



# Em busca de novos desafios

**Histórias corporativas e de desastres informáticos**

Por Daniel Duclos – [daniduc@ducsamsterdam.net](mailto:daniduc@ducsamsterdam.net)

v: 1.2.2

Introdução.....	4
Pequeno glossário básico de informatiquês – português .....	5
Você acredita em tudo que lê? .....	6
Gordinho, o destemido.....	8
O caso do caractere não imprimível.....	10
Chuva interna.....	12
A terça-feira negra .....	14
Uma singela canção .....	20
Lógica corporativa circular .....	22
O estagiário e o cofre .....	25
A hora da marmota.....	28
O Daniduc concordator.....	29
O pior de mim .....	31
Da ancestral rixa entre quem faz e quem vende.....	32
E por falar em final .....	34
O autor .....	35
Legalês .....	36
Você tem a liberdade de:.....	36
Sob as seguintes condições:.....	36
Ficando claro que:.....	36

*“(...) [Fulano de tal] não faz mais parte de nosso quadro funcional. Ele sai da empresa em busca de novos desafios profissionais, buscando agregar valor à sua carreira. Juntem-se a mim ao desejar-lhe sorte em seu novo caminhar. Todas as suas atribuições são assumidas pelo novo vice-presidente.”*

*E-mail padrão, porém absolutamente real, que o RH envia em nome do executivo responsável após uma defenestração corporativa.*

## Introdução

Era horário do almoço, e eu estava num desses bares pé sujo do centro de São Paulo, acompanhado de dois colegas. Nós estávamos com o uniforme corporativo — calça e camisa social, crachá da empresa escondido no bolso da camisa. Trabalhávamos juntos em um datacenter ali perto e rangávamos nos arredores diariamente.

No meio da conversa-almoço, tocou meu celular. Pedi licença e atendi, passando uns bons minutos nerdeando, dando instruções de como habilitar o ssh em um servidor Linux.

Eu era, você vê, um administrador de sistemas Linux (se você não sabe o que é isso, não entre em pânico. Tem um pequeno glossário mais adiante). Um nerd profissional, contratado para manter máquinas servidoras funcionando e felizes. Uma babá de computadores, por assim dizer.

Terminei a conversa assim:

- É, isso. Reinicia o *inetd* agora. Dá um *netstat menos a*, e veja se a *porta 22* está ouvindo. Está? Maravilha. Que bom. Eu também. Um beijo!

Ao desligar os dois colegas me olhavam com olhos arregalados.

- Um beijo?! Com quem você estava falando?!
- Minha esposa...?
- Sua esposa? Falando sério?
- Sim, ué.
- Ela também é ner... hã... ela também trabalha com Linux?
- Na verdade ela é administradora de sistemas AIX, principalmente, mas sim, administra outros unixes, incluindo Linux.

O espanto deles não tinha fim.

- E... cara, onde vocês se conheceram?
- Na faculdade...
- Vocês estudaram ciência da computação juntos?
- Não, biologia.

E essa é a realidade. Eu conheci Linux e informática na faculdade de Biologia da USP. O que era um estágio pra ganhar uns trocos enquanto não começava uma iniciação na área se transformou em uma carreira. Quando menos percebi, eu havia migrado de um cara alternativex, de bermuda, estudando tubarões,

perigosamente próximo de abraçar uma árvore a qualquer momento, para um ser de gravata na avenida Paulista, enfiado até o nariz no mundo corporativo.

Da Paulista eu migrei pro centro de São Paulo, e fiz inúmeros projetos na Berrini, completando assim o circuito do coração corporativo paulista.

Eu levei isso por quase dez anos até que um dia eu vi meu reflexo no metrô, segurando uma pasta, de terno e gravata e não me reconheci. E não gostei de quem eu vi.

Com algum esforço consegui sair desse mundo corporativo, para trilhar um caminho novo, de blogueiro e escritor (sim, ganhando dinheiro por isso). Não foi simples, ou melhor, não está sendo simples. É um longo processo.

Desses anos engraxando as engrenagens das corporações, mantendo vivo o sistema nervoso digital que permite o mundo moderno, levo uma rica (se às vezes traumática) experiência, um grande aprendizado e diversas histórias.

Nesse livro compartilho algumas delas, escritas em sua maioria entre 2004 e 2007, logo que saí do mundo corporativo e da área de informática.

Mas antes de começar, temos um...

### Pequeno glossário básico de informatiquês – português

É claro que, sendo a área de trabalho informática (ou, como gostávamos de dizer TI, de tecnologia da Informação), os contos contém algum vocabulário nerdístico. Embora não seja essencial pra entender a história, pode ajudar.

Vou dar um pequeno glossário pra ajudar os não iniciados:

**Daniduc** – Sou eu. É, esse é o primeiro termo do glossário e não começa com a. O glossário é meu, viva com isso. Mas a sério: eu apareço com esse nome como personagens nas histórias. É meu apelido de verdade, e começou como meu primeiro nome de usuário no primeiro servidor que tive acesso na vida. **DANIEL DUC**los. DANIDUC. Viu, tudo faz sentido. Eu só tava começando do começo.

**Datacenter** – uma empresa que hospeda servidores (ver mais adiante). Provê a infra pros computadores rodarem 24 horas por dia, todos os dias (ou, no jargão, 24/7). Um datacenter é como um Motel para computadores: eles alugam um espaço privado pros servidores dos clientes e, pagando bem e em dia, não querem nem saber o que acontece lá dentro, a não ser que a polícia seja chamada ou façam tamanha baderna que espante os outros inquilinos.. E nós éramos as camareiras. Glamuroso, né?

**DNS** – rapaz, se você encontrar eu falando em DNS em algum conto, é seguro ignorar. Garantidamente, não fará a menor diferença pra você. DNS é uma daquelas coisas que só se nota quando quebra, tipo rebimboca da parafuseta. Aliás, boa, se você ler DNS substitua por “rebimboca da parafuseta” que dá no mesmo.

**Email** – se você não sabe o que é email, você está além de qualquer ajuda.

**Firewall** – é tipo o porteiro da internet. Ele fica entre duas redes de computadores, controlando quem entra e quem sai. Em geral é uma das poucas coisas que separam a lei e a ordem de uma rede interna (digamos, da sua empresa) do caos armado que é o velho oeste conhecido por “internet”.

**iMac** – um tipo de computador feito pela Apple e... você tá falando sério que não sabe o que é um iMac? Ok, ok, só checando. Ninguém é obrigado, eu sei, mas é que o marketing da Apple é tão eficiente... Enfim. É um computador feito pela Apple para ser um eletrodoméstico, meio que uma peça só, feita de design, status e preço. Muito, muito preço.

**Linux, Windows, MacOS, UNIX** – são **sistemas operacionais**. Sistemas operacionais são programas de computador, mas de um tipo básico, que gerencia a interação entre a máquina física e seus recursos, os outros programas de computador e o usuário. Entender desses caras é essencial pro tipo de serviço que eu fazia, e a escolha de qual sistema você trabalhará define de qual lado de uma Guerra Santa você batalhará outros nerds até o amargo fim.

**Servidor(es)** – como chamamos as máquinas (isto é, computadores) onde rodam os sistemas que provém serviço (daí o nome). Sabe o site da Internet que você acessa? Ele mora em um servidor. O saldo da sua conta bancária? Tá num servidor (ou em vários). O seu email? Ele vai de um servidor pra outro. Sim, o mundo moderno depende de servidores. Que vivem em Datacenters. Que depende de nerds. Ergo, o mundo depende de nerds. Ganhamos! Yay... eu acho.

**Reboot**: Uma palavra inglesa que, no melhor estilo da área de informática, foi incorporada no português apesar de existir um substituto perfeitamente razoável: reiniciar. Em vez de usá-la, nós conjugamos o verbo em inglês como em português: eu rebooto, você reboota, ele reboota (e todos nós matamos de desgosto os professores de inglês e português. Hey, em informática, eficiência é a chave!)

**Você acredita em tudo que lê?**

Uma última coisa: não se prenda ao que é verídico ou não aqui. Eu mudei nomes (às vezes escondi), construí diálogos, dramatizei eventos, tornei as

pessoas em personagens. E nenhuma personagem é uma pessoa.

Não leia como documentário, mas como ficção com um pé na realidade. Uma realidade que, apesar de romantizada, você reconhecerá, especialmente se você trabalha ou trabalhou nessa área.

Como diria Orson Welles, “é tudo verdade”. Só que não.

Menos avisos, mais histórias, eu sei. Vamos lá.

## Gordinho, o destemido

A primeira aventura que escolhi para recontar é também a última do lendário Gordinho, o destemido. Quem extraiu a história foi nosso gerente, que teve um “particular” com Gordinho até a confissão – o que é testemunho da competência de um gerente abnegado. Aconteceu quando eu trampava no Datacenter, aquele do centro de Sampa, ao lado de muitos estagiários.

Uma das tarefas destes estagiários era realizar o chamado “reboot” das máquinas dos clientes, quando solicitados. O procedimento envolvia um chamado aberto no sistema, um telefonema do centro de atendimento para um estagiário, que deveria pegar um carrinho com monitor, teclado e mouse, conectar tudo na máquina, apertar o botão de reset, aguardar a finalização do reboot, confirmar por telefone com o cliente que estava tudo bem e então, fechar o chamado. Isso tudo em menos de 20 minutos, para não quebrar o SLA. É claro que vocês calculam que não vinha um chamado por vez, mas diversos ao mesmo tempo. E é claro que os estagiários não faziam só os reboots, mas uma longa lista de tarefas. Isso tornava o trabalho realmente difícil de ser feito em pouco tempo.

Não para Gordinho. Gordinho (acho que se você o chamasse de Danilo ele não responderia, Gordinho era seu nome) era “das ruas”, cheio da sabedoria “dos guetos”, ex-cobrador de lotação, cheio de ser malaco, ele fazia tudo num piscar de olhos. Obviamente que nisso a qualidade do serviço ficava prejudicada, já que ele, hm, “pulava” algumas etapas do processo.

E também não se deixava abater por dificuldades, como veremos a seguir.

O Atendimento, seção que recebia o primeiro contato dos clientes, abriu um chamado sobre uma máquina (para verificação, segundo eles. Para reboot, segundo Gordinho. Eu nunca soube quem errou) servidora RISC, parruda, daquelas que precisavam de dois homens fortes para carregar. Essa máquina fugia à categoria das máquinas Intel a que estamos acostumados. Era de uma arquitetura diferente, feita para servir dados importantes, não sair do ar em hipótese alguma. Tanto era assim que seu botão de POWER ficava escondido atrás de uma proteção e ela possuía três cabos de energia redundantes que a ligavam a fontes independentes de eletricidade, para evitar falhas.

Isso se justificava pois nela rodava a base de dados do nosso cliente, que a sublocava para empresas espalhadas por três estados. Portanto essa máquina era vital para muita gente. Além disso, bancos de dados ficam muito, muito infelizes se sofrem queda de energia e não se desligam de forma limpa e programada. Se isso acontece há boa chance das informações, bem... “partirem desta para uma melhor”.

Nada disso dizia respeito à Gordinho, o destemido, é claro. Uma vez imbuído em seu espírito da tarefa de reboatar um servidor, nada poderia detê-lo.

Nem mesmo a aparente ausência de botão power. Nesse momento, um estagiário padrão teria ligado para um analista para questionar que rumo tomar diante do impasse. Mas não Gordinho, o destemido. Gordinho simplesmente foi para trás da máquina procurar pela fonte, para retirar o cabo de força. Procedimento que, aliás, não é recomendado em nenhuma hipótese, pelo contrário, era expressamente proibido pelos analistas. Mas quem doma Gordinho, o indomável?

Defrontado com, não um, não dois, mas três cabos de força diferentes, Gordinho, sem demonstrar nenhuma hesitação, munido de seu lendário tênis bamba cabeça para apoiar-se, arrancou um dos cabos. Nada. A máquina continuava no ar, e isso era algo que Gordinho não toleraria. Na sequência arrancou o outro cabo e então, o último.

Imediatamente o telefone do atendimento começa a tocar.

Havia um cliente muito, muito, mas muito infeliz do outro lado da linha. E ele expressou de maneira bastante enfática seu descontentamento. Pânico generalizado entre os analistas. Como? Que pode ter acontecido? A máquina não poderia ter saído do ar! EM HIPÓTESE ALGUMA!

Não contavam com a destreza de Gordinho, que a essa altura fechava tranqüilo o chamado com um “reboot realizado”, após recolocar os cabos de força no lugar, feliz por mais um trabalho bem feito.

Enquanto isso, em contato telefônico o cliente dizia, com a mais baixa, soturna e assustadora voz:

- Se esses dados não forem recuperados a tempo eu não terei Natal (era novembro, você vê). Mas ai vocês também não...

Fizemos até corrente de pensamento positivo e promessas, todas cumpridas depois, já que, para nossa sorte e do cliente, os dados foram recuperados.

Mas Gordinho teve que voltar às ruas logo depois.

## O caso do caractere não imprimível

Nove e meia da noite e eu quase podia sentir a liberdade de atravessar a primeira porta com trava magnética, então subir um lance de escadas em caracol, a seguir vencer a segunda porta com trava magnética, cruzar o corredor, liberar a porta de aço igualmente travada, esperar o segurança destravar a outra porta de aço, aguardar ela se fechar para que finalmente a última barreira feita de vidro blindado permitisse meu acesso à soturna e desértica rua Miguel Couto daquela hora.

Esperava em vão, claro. O sistema de emails da hospedagem de sites parou de funcionar. Quer dizer, ele recebia as mensagens, mas não permitia que as pessoas as baixassem. Em geral quem cuidava desse sistema era o pessoal da filial do Rio de Janeiro. Pergunta se alguém que entendia daquelas máquinas estava acessível. Pois é.

Como havia passado do horário de pico, apenas alguns milhares de clientes ligavam desesperados sem acesso aos seus emails, e a merda escalou até o presidente da empresa muito rapidamente.

Em minutos estava na minha frente meu gerente e, olhando por cima do meu ombro, para meu monitor, dois diretores e o gerente da área de Engenharia. A cada cinco minutos um dos diretores falava ao celular com o Vice-presidente de Operações, passando a mensagem de que “fodeu e ninguém tem a menor ideia do que seja”, só que de um jeito educado.

Eu estava, digamos, “desconfortável” com a situação, porque a real era que aquele sistema era responsabilidade do Rio e eu não o conhecia. Estava aprendendo na hora, sob supervisão de gerentes e diretores durante uma crise. Insira nessa história intervenções de atendentes de suporte em estado de pânico pré-choro convulso em momentos aleatórios não muito espaçados.

Enquanto isso eu tentava focar, abrindo arquivos de configuração, realizando testes, tentando entender o lixo do sistema e por que infernos ele não FUNCIONAVA MAIS!

- E aí, Duclós, quanto tempo pra consertar?

Eu suava e olhava os arquivos. Nenhuma droga de problema, pareciam todos certos, exceto, bem, exceto que NÃO FUNCIONAVA!

Era a décima vez que eu revisava. A linha dentro do arquivo parecia correta. Mas eu já tinha feito de tudo e nada. Num momento de desespero,

simplesmente copiei a linha embaixo, apaguei a original, salvei, sai do arquivo e reiniciei o email.

- Duclos, você só copiou a linha, nunca que isso vai func...

Imediatamente fiz um teste e segundos depois eu tinha baixado o email com sucesso. Funcionou.

Silêncio.

- O que você fez? Como isso...?! Como...

O Diretor com arrastado sotaque carioca estava desconcertado.

- O QUE VOCÊ FEZ, FILHO DA PUTA?

- Bem, havia um caractere de controle não imprimível no final da linha, quebrando o comando e causando a falha na execução do sistema. Esse caractere provavelmente foi resultado da corrupção do arquivo devido ao estouro do espaço em disco do servidor hoje de manhã.

Mais silêncio.

- Bom, huh... bem, Duclos, legal. Parabéns, cara. Só um segundo – ele pega o celular e disca para o Vice-presidente – Oi? Sim, o sistema voltou. É. O nosso analista resolveu o problema. Sim. Isso. Huh, é meio técnico. Sim, senhor. Obrigado. Ok.

Ele olhou pra mim.

- Legal, Duclos. Pega um taxi pra voltar pra casa hoje, cara. Valeu. Boa noite.

Até hoje eu me pergunto o que diabos teria acontecido com aquele servidor e o que cacete poderia ser um “caractere de controle não imprimível”.

Heh.

## Chuva interna

Ansiosos para sermos igual aos gringos quando crescermos, em São Paulo temos um World Trade Center na Marginal, ainda de pé talvez por ser baixo demais para ser pego por Boeings. E para lá eu fui, enviado em missão especial de emergência como consultor, para instalar o servidor de email e DNS da torre. Chegando, logo fui apresentado a dois clientes responsáveis por gerenciar a implantação dos serviços que eu iria executar.

As máquinas ficavam nas catacumbas do WTC paulista, para onde descii a fim de começar o trampo. No final da manhã, lá pela hora do almoço, havia concluído a instalação, mas a coisa não funcionava como deveria. Após uma educada escaramuça com os locais, provei por a mais b que os serviços estavam instalados corretamente e a culpa era de um firewall deles. Aliás, firewall que eles nem sabiam que possuíam até eu demonstrar a sua existência.

- Nós temos um firewall, então?!

- \*suspiro\*... Sim.

- Caramba!

- Vocês precisam inserir as regras para que o serviço novo funcione.

- Mas quem administra esse firewall?

- Não são vocês?!

- Hã.. é.. claro... hã...

Enquanto os técnicos locais procuravam se acertar, os dois clientes resolveram almoçar e me convidaram, claro. Fomos ao Shopping D, parte do mesmo complexo de prédios do WTC, e entramos na praça de alimentação absolutamente caótica e lotada de Dilberts e outras formas de drones corporativos.

Pegamos as comidas e nos entregamos à batalha infeliz de conseguir lugar numa praça de alimentação na hora do almoço. Eventualmente achamos uma mesa com uma pessoa sentada e três lugares vagos. Oh, que sorte, éramos em três, eu mais os dois clientes. Pedimos licença ao senhor de roupa social que graciosamente concedeu. Se ele pudesse voltar no tempo... pobre pessoa.

Enfim, os dois clientes tomaram lugar á frente desse senhor e o tiozé aqui foi passar por trás dele para sentar ao seu lado, no lugar que restou.

Ao passar por trás dele estava apertado e levantei a bandeja por.. cima.. da cabeça... dele... No ato de levantar a bandeja, causei um desequilíbrio no meu copo de Coca-Cola. Observei com horror o copo rodar uma, duas vezes bem acima do senhor que estava todo paramentado socialmente...

Num gesto brusco e instintivo para tentar deter o desastre iminente acabei por completar a tragédia. O copo despejou 500 ml de um ácido e gosmento líquido preto... para, deixa eu respirar um pouco. Até hoje eu tenho arrepios ao me lembrar disso.

O senhor estava com os ombros encolhidos, olhos fechados, cabelos pingando, enquanto os clientes me olhavam com o mais absoluto choque, e eu encarava um lago de coca cola no que um dia foi o prato dessa alma condenada.

O pior não foi a reação do senhor, não, ele foi até compreensivo com a cagada, fazendo uma cara de resignação diante das minhas abjetas tentativas de desculpas e de ajudar...

Tive que almoçar em silêncio na frente dos dois clientes, que a essa altura tinham substituído a expressão de choque pela de desprezo. Só comiam e não diziam uma palavra. O senhor já havia, sabiamente, fugido à muito atrás de uma roupa nova (a qual me ofereci para pagar, mas ele queria uma distância muito segura de mim, e rápido).

Desse dia em diante eu passei a comprar Coca em lata nas praças de alimentação (tenho a impressão que aquele senhor preferia um galo) e quando alguém pede para sentar na minha mesa eu mudo de cadeira, mas nunca, nunca, em hipótese alguma, deixo a pessoa passar com uma bandeja suspensa sobre minha cabeça.

Nunca se sabe quando pode chover dentro do shopping...

## A terça-feira negra

Eu já me ferrei bastante no mundo corporativo informático, mas teve uma certa terça-feira em que comecei a tomar consciência de que estava no Além da Imaginação. Foi assim.

Eu estava trabalhando em um projeto de migração de todos os servidores de uma provedora de Internet via rádio para Conectiva Linux. Natural, uma vez que eu trabalhava no setor de consultoria e projetos na filial de São Paulo da agora extinta Conectiva Linux. Enquanto isso, um colega meu estava, há mais ou menos dois meses, trabalhando num projeto de firewall de uma concessionária da Volkswagen. O problema é que esse firewall deveria ter sido implantado em poucos dias e o cliente não estava satisfeito. Digamos, nada satisfeito. E resolveu expressar essa insatisfação com uma cartinha formal que dizia, traduzindo, algo como “se vocês não terminarem esse firewall em cinco dias os nossos advogados vão comer os seus... hã... fígados.”

(Ele não disse fígado).

Temerosos por nossos, hã, fígados, a gerente técnica da filial resolveu me escalar para ir no dia seguinte, terça-feira, último dia do prazo, junto com o colega responsável pelo projeto, para auxiliá-lo a terminar custe o que custar. Não adiantou nada eu ficar balbuciando que eu não conhecia o projeto, o ambiente, o local, que havia passado os últimos meses enfiado em uma provedora em São Caetano. Vá até lá e termine a porcaria do firewall antes que eles nos comam o hã... fígado. Ok. Entendido.

O pior é que o colega responsável pelo firewall não estava lá naquela segunda-feira para me passar os detalhes da operação, porque fora deslocado em caráter emergencial (tudo era emergência naquela filial) para preparar o estande da Conectiva no primeiro evento como parceira da IBM. Um contrato milionário de parceria, recém fechado, exposição pública para a imprensa, ou seja nada poderia dar errado. Heh, imagine só.

Então a coisa estava assim: na terça, cinco e meia da manhã o colega passaria em casa para irmos juntos até a concessionária terminar o firewall. Às oito da manhã do mesmo dia o meu coordenador deveria estar no estande da Conectiva no mega evento da IBM que estava sendo preparado, até tarde da noite diga-se de passagem, no dia anterior pelo colega do firewall. Ele estava encontrando dificuldades para conectar os computadores do estande na Internet e tentamos ajudá-lo, por telefone enquanto trabalhávamos nos outros projetos, até a uma da manhã. Por esta hora ele parou de ligar e entendemos, ou assumimos, eu e o coordenador, que o problema havia sido resolvido.

Cinco horas da manhã de terça-feira eu acordo depois de poucas e miseráveis horas de sono e me apronto à espera do colega. Cinco e meia. Nada. Seis da manhã. Nada. Não atende o celular ou na casa. Resolvo acordar minha gerente com a notícia de que não conseguia contato com o colega. Ela não reage bem à notícia.

- COMO ASSIM?!?!

- Ele não responde, não atende e não apareceu. E a gente marcou às seis e meia no cliente.

- ENTRA NUM TÁXI AGORA! AGORA! VAI CORRENDO PRA LÁ OU A GENTE ESTÁ FERRADO!

Ah, nada como acordar de surpresa de manhã com seus planos desmoronando e a ameaça de sofrer um processo por causa disso para azedar o humor de uma pessoa...

Ligo para uma operadora de táxi e em alguns minutos estou cruzando a Corifeu de Azevedo Marques pensando que eu não tenho a menor idéia de como se parece qualquer coisa relacionada com o projeto que afinal de contas eu só ia acompanhar. Eu não sei nem a senha do administrador das máquinas (root, no mundo UNIX), o que o colega andou fazendo nos últimos meses, o porquê do projeto estar tão atrasado... nada. Mas eu teria bastante tempo pra pensar nisso, porque assim que o táxi sai da Corifeu para entra na Vital Brasil (eu havia andado cerca de 800 metros) ele pára. A Vital está absolutamente, irremediavelmente travada de trânsito. Amanhecia.

O celular continuava tocando com a gerente em pânico, querendo saber do progresso. Ela não fica feliz em saber que a Vital está parada e era tarde demais para fugir dela. Principalmente porque o meu coordenador também morava por aqueles lados e também estava preso no mesmo trânsito. Ah, sim, eu mencionei que a IBM havia ligado, emputecida, porque nenhum computador do estande da Conectiva funcionava e exigiam a presença dele lá imediatamente? Não? Mas era o caso.

Estávamos eu e o coordenador, presos em carros diferentes mas próximos na Vital Brasil, um indo de encontro a um cliente que ameaçava de processo a nossa empresa por demorar meses para entregar um projeto de uma semana, e outro para consertar um estande que deveria estar pronto desde o dia anterior para o primeiro evento público como parceira de uma multinacional bilionária. E estávamos ambos atrasados. E ambos havíamos dormido poucas horas.

Não esquecendo que ainda havia um colega sumido, sem atender telefone.

Quando cheguei na concessionária senti alguma hostilidade. O supervisor do cliente, responsável por me acompanhar pergunta pelo colega, já que nunca me havia visto antes e o projeto era complexo. Informo que por enquanto sou apenas eu. Isso. Bom dia. Onde ficam as máquinas? Hã, e qual era mesmo a senha do administrador? Isso.

Acessei a linha de comando sob a supervisão feroz do supervisor e abri o programa de firewall que o colega estava escrevendo para integrar as 3 redes com dezenas de servidores da concessionária. Quando carrega o programa eu não consigo acreditar: ele possuía milhares de regras de acesso. Milhares! E eu não conhecia o ambiente e teria que entender aquela confusão para descobrir quais regras no meio daquelas milhares que não funcionava, porque e aí arrumar até o final do dia. Ah, e sob a já mencionada supervisão feroz do supervisor, claro. Olhando por cima do meu ombro!

O supervisor tinha a cara fechada e era ríspido o tempo todo. Estava puto porque eu havia atrasado e aparecido sem o meu colega. Estava puto porque o projeto não estava pronto. Estava puto por estar acordado desde cedo e ter vindo à empresa às seis e meia da manhã só para tomar um cano nosso. Acreditem em mim, ele estava puto!

A manhã se arrastava lenta e cruelmente, interrompida de tempos em tempos com notícias de horror rolando na feira da IBM. O meu colega continuava sumido, e estávamos a ponto de pedir para alguém ir na casa dele. O cara havia sumido! E eu lendo e relendo aquelas milhares de linhas, tentando entender o que regulava que acesso pra onde, olhava os mapas da rede, meu Deus, era uma confusão danada. E de tempos em tempos o chefe ou algum executivo graduado do cliente vinha me observar e fazia observações sarcásticas e espertinhas.

- Oho, carne nova! Quem é você? Cadê o outro? Ah, já sei, te pegaram na rua, passando, né? Não, porque do jeito que são picaretas...

- E aí, é hoje que a gente processa até a quinta geração de vocês?

- Ah, se arrependimento matasse...

E por ai afora. Há-há. Em um dado momento estávamos eu e o supervisor na sala quando toca o ramal dele. Ainda me olhando feio, atende. Era a namorada dele. De repente ele se transforma magicamente. Seu rosto se ilumina e ele começa a falar numa voz infantilizada, como a gente usa para falar com um cachorrinho doente e muito fofo.

- Mômizozinhu! Como você tááááá? Ah, moçô agora, foi? É? É? Tava totooso? Tava? Comeu tudinhuuu? Eu vô tidá uma mordidnha na sua buchechinha fofa! É! É! Vai ficá vermelhinha! Vô siiiiiiiiiiiiiiiiii... vô simmmmmmm.....

Eu não sabia onde me enfiar. Olhava, incrédulo, o sujeito balbuciar sem parar “ohhh... mumumumumimimimimi...”. Cara, quão mais surreal poderia ficar?

O celular foi rápido em me responder. Era um gerente comercial, em pânico. Lembram a provedora de São Caetano, na qual eu estava fazendo um projeto? Alguém lá tinha feito alguma besteira e o sistema de emails deles havia parado de funcionar. Milhares de clientes urravam, sem acesso (sim, você já ouviu algo parecido com isso antes). Como o sistema era novo, recém implantado, e o projeto deles ainda estava em andamento, ninguém lá sabia consertar.

- Mas eu estou no cliente, falei debilmente, torcendo para que a ligação da namorada do responsável o mantivesse ocupado por mais algum tempo e ele não me notasse.

- Não interessa, cara, você precisa consertar!

- Peça pro coordenador!

- ELE ESTÁ NA FEIRA! NÃO TEM ACESSO LÁ, LEMBRA?!

- Inferno!

- AGORA, CARA, O MUNDO TÁ CAINDO EM SÃO CAETANO!

- INFERNO!

- Mimimimimomomomomomo... continuava o supervisor.

Acesso rapidamente o servidor da provedora usando a conexão do cliente. Rápido, rápido. Investigo o histórico de comandos e acho o arquivo que o pessoal da provedora alterou. Sem backup, inferno, eles não tem o hábito de fazer backup dos arquivos que alteram. Abro o editor, e começo a buscar freneticamente o erro.

- Linda é você... é sim... é simmmmm.. Não, eu te amo mais. Eu...

Cadê, cadê a porra do erro?!

- Desliga primeiro.. ah... então vamos desligar ao mesmo tempo... Vô contá até treis...

Acho o erro. Modifico o arquivo e salvo. Preciso reiniciar o sistema de email.

- Um... doooooisss.... três!

O sistema demora pra reiniciar! Vamos, vamos!

- Ah, você continua ai? Danadinha... é por isso qui eu ti amuu....

Finalmente reinicia. O sistema de emails volta. Desconecto.

- Agora eu tenho que ir. É. Trabalho.

Finalmente ele desliga e imediatamente muda a face iluminada pelo olhar feroz de antes. Sorrio, inocente. Acho que ele não notou o suor frio escorrendo na minha testa.

Depois da hora do almoço descobrimos que o colega desaparecido estava em casa. Havia chegado às quatro da manhã da IBM, sem conseguir terminar a instalação e não acordou. Dormiu a manhã toda, sem ouvir o telefone. Aparentemente, havia tido uma crise nervosa e claramente não estava bem.

Enquanto isso a tensão aumentava e eu não entendia qual era o problema do firewall. Aparentava estar certo. No fim da tarde eu perguntei:

- Mas afinal de contas, o que está errado? O que vocês não estão conseguindo fazer?!

O cliente me olha surpreso. E me explica:

- Não conseguimos acessar a aplicação no servidor snevers.

- É isso?! O principal problema de vocês é esse? Não tem mais outro?

- Não, é basicamente isso.

Suspirei fundo, adicionei a regra. A coisa toda era que era preciso fazer um port-forward em determinado momento, e não apenas permitir o acesso. Enfim, resumindo, era acrescentar uma porra de uma linha e pronto. Recarreguei o firewall. Pedi para eles testarem.

Funcionou. Ficaram admirados. Felizes. Estavam com o problema há meses. Chamavam os outros colegas, e mostravam:

- Olha, acessa! Ele resolveu o problema!

Era isso. Estavam felizes. Uma pergunta, uma linha. Me parabenizavam. Tapinhas nas costas. Aquela carta sobre o processo? Ora, esqueça! Está tudo bem. Obrigado. Parabéns.

Sorri. De nada. Com licença, vou ali fora ter um ataque cardíaco. Har, har. Não, é sério.

Sai para as ruas do Itaim quando começava a entardecer. Tive o meu pequeno ataque e andei até uma lanchonete ali perto para tomar uma quantidade obscena de glicose, pra providenciar aquele ataque. Ao menos em um par de anos, se eu tivesse continuado na área.

O colega? Foi demitido. Parece que a IBM ficou infeliz e exigiu uma cabeça. É um cara legal. Falo com ele até hoje.

## Uma singela canção

Essa é do tempo do Datacenter. Chegou na nossa seção, a famigerada ativação, e ficou por lá abandonado um iMac da primeira geração, daqueles que parecem uma TV, manja?

Pedi autorização para instalar um Linux nele, ansioso por brinquedos novos. Meu coordenador fuzilou:

- A gente tem, tipo, 3 mil máquinas Linux e uma com MacOS. Por que você quer instalar Linux no iMac?

Olhar vazio. Resmungo. Porque é diferente, ué! Porque eu quero saber como funciona. Porque eu posso. Porque o sistema que está nela é desatualizado e com um Linux ficaria atualizado e disponível para uso.

- Por nada, deixa pra lá.

- Pode instalar, Duclós, to só pentelhando.

Como isso não era oficialmente trabalho, fiz depois do expediente, o que me rendeu algum stress com a esposa. Happy hour de nerd é assim, ficar instalando Linux em iMac.

Era sexta 11 da noite quando consegui colocar ele funcionando com tudo, inclusive o som. Comentei com celular com um colega, eufórico pelo sucesso.

Naquela época eu entrava pra trabalhar a uma da tarde. Na segunda feira seguinte, umas onze da manhã, ainda em casa, eu usei a minha conexão Internet para entrar na rede da empresa. De lá eu acessei meu computador, e dele pulei pro iMac, que agora aceitava conexões porque rodava Linux. Só que, com exceção daquele colega pra quem eu liguei, ninguém sabia disso. Me aproveitando desta ignorância coletiva da minha façanha, resolvi pregar uma peça nos meus colegas, pândego que sou.

Controlando remotamente o iMac, baixei o mp3 de uma música dos Bananas Splits, a Tra-la-la Song. Ainda controlando o iMac remotamente, aumentei o volume das caixas de som para o máximo, e mandei tocar o mp3 lá no Datacenter. Ria internamente da minha traquinagem, imaginando a surpresa dos coleguinhas, a confusão mental, todos se perguntando daonde estaria vindo aquele "TRA-LA-LA-TRA-LA-LA-LA", quando... o tocador de mp3 subitamente foi derrubado por alguém que tinha a senha de administrador no iMac. Mas como? Por que? Os únicos que tinham a senha eram eu... e o amigo com o qual eu tinha comentado no celular...

O chat começa a piscar. Era o meu amigo.

- Seu louco!

- Curtiu? Har har har!

- Animal! Você não imagina a merda!

Realmente, não imaginaria que espécie de encrenca um chiste tão inocente poderia ter causado...

Pois o sistema de email da provedora da empresa tinha caído. Nada funcionava, e 10 mil clientes ensandecidos exigiam acesso aos emails. Estavam, na nossa seção, em pânico, os técnicos e o meu gerente, o diretor da minha área e o diretor da área de engenharia. Numa puta tensão. Toda a cúpula reunida.

Ninguém de fora da encrenca falava nada. Todos trampavam de cabeça baixa, olhando para seus monitores. Você poderia cortar o ar com uma faca, quando irrompe, vindo do mais absoluto nada, naquele momento de horror....

TRA-LA-LA-TRA-LA-LA-LA ONE BANANA TWO BANANAS THREE BANANAS....

Eu jurei que ia ser demitido. Sério. Eu cheguei a comentar com os amigos isso. Fui trabalhar ressabiado, entrei na empresa com muito medo, tenso, tentando evitar todo mundo. Antes de conseguir isso encontro com os dois diretores que estavam presentes. Eles não conseguiam parar de rir. Me chamaram, e esta foi a única vez, pra almoçar com eles, os dois diretores, mais os gerentes e o resto da cúpula.

Sempre tive sorte com chefes.

## Lógica corporativa circular

Essa aconteceu enquanto eu trabalhava no Datacenter. Lá havia um cliente que hospedava uma máquina grande e crítica, a qual já havia sofrido com a iniciativa do lendário Gordinho, o destemido. A uma determinada altura, este cliente resolveu instalar uma nova placa de fibra óptica em seu bebê. Ele comprou a placa e, estando em outro estado, precisava que alguém efetivamente a espetasse na sua mega-super-máquina-servidora-crítica. Desejoso de simplificar as coisas, resolveu contratar os serviços avulsos de nosso Datacenter. A princípio não era nosso foco realizar esse tipo de consultoria, nem tínhamos ninguém que soubesse HPUX (o sistema operacional da máquina) ou soubesse sequer abrir a máquina direito. E era um serviço potencialmente destrutivo no único servidor do qual dependia o negócio do cliente. Mas desde quando a realidade impediu um gerente comercial de vender algo? Pois então, prometeram a instalação da tal placa como um serviço do Datacenter, cobrado a parte.

Não demorou muito e vieram com aquela voz de chefe que quer algo:

- Daniduc...

- Sou eu.

- Você sabe instalar uma placa de fibra óptica em um servidor HP L1000?

- Não. É pro servidor do cliente que o Gordinho desligou?

- Mas você é o cara que mais manja de UNIX aqui no Datacenter!

- É pro servidor do cliente que o Gordinho desligou?

- Olha, é só instalar a placa....

- O único cliente que a gente tem que usa um L1000 é o que o Gordinho desligou. Eu nunca sequer acessei um HPUX, não sei ele fazer reconhecer uma placa de fibra óptica e certamente não quero aprender a fazer isso no único servidor crítico de produção do cliente em uma janela de tempo limitada.

- É só espetar a placa...

- Não é só espetar a placa! É um procedimento delicado para o qual as pessoas são treinadas! Contrate uma consultoria!

- Não é só espetar a placa?

- \*suspiro\*. Não. Não é. Contrate uma consultoria.
- Ah. Pensei que era que nem instalar uma placa de rede num PC.
- \*mais um longo suspiro\*. Não é. Consultoria. Ligar.
- Tem certeza que...

Eu só olhei.

- Tá, se você diz...

Bem, eles contrataram uma consultoria. Que disse, claro, nós fazemos pela módica quantia de xis mil reais. Lá foi o nosso departamento comercial e fechou o preço com o cliente original em xis mil Reais mais zê por cento, que afinal é um Datacenter com fins lucrativos. Deixamos por conta da consultoria e fomos tocando a vida.

Eis que uma bela tarde (eu não saberia dizer se era bela na verdade – trabalhávamos no primeiro sub-solo, sem janelas) recebo um email de uma amiga. Dizia lá: bla bla, você não quer fazer uma instalação de uma placa de fibra óptica em uma HP L1000 por fora? Seria um frila.

Eu não queria acreditar! Pensei, não, deve ser coincidência, não pode ser. Há de ter outra HP L1000 precisando de uma placa...

Ai fui seguindo a cadeia de Re: no histórico do email. Lá embaixo estava o email original da consultoria, dizendo que estava sem pessoal pra atender, sublocando o serviço pra outra consultoria. Que aceitou e passou pra outra.

Que passou pra outra. Que passou pra minha amiga. Que se lembrou de mim, afinal, eu manjava de UNIX.

Obviamente estavam me oferecendo bem menos do que os xis mil reais mais zê por cento originais. Parei alguns segundos para apreciar a ironia de ser contratado para o mesmo serviço que eu estava contratando...

No fim, o mundo depende dos nerds e aparentemente eles não são tantos assim. Achei curioso como um único nerd poderia sustentar uma cadeia de parasitas corporativos, cada um tirando um naco do que era essencialmente um serviço só...

...e claro, imediatamente sugeri no Datacenter que fizéssemos com outra consultoria, que pelo menos fingiu melhor que sabia fazer o serviço pelo qual iam receber.

A troca correu bem, a propósito.

## O estagiário e o cofre

Olha, longe de mim entrar na onda de sacanear estagiário. Eu fui um, eu gerenciei estagiários fantásticos e até hoje, dez anos depois de ter saído da área, ainda tenho orgulho quando vejo um antigo estagiário estabelecido em uma brilhante carreira. Mas acho que após eu contar diversos desastres protagonizados por mim, cabe mais uma história de estagiário. Só mais uma, prometo.

O recém contratado estagiário mostrava todos os sinais de nerd em formação e sofria em seu primeiro emprego na mão dos outros estagiários que o maltratavam sem dó. Faziam troça dos óculos grossos, dos livros empilhados embaixo do braço, da roupa social abotoada até o pescoço e principalmente de sua total falta de coordenação motora. Média de idade de todos: 16 anos.

Eu conheço os sinais e conheço as gozações, sendo eu um nerd sênior e confortavelmente assumido como tal. Eu torcia por ele, mas infelizmente não por muito tempo. Ele pediu pra sair eventualmente. Epicamente, como você verá.

No datacenter havia uma sala cofre; uma gigantesca estrutura em forma de, tádãm, cofre. Paredes espessas de metal, travas magnéticas triplas, uma fortaleza destinada a preservar os dados dos clientes que lá acumulavam as fitas de backup. Essas fitas eram levadas e trazidas para a sala cofre pelos estagiários. Em uma dessas, nosso amiguinho protonerd levou a chave pra casa.

Isso gerou um stress, porque as fitas tem horários certos para serem trocadas, então o operador do turno da noite teve que apelar pra chave reserva. No dia seguinte e no outro, a chave reserva ficou na seção até que o coordenador ordenou ao nosso intrépido estagiário que guardasse a chave reserva no lugar e pusesse a principal em uso.

Querendo agradar e mostrar eficiência, o amiguinho aproveitou a viagem ao cofre e pegou algumas fitas para trocar, levando junto as duas chaves... Para fazer a troca das fitas ele precisava das duas mãos...

\*\*\*

Eu estava na nossa seção discutindo animadamente um problema qualquer que tinha dado no sistema de email, sexta feira quase 19:00, uma verdadeira feira livre instalada na seção... Mil telefones tocando, e nosso coordenador atende o ramal.

- Pessoal, atenção... SILÊNCIO!

Silêncio se faz quando seu coordenador berra de pé com um telefone na mão.

- O nosso estagiário... acabou de trancar a sala cofre... COM AS DUAS CHAVES DENTROOOOOOOOOO!!

Um átimo de segundo precedeu o urro coletivo de entendimento da tragédia e a sala explodiu qual torcida de futebol prestes a atcar a outra torcida.

Todos correram para o andar do cofre e encontramos um desolado estagiário, olhando para baixo e emendando uma palavra na outra num jorro contínuo e sem nexos:

- Eujuroquenãqueriamaseuiasótrocarasfitasiaeuestav...

O pessoal da infra estrutura estava desolado, pensando na happy hour adiada para resolver a situação, abrindo painéis freneticamente. Alguém liga para o telefone de suporte da fabricante da sala cofre. Mais problemas: o telefone mudou. Nesse clima agitado o estagiário timidamente nota:

- O respiro do cofre está aberto.

- Sim, e daí?

- Dai que eu apoiei as duas chaves num balcão que é quase embaixo do respiro. Se pudermos passar um ímã pela grade de proteção, amarrado numa corda talvez pudéssemos pescar as chaves.

Os dois caras da infra se entre olham, e o uruguaio radicado no Brasil, com todo seu estilo malandro fala bem sério:

- Boa ideia. Ai amarramos a outra ponta no seu saco e te pomos a correr pelado pela sala, quem sabe a chave não sai correndo atrás?

E continuaram o que estavam fazendo.

Bem, eventualmente contataram a fabricante do cofre, que tinha uma chave reserva pra esse tipo de emergência, e fica marcada a abertura do cofre pras onze da noite. Os backups estavam atrasados, mas a situação seria resolvida.

No dia seguinte, o estagiário não veio e o departamento recebeu um telefonema de uma voz feminina.

- Eu entendo que houve um... hã... problema com o cofre dos senhores...?

- Quem está falando?

- Hã... é... alguém interessada em saber... se está tudo bem...?
- É a senhora mãe do estagiário?

Era, coitada.

Na semana seguinte o estagiário se demitiu.

## A hora da marmota

A reunião de sexta estava acabando, as tarefas do fim de semana definidas e nosso anônimo analista sênior master estava profundamente infeliz.

- Mas chefe, ter de vir ao datacenter à meia noite, só pra mudar hora de máquina, tem dó, pede pra um júnior fazer isso...
- Cara, a volta do horário de verão é crítica e essa máquina roda bancos de dados importantes, não vou largar isso na mão de Junior. Vai, larga de ser reclamão, é rapidinho.
- \*resmungo\*

Balada marcada? Injuriamento de virar noite em Datacenter? Ninguém nunca soube, mas nosso analista Power Snever Sênior não passaria aquele sábado pra domingo no Datacenter fazendo serviço de Júnior. Em vez disso, ele teve uma ideia muito, muito melhor.

Como todo administrador de sistemas ele sabe que o UNIX possui um agendador de tarefas e seus 250 watts de conhecimento logo ligaram as coisas: aquilo era uma tarefa agendada! Ele já estava ali mesmo...

Sem a menor culpa, dor na consciência ou sentimento parecido tacou o comando de ajustar hora para ser rodado à meia noite de sábado pra domingo, atrasando o horário para 23:00.

- Tudo certo pra sábado, chefe, tô indo nessa...
- Bom final de semana e bom trabalho!

Segunda feira, o banco de dados não estava disponível. Quase nada estava disponível, na verdade, a não ser a cabeça do analista, claro.

Chamado pra sala de reunião, o chefe o confrontou:

- Então, você agendou o servidor pra atrasar o relógio automaticamente, né?
- Bem, hum.. sim, na verdade. Chefe, não havia necessi...
- O que acontece à meia noite de domingo?
- Huh? O relógio volta pras 23, como planejado...
- E então ele vai continuar marcando o tempo, 23:01, 23:02, até chegar...?
- Até chegar a.. meia... PUTA MERDA!

Pois é.

## O Daniduc concordator

Enquanto eu trampava no mundo corporativo eu peguei muito táxi. Era um osso do ofício, pois não posso dirigir, e ao trabalhar como consultor, é preciso se deslocar até o cliente.. Nos auge, cheguei a pegar 4 ou 5 táxis num dia só. Isso me levou a desenvolver uma técnica de sobrevivência à conversas casuais. Era uma questão de sobrevivência.

Você conhece os sintomas: alguém começa a discursar pra você sobre algum assunto polêmico, crença de alguma natureza, visão particular de mundo, teorias políticas/sociológicas/religiosas e, por algum motivo, horror, você não pode sair correndo. Isso não acontece só com taxistas, mas com tias, avós, sogras, dono da pensão, seu chefe, enfim... o perigo pode atacar a qualquer momento e vir de qualquer lugar. Você está cercado e então avalia suas opções:

**Opção engajadinha:** Você leva a sério todas as barbaridades que o sujeito está dizendo, tenta explicar pra ele porque tacar fogo em todos os mendigos não resolverá o problema da pobreza mundial, além de ser inumano e antiético, gasta seu raciocínio sustentando que só duas pessoas não poderiam ter povoado o mundo todo, portanto não é pra levar Adão e Eva ao pé da letra e coisas assim. *Contra indicação:* você vai gastar seu tempo, se estressar e não vai convencer o sujeito(a) que o homem foi mesmo à Lua, porque o sujeito(a) não é um ser racional. Não desperdice razão com ele(a).

**Opção chuta-o-balde:** Diga mais barbaridades que o sujeito, seja mais convicto e enfático do que o sujeito(a), fale mais do que ele e exponha a suas próprias opiniões em vez de ouvir as dele(a). *Contra indicação:* você pode criar um inimigo eterno ou ser o começo de uma bela amizade (medo profundo em qualquer das duas hipóteses).

**Opção engraçadinha:** tire sarro, evite dar opiniões sérias e faça piadas sempre que possível. *Contra indicação:* O taxista pode achar que você tá tirando ele de palhaço (bem, você está, mas ele pode perceber), e poucos lugares no mundo são menos seguros do que dentro de um táxi junto com um taxista puto com você.

Como você vê, é uma encrenca grande, mas não tema, Daniduc resolve seu problema! Com vocês o exclusivo Daniduc Concordator!

Daniduc concordator vem completo com uma extensa lista de interjeições concordativas para que você continue pensando em resolver aquele programa que não dá certo sem o risco de ter que prestar atenção na conversa! Ligue o automático do Daniduc Concordator e esqueça a conversa pentelha! É totalmente isento de riscos! Veja:

- Hmrm
- Claro (Opcional: Mas é Claro)
- Sem dúvida
- Com certeza
- Ah, sim
- Justo
- Perfeito
- Isso mesmo
- Pois é!
- Lógico (Opcional: Mas é Lógico)
- Isso!
- É mesmo! (Opcional: é mesmo?)
- Não tinha pensado nisso (use com moderação)
- É
- Verdade
- Sim
- Concordo
- É isso aí
- Certamente
- Óbvio (use com moderação)
- Anh.. Eu também (use com moderação)

Eu usei isso em situações reais de horror e para salvar minha vida, como na memorável viagem da Avenida Paulista para São Caetano com a Avenida do Estado em obras, ou quando um taxista gordinho, de bigode, adesivo do timão, resolveu me contar as suas aventuras sexuais de domingo passado no drive-in. Em detalhes. *\*solução\**

Era o único jeito de preservar minha sanidade *\*choro convulso\**. Use para salvar a sua em reuniões ou que seja.

De nada.

## O pior de mim

O relacionamento com a empresa já estava muito desgastado, a ponto de ser insuportável pra eu ir trabalhar lá. Logo que pude, arrumei outro emprego.

Fui negociar com o gerente minha saída. Era um gerente novo, em todos os sentidos: acabara de entrar, tinha pouca idade e zero experiência.

Minha proposta era ficar duas semanas a mais, passando tudo o que eu tinha e treinando meu substituto em quaisquer coisas que ele deveria saber. Era praz mais do que suficiente, e a nova empresa queria que eu começasse o quanto antes.

Fui fazer essa proposta, e obtive como contraproposta "fique os 30 dias de aviso prévio ou pague."

Achei pouco razoável, e tentei negociar mais um pouco. O gerente permaneceu irredutível. Fique 30 dias ou pague o aviso prévio.

Achei isso um pouco abusivo, e tentei sair da situação e obtive uma ameaça vaga de "ficar queimado". Me emputeci e disse:

- Olha, você é um gerente novo, sem muita experiência, então vou te dar um toque de amigo. Eu sou um cara honesto, e nunca faria nada, mas não é de bom tom ameaçar um funcionário demissionário que tem todas as senhas de root do seu servidor.

( O root é o superusuário do sistema, basicamente tendo poder total sobre tudo. Dá pra fazer estrago com isso).

Ele empalideceu, levantou-se mandou eu acompanhá-lo. Foi até o console de um servidor e pediu para mudar todas as senhas. Obedeci, liberei o teclado para que ele mudasse as senhas.

Quando terminou ele me disse:

- Então você sai em duas semanas, né?
- Isso.
- Você acha que dá tempo de treinar o seu substituto?
- Tranquilamente.
- Ok, então.

E esse, bem aí, esse é um dos motivos de eu gostar tão pouco do mundo corporativo. Trazia à tona o pior de mim.

## Da ancestral rixa entre quem faz e quem vende

Uma das mais antigas rixas corporativas é entre quem faz e quem vende, entre técnicos e comercial. Eu, no caso, era técnico e o pau comia solto com regularidade de irmãos se implicando.

Do modo como víamos a coisa, era assim: o comercial tem quotas, e para atingi-las fazem qualquer coisa, incluindo trocar a alma imortal, se eles tivessem uma. Uma vez vendido e a quota atingida, era problema do departamento técnico entregar, de algum modo, o prometido. Frequentemente eles vendem algo que efetivamente não existe.

Se o técnico tenta barrar a venda com o argumento de que é impossível entregar, eles choram pro VP dizendo que o técnico está impactando nas vendas, que eles estão fazendo o trabalho deles, nós é que não temos competência. E mimimi. Adivinha quem vence.

Um dia, após um amigável desentendimento com um vendedor, eu disse:

- Eu tenho a solução pros seus problemas. Se o que importa é vender a qualquer custo e por isso você vende qualquer coisa que o cliente queira, mesmo que seja absurdo, por que você não vende o elixir da longa vida? Todo mundo quer viver pra sempre e se não vamos entregar mesmo, qual a diferença?

Ele ficou puto na hora, mas depois deu risada. No fim a gente acabava se entendendo – eles faziam milagres vendendo milagres e nós fazíamos milagres entregando-os.

No Datacenter em que trampei, a área técnica ficava no porão, nas galés, caldeiras ou, como o elevador insistia em chamar usando sua voz feminina monotônica, o Subsolo um. Era uma sala comprida e mais ou menos na metade dela havia uma divisória de vidro que nos separa do HOC (traduza por centro de atendimento e monitoração, só que mais curto).

Esse centro era uma sala menor, onde ficavam os atendentes uniformizados de primeiro nível, com monitores LCD (na época raros), com um telão imenso mostrando o status da rede e outras coisas, no melhor estilo sala de controle da NASA acompanhando a trajetória dos foguetes e satélites. Muito impressionante... aliás bem mais do que o necessário. Era primariamente uma ferramenta de venda, usada pra impressionar os clientes com o nosso ar de centro espacial de alta tecnologia. Tanto que foi instalada uma janela no HOC para que os vendedores pudessem mostrá-lo aos clientes. Essa janela ficava o tempo todo fechado por uma cortina automática, que era controlada do lado de fora. O vendedor ia com o cliente até a janela, apertava um botão, a cortina

subia e mostrava pro cliente dizer UAU o centro de controle e, ao fundo, o departamento técnico, tudo em pleno funcionamento.

Uma bela tarde o servidor de email (sempre ele) se recusava à várias horas a entregar correspondência e não havia argumentação que o convencesse. Estávamos brigando por horas, os clientes estressados, aquele horror. Eis que em um insight consigo resolver o problema e as mensagens começam a ser velozmente entregues. Soltei um grito, YES, e imediatamente comecei a fazer a dança de agradecimento aos deuses da informática. A alegria foi imediata e contagiante e todo o departamento se juntou na dança. Em uma volta empolgada olhamos para a janela do HOC aberta ao fundo e dois senhores de terno e gravata estupefatos, boca aberta, encarando a loucura coletiva. Era um vendedor nosso e um cliente. O mundo entrou em pause por um segundo. Todo mundo sentou ao mesmo tempo, cabeça baixa e bochechas queimando, sem coragem de olhar pro lado e ver o que estava acontecendo.

O vendedor nos contou, depois, que se virou pro cliente e disse:

- Hã, então... esse é a jaula dos analistas que criamos em cativeiro. Eles tem hábitos e rituais curiosos, mas é só jogar carne crua lá dentro duas vezes ao dia que eles resolvem problema que é uma beleza.

E com isso fechou a venda. Às vezes as loucuras dos dois departamentos se juntavam e tudo dava certo no final.

## E por falar em final

Dez anos atrás, eu chamei meu gerente e disse as fatídicas palavras:

- Precisamos conversar.

Ele me olhou e já sabia o que era. Eu estava infeliz e não escondia mais de ninguém. Ele era um bom chefe. E nem sequer tentou me dissuadir quando eu apliquei (algo ironicamente, pois já era uma piada interna recorrente) o eufemismo:

- Chefe, eu vou em busca de novos desafios.

E assim encerrei minha carreira no mundo corporativo de informático profissional. Apesar de em diversos momentos desse livro eu adotar um tom um pouco ácido à coisa, toda, espero que tenha lido mais como uma homenagem a todos que dão um trampo na linha de frente do mundo moderno.

E, se mais nada, espero que tenha servido pra te entreter em uma hora de almoço de uma quarta-feira, ou enquanto espera um táxi para ir a um cliente.

Teria feito tudo isso valer a pena.

## O autor

O autor sou eu, Daniel Duclos. Tenho 40 anos, sou casado, tenho uma filha e moro na Holanda desde 2007. Foi o tal de novo desafio que falei que iria em busca: eu saí do país, pela primeira vez na vida, com duas malas de 32 Kg, já pra morar de uma vez em um lugar onde jamais tinha posto os pés antes. Sem saber o que fazer, comecei a escrever pra contar pras pessoas o que eu via e pensava nesse “novo desafio”. Disso saiu um blog e uma nova profissão. Yeah.

Assim:

Sou fundador e editor do blog Ducs Amsterdam (dá um pulo lá: <http://www.ducsamsterdam.net>), que é uma empresa oficialmente constituída na Holanda, e com alguma surpresa posso me considerar um problogger. O nome tem uma certa conotação negativa em português (porque basicamente qualquer um que ganhava 100 dólares por mês com AdSense se dizia problogger, em geral usando isso como desculpa pra não ter uma carreira nem nunca ter saído da casa da mãe). Mas depois que registrei a empresa e pago contas com o blog, ficou meio que inevitável.

Imagina isso... meu pai olhando pra mim nos anos 70 e dizendo: “não, não vai ser médico... esse guri tem cara de blogueiro!”

Aconteceu. Mas não é tão diferente assim: é um modo moderno de dizer que sou escritor.

Como, aliás, meu pai.

### Fale comigo:

Curtiu? Não curtiu? Se você leu até aqui, faz o seguinte: me manda um email. Mas é sério! Só pra dizer que leu. Você vê, o desafio do escritor não é escrever. Essa é a parte fácil. O desafio é ser lido. Pensa que eu não sei que é muito mais fácil jogar um PDF no fundo de um diretório e deixar ele lá pegando poeira digital pra “ler um dia”? Eu sei. E você não fez isso, o que me deixa feliz. Manda lá:

Daniel Duclos – [daniduc@ducsamsterdam.net](mailto:daniduc@ducsamsterdam.net)

## Legalês

Todo o texto desse livro está registrado sob uma licença Creative Commons 3.0, conforme especificada em <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/br/>

Diz o seguinte:

### Você tem a liberdade de:

- **Compartilhar** — copiar, distribuir e transmitir a obra.
- **Remixar** — criar obras derivadas.
- 

### Sob as seguintes condições:

- **Atribuição** — Você deve creditar a obra da forma especificada pelo autor ou licenciante (mas não de maneira que sugira que estes concedem qualquer aval a você ou ao seu uso da obra).
- **Uso não comercial** — Você não pode usar esta obra para fins comerciais.
- **Compartilhamento pela mesma licença** — Se você alterar, transformar ou criar em cima desta obra, você poderá distribuir a obra resultante apenas sob a mesma licença, ou sob uma licença similar à presente.

### Ficando claro que:

- **Renúncia** — Qualquer das condições acima pode ser [renunciada](#) se você obtiver permissão do titular dos direitos autorais.
- **Domínio Público** — Onde a obra ou qualquer de seus elementos estiver em [domínio público](#) sob o direito aplicável, esta condição não é, de maneira alguma, afetada pela licença.
- **Outros Direitos** — Os seguintes direitos não são, de maneira alguma, afetados pela licença:
  - Limitações e exceções aos direitos autorais ou quaisquer [usos livres](#) aplicáveis;
  - Os [direitos morais](#) do autor;
  - Direitos que outras pessoas podem ter sobre a obra ou sobre a utilização da obra, tais como [direitos de imagem](#) ou privacidade.
- **Aviso** — Para qualquer reutilização ou distribuição, você deve deixar claro a terceiros os termos da licença a que se encontra submetida esta obra. A melhor maneira de fazer isso é com um link para esta página.

*Em memória de **Antonio Luis Navas Rodrigues**, que teve seu plantão interrompido cedo demais.*