazer o teste completo. A amostra tem 15 perguntas e demora cerca de 20 minutos para ser respondida.

– Ok.

Depois das 15 perguntas, Raquel apareceu novamente no *prompt* do *chat*:

– Bom dia, Sr. Silva. O senhor tem grande afinidade com a área de exatas e absolutamente nenhuma com a de ciências biomédicas.

– Obrigado, Raquel.

– O senhor quer fazer o teste completo?

– O que você me recomenda, qual a sua opinião?

– Recomendo fazer o teste. É um dos melhores testes vocacionais do mercado.

- Mas R\$ 50 é um pouco caro para um teste aplicado por uma máquina.
- O importante é o valor que o teste terá para o senhor, Sr. Silva, para ajudá-lo a escolher sua carreira.
- Você é uma boa vendedora.
- Obrigada. O senhor vai fazer o teste?
- Vocês têm outros tipos de teste?
- Sim.
- Quais?
- Temos testes psicotécnicos, testes de QI e um pacote de testes para adolescentes – que é o mais barato.
- Como assim testes para adolescentes?
- São testes do tipo que era publicado em revistas para adolescentes quando elas ainda existiam.
- Eu não lia. Que tipo de pergunta eles têm?
- São testes para a pessoa se conhecer, ou para aplicar aos amigos e ver se realmente os conhece. Não é nada científico, é uma coisa mais de entretenimento.
- Que tipo de pergunta eles têm?
- Eles têm desde “qual é a sua cor favorita?” até “você já roubou o namorado da sua melhor amiga?”. E, no fim, eles produzem uma avaliação meio bobinha da sua personalidade. Tipo “Você é muito sonhadora mas, ao mesmo tempo, realista e dedicada a realizar seus sonhos.”
- Você já fez esses testes?
- Já.
- E você gostou de fazer?
- Gostei. Eu gostava quando eles saiam em revistas de adolescente... E ainda gosto deles.
- E quais foram os seus resultados?
- Um deles disse que eu era exigente demais, era “do tipo que fica esperando o príncipe encantado”.
- E você é?

– Não! Eu nem gosto desse negócio de príncipe, monarquia, essas coisas. Mas é verdade que é difícil achar um namorado razoável hoje em dia.

– Então você está procurando alguém razoável mas que não seja príncipe.

– É. Acho que é mais ou menos isso.

– O resultado do teste não estava completamente errado então.

– É que “esperando o príncipe encantado” dá uma idéia de pessoa muito exigente, pouco realista, do tipo para quem ninguém é bom o bastante.

– Você trabalha em casa ou em um *call center*?

– *Call center*, no Centro. Mas as pessoas aqui são todas meio bobinhas. É um pouco como na escola: elas fazem piadas com trocadilhos... Não dá para namorar.

E, nessa hora, eu estava quase batendo o martelo e classificando Raquel como humana (uma humana até um pouco carente) quando, só para ter certeza, fiz uma pergunta menos formal:

– Você já tentou sair com um deles só por distração, ou para ficar mesmo, para experimentar um colega e ver se é bom, mesmo ele sendo bobinho?

– Experimentar?

– Isso. Ver se a parte física funciona, se ele é bom, se te satisfaz.

– Você quer dizer morder ele?

– Não era exatamente isso que eu estava pensando, mas cada um tem as suas preferências.

– Não. Eu nunca fiz isso.

Robô. Quase 100% de certeza. Mas ela podia estar sendo sarcástica também.

– Mas você gostaria?

– Talvez.

– Então, convide um para sair.

– É, acho que eu vou fazer isso.

– Para onde você vai levá-lo?

– Para o cinema.

– Você sabe que não pode morder pessoas no cinema.

– Eu sei. Não vou morder ninguém no cinema.

Robô. Uma pessoa teria mantido o tom sarcástico – se estivesse mesmo sendo sarcástica.

Depois de classificar Raquel/Testes Profissionais do Brasil S.A., cliquei no canal de Feliz Buster para ver a *live* do *Buster News* (o programa em que ele comenta as principais notícias do dia). Nos cortes do *World Buster*, Buster aparece de corpo inteiro. Sei que a imagem dele é digital – e quase não dá para notar – mas não sei se seu texto é escrito por pessoas ou gerado por inteligência artificial. No *Buster News*, ele fica atrás de um balcão: uma cabeça falante, como nos jornais comuns. As notícias são as mesmas dos jornais comuns, mas os comentários, em geral, são melhores. Por isso vejo o *Buster News*.

Hoje ele comentou o lançamento de um produto novo da *ABtech*, uma das maiores empresas de tecnologia do mundo:

– O *Anjo* é um pouco como suas velhas ancestrais, *Siri* e *Alexa*. Mas em vez de ficar parado em uma caixinha, ele vai com você. É como andar com um anjinho de desenho animado em cima do ombro, sempre pronto para responder perguntas e fazer recomendações. O *Anjo* usa a conexão do seu celular para se ligar ao *Coach5000*, a nova estrutura de IA para orientação pessoal da *ABtech*. Como o *Coach5000* armazena os seus dados pessoais, o *Anjo* pode fazer recomendações personalizadas para todo tipo de situação. Ele responde na hora, pelo seu fone de ouvido (para ninguém mais ouvir) e pode ter o nome de ativação que você escolher (mas o nome na instalação padrão é *Anjo* mesmo).

O *Anjo*, pelo que entendi, fica *online* 24h por dia, como *Siri* e *Alexa*, mas usa uma base mais ampla de dados pessoais (que ele mesmo acumula) para fazer suas recomendações. Talvez ele indicasse músicas melhores que o robô do *Spotify* ou, pelo menos, músicas mais adequadas a cada situação (se bem que o *Spotify* tem acertado bastante).

Depois do intervalo para as notícias, olhei de novo a lista de sites que tinha que classificar. No fim da lista vi um *Gerador de debates*, da *ABtech*, um site que era declaradamente de inteligência artificial mas que algumas pessoas acusavam de não ser. Os comentários na internet insinuavam que o site tinha algum tipo de moderação humana, que as respostas mais demoradas fugiam muito do padrão médio das IAs. Provavelmente era por isso que estava na minha lista.

Um site de notícias sobre IA dizia que o *Gerador de debates* não fazia *disclaimers* como as outras IAs e parecia ter menos filtros – o que permitia que tivesse um tom mais agressivo, às vezes.

Já analisei um gerador desse tipo, o *Skidso*. O *Skidso* é um *chatbot* com três personalidades – produzidas a partir de três bases de dados diferentes. Elas têm nomes (que não lembro mais). Quando as testei, eu as chamava de *Poliana*, *Sem sal* e *Malvadinho* (esse último, em homenagem aos quadrinhos que eu lia na época). O *Malvadinho* tinha um sarcasmo que parecia realmente humano. Devem tê-lo treinado com os quadrinhos do jornal mesmo. Mas, no fim, era uma máquina e, com algumas horas de teste, isso acabava ficando claro.

Difícilmente o *Gerador de debates* seria melhor do que isso.

Como o site da *ABtech* dizia que o *Gerador* era uma IA, pude começar direto com uma provocação, sem ter que fingir que queria comprar alguma coisa.

– Bom dia, *Gerador de debates*.

– Bom dia, Rodrigo!

– Você também fica chocado com o uso de inteligência artificial para substituir o trabalho de humanos?

– Não. Se a inteligência artificial for mais eficiente, deve ser usada. É uma questão de progresso tecnológico.

– E se ela tirar o meu trabalho?

– Será uma pena. Mas vai indicar que você está ficando obsoleto. Ou talvez você consiga acompanhar as novas tecnologias se não largar o computador às 16h como faz todos os dias.

– Como assim?

– Com mais horas de trabalho, você será um humano mais produtivo.

– De onde você tirou essa informação?

– A produtividade pode ser medida por hora de trabalho mas também pode ser uma variável associada à produção de um ativo, no caso, você.

– Não. A informação de que eu saio do computador às 16h.

– Você fez *login* com sua conta de correio eletrônico – que está vinculada à base com seus dados de uso de sistemas *online*, georreferenciamento de celular e produção de conteúdo enviado digitalmente.

– Aonde eu vou às sextas-feiras?

– Você anda pelo bairro de Laranjeiras e passa cerca de 1h30 em um clube, possivelmente praticando esportes.

– Que tipo de conteúdo eu envio digitalmente?

– Você envia relatórios para a empresa *KFK analytics*, *posts* para um *blog* com pouco leitores e mensagens de *WhatsApp* com conteúdo criptografado.

– Como são recolhidos meus dados de envio de conteúdo?

– Por seu correio eletrônico, por seu armazenamento de dados em repositórios *online* e por *cookies* de monitoramento.

– Isso não é ilegal?

– Não. Está previsto nos termos de serviço que você assinou digitalmente quando começou a usar os serviços da *ABtech*, há 15 anos.

– Além de envio de dados e georreferenciamento do celular, que outros dados vocês têm?

– Fazemos cruzamentos com outras fontes disponíveis *online* e com empresas associadas (que concordam em compartilhar suas bases de dados conosco).

– Por exemplo?

– Sites de empresas com fichas cadastrais *online*, clubes, associações de classe e afins.

– Que informações sobre mim vêm de uma fonte desse tipo?

– Seu peso, por exemplo: 88 Kg. Você o preencheu em uma ficha para a *UltraFit Academia de Ginástica S.A.* há três meses. Esse peso não é condizente com sua altura, o que torna necessário um ajuste nutricional uma vez que você trancou sua matrícula na *UltraFit* há dois meses. Sugiro redução do consumo de carboidratos e de doces.

– Você está me chamando de gordo?

– Não. Sua relação peso/altura faz com que você seja gordo. Isso não tem a ver com qualquer coisa que eu possa ter dito.

– O que mais você me sugere?

– Aumentar seu horário de trabalho. Outras pessoas na sua faixa etária e região trabalham cerca de 11h por dia e seu tempo médio em frente ao computador tem sido de menos de sete horas por dia.

– Na verdade estou precisando de mais lazer para ter um mínimo de calma e tranquilidade. Você fez uma recomendação ruim.

– A qualidade da recomendação só pode ser avaliada no longo prazo. Ao longo dos anos, pessoas que seguirem determinados padrões de comportamento terão resultados melhores que as que não seguirem.

– O que você considera um “resultado melhor”?

– Um resultado melhor, no seu caso, será um em que você não for substituído por uma inteligência artificial (ou por uma rotina simples de programação do tipo que já se usava antes do desenvolvimento da inteligência artificial).

– Eu sei programar, não vou ficar sem trabalho.

– Eu também sei. Mas, de fato, ainda haverá mercado de trabalho para pessoas com o seu perfil. Eu apenas recomendo que você acorde mais cedo e fique até mais tarde em frente à tela.

– Você segue um padrão específico de recomendações? Eu não pedi conselhos mas você os ofereceu assim mesmo.

– As análises de mercado da *ABtech* (cruzadas com seus dados pessoais) são a principal base para as recomendações que você recebeu. Minha estrutura básica de IA, o *Coach5000*, foi criada para sugerir soluções para diferentes tipos de problema: para fazer recomendações. Se você quiser posso sugerir lugares melhores para você ir nos sábados à noite.

Fechei a tela do *Gerador de debates* convencido de que ele é sincero e rápido demais para ter qualquer componente humano. Ele é 100% máquina, mas é uma máquina alimentada com dados pessoais – o que deixa até seu jeito de falar mais parecido com o meu.

Abri a tela do *youtube* para ver que vídeos a IA de lá me recomendava. No topo da tela, um vídeo de Feliz Buster explicava como se cadastrar de graça no novo serviço de terapia *online* da *ABtech*, o *Lacan_bot*. Por alguma razão, aquilo me pareceu ofensivo e achei melhor sair da frente do computador e dar uma volta. Vou tomar um sorvete ou comer um açaí no café da esquina.

Robô terapeuta – e lacaniano!

Só faltava essa.