

Computadores se desbloqueiam sozinhos

Trabalho com informática, concretamente no serviço técnico de um software do qual minha empresa é representante no Líbano.

26/10/2019

Um dia um cliente nos ligou dizendo que o sistema não funcionava e que, por isso, muitos empregados não podiam trabalhar. Fui sem saber o que fazer, pois o problema em

questão era novo para mim e os computadores são um mundo cheio de segredos e caprichos.

Começamos a analisar a situação e verifiquei que havia um sério problema que bloqueava completamente o sistema. Tentei disfarçar a minha ignorância e, como de costume, pedi a ajuda do meu Anjo da Guarda. Fiz algumas mudanças, tentei de novo, mas o problema continuava. Assim fiz 3 ou 4 tentativas frustradas, e o cliente já estava bastante nervoso. Nesse momento me lembrei que Lukas, um suíço que morou um tempo por aqui, nos havia contado numa tertúlia que Toni era muito eficaz para resolver problemas do tipo técnico. E como este parecia que superava os conhecimentos do meu Anjo da Guarda, pedi a Toni que me desse uma mão. Nesse momento voltamos a tentar, e o sistema funcionou perfeitamente. Meu cliente me

perguntou o que havia feito e, como não era fácil de explicar, lhe disse: “não sei”. Agradeceu-me pela ajuda, mas obviamente minha resposta não o deixou satisfeito e me pediu para estudar a fundo o caso para que, se voltasse a acontecer, soubesse o que fazer sem perder tempo.

Logo que cheguei ao escritório escrevi uma mensagem para a companhia que desenvolve o software explicando o que tinha acontecido e pedindo ajuda para encontrar uma explicação. A resposta foi bastante categórica: o engenheiro responsável me dizia que trabalhava com esse software há mais de 25 anos e que era a primeira vez que um erro se solucionara sozinho, que certamente estava ocultando alguma informação. Respondi no mesmo tom: eu tinha visto o problema com os meus próprios olhos e podia dar fé de tudo o que tínhamos feito. Em fim, o que

estava claro é que ele não podia ajudar-me a encontrar a explicação que meu cliente esperava, o que me fez pedir novamente a Toni: “Já que me resolveu o problema, agora digame como, para resolver o conflito”. E justamente nesse momento meu cliente me chamou pelo telefone para dizer que já tinha encontrado a explicação: uma combinação de fatores, cada um muito simples mas que todos juntos criaram o erro. Isso nos permitiu corrigir o defeito no programa e ajustar a configuração dos computadores para evitar que voltassem a ocorrer. [...]

Poderia contar muitos outros casos. A maior parte deles não podem ser chamados de “milagres”, pois sempre tem uma razão técnica, porém sim, verdadeiros favores de quem tem a possibilidade de nos ajudar de maneira mais eficaz do que a que estamos acostumados.

pdf | Documento gerado
automaticamente de [https://
opusdei.org/pt-br/article/computadores-
se-desbloqueiam-sozinhos/](https://opusdei.org/pt-br/article/computadores-se-desbloqueiam-sozinhos/) (19/02/2026)