Há algum tempo me sinto incomodado com a excessiva valorização dos meios tecnológicos para intermediarem as relações interindividuais, sobretudo por entender que lhes falta uma dose de humanização que vem sendo, paulatinamente, negligenciada.

Com efeito, a partir da revolução industrial, o uso intensificado de “engenhocas” serviu para atender, com maior eficiência, as necessidades humanas. Os exemplos podem ser facilmente alinhados. O mesmo não vem acontecendo, entretanto, a partir da revolução tecnológica, e arrisco dizer que em razão de um superendeusamento dos aplicativos e da inteligência artificial, principalmente no estágio em que vivemos.

Os avanços da tecnologia são inegavelmente bons, mas ouso pensar que eles têm substancialmente potencializado transpor de patamar velhos problemas não resolvidos em ambiente analógico. Não resolvidos por não terem sido objeto de maior reflexão, sempre à custa da alardeada escassez de tempo que, na verdade, bem serve de desculpa para ganhos imediatos, sem preocupação com questões ambientais ou mesmo de saúde física e mental das pessoas, além de muitas vezes faltar um exame mais aprofundado sobre sua real eficiência diante de um modelo de mundo que valeria a pena construir.

Como exemplo de realidades não solucionadas exclusivamente pela tecnologia encontra-se o processo de arquivamento. Arquivos servem basicamente para resguardar a memória de fatos cujo resgate, assegurado, deve também ser o mais facilitado possível. Evidentemente que um mau arquivamento, com falhas de projeto ou de execução, não atingirá o objetivo de resguardo e da recuperação da memória, já que inexistindo uma metodologia adequada, sobretudo sintética, objetiva e compreensível, o problema simplesmente migrará de um ambiente para outro, resultando na persistência da falha. Neste caso é fácil perceber que se onera com a transposição, gera-se receita com o negócio do desenvolvimento, comercialização e prestação do serviço, mas não se resolve o problema do atendimento da finalidade, que se agravará exponencialmente.

Por outro lado, é necessário considerar que a vida social impõe o contato entre os seres humanos e este é tanto uma característica inerente à saúde e ao desenvolvimento que o isolamento social do COVID 19 ainda não desfez totalmente seu prejuízo, mesmo com a tecnologia acelerando a comunicação virtual como um bem-vindo recurso. Este contato físico entre seres humanos é sempre necessário, e mais do que isto, é indispensável. Para ser produtivo, impõe comunicação eficaz intermediadora, de modo que para haver interação efetiva, demanda-se domínio do conhecimento sobre o tema/razão de sua ocorrência. Além disso, os agentes intervenientes do contato devem estar em posição de atender às expectativas do encontro e sem este, a interação também não ocorre, e o atendimento da finalidade é prejudicado.

Mais uma vez exemplificando, as centrais de atendimento (que foram uma febre – enquanto negócio – no início dos anos 2.000), restaram muito prejudicadas pois as equipes técnicas que as compunham (terceirizadas) frequentemente não estavam alinhadas com conhecimentos precedentes sobre as estruturas que deveriam representar, comprometendo a interação com os demandantes e o próprio atendimento, tanto que impuseram a edição de um decreto federal para impor alguma ordem (decreto nº 6.523/08, substituído pelo decreto 11.034/22).

Hoje, algumas centrais foram aprimoradas, mas persistem os problemas de atendimento porque a fiscalização não é assertiva (o decreto vigente é mais limitado e possui diversos dispositivos hoje não observados por canais de atendimento de várias empresas e órgãos públicos), pois assiste passiva o jogo do empurra entre os diversos agentes e níveis governamentais, e também porque os arquitetos das soluções tecnológicas pouco refletem sobre o projeto de atendimento realmente alcançar as diversas camadas de destinatários dos produtos e dos serviços que pretendem intermediar.

Exatamente em razão disto é que cabe falar um pouco sobre falta de empatia dos atendimentos realizados por sistemas informatizados, que inclusive não propiciam alternativas aos demandantes quanto às suas insuficiências de interação. Ora, aquele velho problema de comunicação que existia entre o formato dos manuais físicos (de automóveis, televisores, eletrodomésticos, aparelhos de aúdio e vídeo, etc.) e o público destinatário simplesmente migrou para os meios tecnológicos, dificultando a compreensão dos menos adaptados, que sem o auxílio pessoal de alguém capacitado, inclusive diante da inserção das próprias dificuldades tecnológicas, restam perdidos. A rapidez e a buscada objetividade no atendimento, deste modo, não são atingidas pois muitas as opções taxativamente fixadas não atende as demandas solicitadas.

A frustração generalizada com esse processo errático, arrisco dizer, tem muito a ver com a insatisfação dos jovens em relação ao exercício de suas atividades, quanto às perspectivas de crescimento, à formação de confiança – e ao acirramento das inseguranças – causando um ciclo de desinteresse e de descrédito generalizado, pela falta de horizontes positivos.

Em suma, me parece que falta reconstruir a percepção da validade de propósitos de tal modo que sejam injetados nas mentes das pessoas, e não nos circuitos de máquinas, incapazes de sentir (e assim processar) aquilo que os seres vivos sentem.

Dito isto, é premente inserir tal tema nas conversas e nas práticas a serem adotadas, em sociedade, estimulando a proposição de maior equilíbrio entre a ênfase que se dá à tecnologia – sobretudo em relação aos orçamentos à ela destinados – e àquela que deve ser dada à formação do ser humano, que é quem opera efetivamente para que as interações sociais possam se dar de forma mais eficaz, buscando ampliar a satisfação e a compreensão de nosso lugar neste planeta.

Esta temática envolve todos os segmentos de formação e de transmissão de conhecimento na sociedade, mas cito os setores que se relacionam às atividades da previdência complementar fechada, tais as operações jurídicas, atuariais, de saúde, de atendimento, financeiras e contábeis, dentro das EFPC e no seu entorno, e assim por diante...Nesse sentido, importante anotar que a Previc, através de seu Diretor Superintendente, Ricardo Pena, corrobora a importância do relacionamento das EFPC com seus públicos, pois “reforçou que mais do que obter certificados, selos ou participar de rankings, as entidades precisam manter um olhar atento à comunicação e ao atendimento acolhedor.

É importante afinar um discurso de comunicação sobre este tema, mas é fundamental que a iniciativa não limite à marketing de conteúdo – um grande vilão, nos dias correntes – e sim promova reflexões sobre conhecimento e sua importância para a transformação social – e individual – à par das relações tecnológicas que se estabeleçam em função do estado da arte.

A tecnologia propicia a interação entre indivíduos, mas ela não cria conteúdos, muito menos conteúdos críticos necessários à evolução da sociedade. E só com o desenvolvimento de conteúdos críticos é que teremos condição de apresentar horizontes que encantem, para voltar a serem sonhados pelos jovens, além de serem eficientes para proteger os legítimos interesses de todos aqueles que também são jovens, só que há mais tempo.

***Roberto Eiras Messina** é Sócio do escritório Messina, Lencioni e Carvalho Advogados Associados e membro da Comissão Técnica Sudoeste de Assuntos Jurídicos da Abrapp

Fonte: Abrapp em Foco, em 03.02.2026.