

A tomada de decisão da figura humana e a decisão diante de um sistema com entradas e convenções plurais

Por Carlos Henrique R. Fernandes (Caique Fernandes)

Nós humanos colocamos em prática parte de nós mesmos quando processamos as experiências que vivemos, o que lemos, assistimos, discutimos etc. Não temos uma só forma de fazermos as coisas, mas geralmente tentamos repetir coisas que deram certo e quase sempre só paramos quando aprendemos. As nossas atitudes têm base portanto em um conjunto grande de coisas que não são possíveis de darmos conta de pensar conscientemente, mas de uma forma que prezamos pelo que julgamos como importante. Somos complexos sobre o que nos movimenta minuciosamente, mas temos receios e desejos palpáveis que podem ser percebidos até por outras pessoas do nosso convívio. Ao estarmos entre as pessoas do nosso dia-a-dia, somos menos parecidos com a forma que vivemos em nosso íntimo, mas apresentamos para a sociedade uma pessoa capaz de conviver respeitando os anseios dos outros, porque se não fosse assim, o relacionamento seria insuportável entre desconhecidos. Conviver é um exercício que fazemos diariamente na condição de colocarmos o nosso espaço da melhor maneira possível e sem que sejamos observados ou resumidos nessa busca. Há todo um conjunto ao nosso redor que quer coisas diferentes e está no mesmo local, fazendo coisas quase iguais às que fazemos. Além do mais, há particularidades relacionadas a limitações pessoais ou vantagens pessoais. Quando lideramos aqueles que estão sob a nossa gestão, por mais que consideremos toda a ética institucionalizada na empresa que servimos, colocamos muito de nós, somos assim e tudo pode mudar na dinâmica do tempo, exigindo que tomemos posições diferentes e até mesmo que jamais tomaríamos. Essa é a vida, mas no que isso pode ser contextualizado nas relações com as máquinas ou com um sistema

computacional inteligente? O fato é que as entradas de um sistema devem pertencer a um campo mais cartesiano no universo das nossas relações, e as regras devem ser respeitadas diante de uma convenção humana que considerou as possibilidades de todos, pensando em produtividade, uniformidade de comandos e entradas nos sistemas, e a convergência para uma forma que atenda bem ao que a máquina precisa para encaminhar e dar utilidade aos dados. Uma convenção plural que percebe os riscos da personalidade ao se operar um sistema. O leitor que me prestigia neste livro deve estar pensando que se trata de uma coisa simples, que basta estar em um guia de boas práticas ou cercar o sistemas para que impeça entradas nocivas, mas é um problema muito recorrente, mesmo em campos com máscaras de entrada, como as datas, ou campos que fazem um trabalho de validação. como o número do CPF ou CEP, a individualidade humana ameaça qualquer regra. Eu costumo dizer que se você tem entre as opções de uma entrada, classificar na categoria "Outros", certamente vai encarar problemas realmente complicados por causa de uma generalização da classe, portanto sou uma pessoa que defende insistentemente para que as categorizações, as classificações de forma geral, sejam feiras por Inteligência Artificial e que todo o desenvolvimento de sistemas tenha em mente um vetor de construção da informação com a menor interação possível de nós humanos, considerando regressões, cálculos, históricos e classificações através de redes neurais, com base no que dados reais e saneados (dados que passaram por auditoria e ajuste de classificação e padrão de entrada) apresentam. E não falo somente sobre desordem e sobre as dores que podem surgir com dados ruins e informações

mal classificadas, mas falo também da improdutividade colocada à prova quando a decisão está na experiência humana. Claro, não desprezo o valor de um especialista, de qualquer área, ao colocar as informações para um sistema ingerir, mas geralmente um sistema é manipulado por pessoas que precisam atuar rapidamente, e muitas vezes o volume das entradas em um sistema compromete a qualidade e pode ocasionar nos famosos “erros honestos”, que se tratam de erros com boa intenção. Sem exagero algum, vejo diariamente os desafios das pessoas que elaboram relatórios para formatar e corrigir entradas humanas. Além disso, se o leitor puder se lembrar, as primeiras telas de um caixa eletrônico de um banco eram cheias de opções e na medida em que os caixas foram se popularizando, as filas foram aumentando, o que levou os bancos a adotarem Pareto, apresentando na tela principal as opções mais usadas pelos clientes, e também o uso de mais inteligência sobre o perfil do cliente, apresentando por exemplo as opções individuais mais frequentes de saque. Hoje é ultrarrápido operar um caixa eletrônico, superamos a interface, e escolhemos facilmente as opções de saque, por exemplo, com apenas um pressionar do dedo. Claro, ainda há dificuldades individuais causadas pelo desconhecimento, e esse é também um problema em que as convenções não funcionam, porque se um padrão não é assimilado ou respeitado pela pessoa no exemplo do caixa eletrônico, pode tornar uma fila ficar grande e deixar as pessoas insatisfeitas.

A título de exemplo, já tive a experiência em atuar em uma mineração de dados em que as histórias nas bases de dados de campos de texto não acatavam um padrão, mas permitiam que fossem colocados os verbos em qualquer conjugação e abreviaturas sem padrão ou convenção. Não estou chamando a atenção para um problema de conjugação, mas quando um

tempo verbal é adotado, um conjunto de informações pode afetar a realidade de determinado momento. Mas esse é apenas um problema, pois há campos em sistemas que são preenchidos com dados repetidos de outros campos, ou com caracteres para apenas deixar a entrada de acordo para poder prosseguir para outros campos, e colocar regras validadoras em campos com textos grandes, analisar a coesão dessas entradas com IA ou outro método, pode deixar o sistema extremamente improdutivo. Então o que eu defendo é que um sistema especialista possa contar com um universo de dados a serem oferecidos para o operador e garantir que a base seja preservada em uma maior parte dos registros, mas que quando houvesse a necessidade de outra entrada, que as pessoas possam inserir os dados. É complexo, mas uma empresa que deseja transformar o vetor de inserção de registros e sistemas importantes, deve olhar para as bases antigas e percorrer incansavelmente por um conjunto de partida que já tenha a maior parte dos cenários. Imagine que se queira dar a causa de uma ocorrência em um condomínio, será que seria preciso escrever a causa novamente, se há tantas ocorrências já existentes em bases estruturadas? Essas provocações devem ser feitas para que se encontre ou que se construa uma saída que não dependa tanto da subjetividade humana no acato de convenções, por mais que sejam boas, bem feitas, úteis e fáceis de serem seguidas, mas é necessário se pensar em esforços para que a própria máquina seja capaz de superar.