

Uma inteligência artificial gringa

A tecnologia dos últimos tempos é assustadoramente criativa. Uma delas, a inteligência artificial, está invadindo todas as mídias digitais existentes hoje. Desde os smartphones, celulares, notebooks, etc. Encontramos esse indivíduo presente – ou seria essa indivíduo?! – ao atendermos ou ligarmos para alguma loja ou operadora; em ambientes de salas de espera; em equipamentos de televisão, enfim, em uma infinidade de situações e criações modernas.

Em um hospital que costumo ir aqui em Belém, Pará, na sala de espera para realização das consultas foi recentemente instalada uma. Os procedimentos são simples. Após a retirada inicial de uma senha em uma máquina digital posicionada logo na entrada – Sem ainda a fala artificial. Quem fala é um aprendiz humano – você se senta no amplo salão climatizado e com confortáveis poltronas e aguarda a sua vez para ser atendido. O primeiro atendimento será para dizer que especialidade você deseja a consulta e em seguida efetuar seu devido pagamento. Assim feito, todos aguardamos sentados a chegada de nossa vez. De vez em quando um sinal sonoro alto ouve-se em todo o salão. É para alertar o próximo atendimento. Nesse momento nosso olhar vai até um dos telões posicionados na parede ao fundo. Em questão de segundos a tela anuncia através de imagem o código da senha. Se é a nossa, tá na hora de se levantar e dirigir-se ao guichê anunciado na tela. Feito isso, segue-se para o guichê do caixa próximo, paga-se o valor da consulta e retorna-se ao salão de poltronas, agora para aguardar a sua vez, isto é, seguir até o consultório do médico desejado segundo a especialidade indicada.

Recentemente, na busca incessante pela inovação este hospital instalou uma inteligência artificial que anuncia o nome do paciente, permitindo como isso – suponho – que pessoas com deficiência auditiva ou aquelas mais distraídas possam ser atendidas sem perder a sua vez. Uma tela posicionada ao lado da outra que anuncia a senha, reforça o anúncio sonoro, digitando em letras graúdas o nome completo da pessoa e o número do consultório para onde a pessoa deve se dirigir. Com toda essa tecnologia de som e imagem, certamente espera-se que ninguém tenha maiores dificuldades em fazer a consulta. Aqui começa uma coisa hilária e quem sabe até humorística: A voz que chama o nome completo do paciente é gringa! Sim, estrangeira! Pelo sotaque observado nas vezes que estive nesse ambiente, trata-se de uma norte americana... Mas isso não vem muito ao caso, gringa é gringa, seja lá de onde vier!

Em uma das primeiras vezes que eu me deparei com essa inovação do hospital, percebi esse fato inusitado. Despertou-me a curiosidade e comecei à acompanhar os nomes anunciados e simultaneamente ler seus nomes apresentados na tela lateral. Fiquei mais intrigado ainda. As entonações e pronúncias dos nomes ouvidas feriam as mais elementares regras do português brasileiro falado. Fiquei por um bom período nesse exercício, que me fez passar o tempo – as vezes longo – até finalmente o anúncio de meu nome.

Dois ou três meses adiante, voltei para nova consulta no referido hospital.

- Será que já ensinaram a gringa a falar o português brasileiro fluente e compreensível?
- Será que a gringa teve aulas de fonologia do português brasileiro? Pensei com meus botões, quer dizer com meus teclados ou telas de toque (touch screen).

Repeti os procedimentos iniciais e sentei-me aguardando a minha chamada. Recomecei o mesmo exercício de passatempo. Ouvir a voz da inteligência artificial. A voz continua a mesma! Certo nomes – que em nome da privacidade alheia não vou dizer aqui – continuam a ser chamados quase que incompreensíveis. Pois não é que não mudou nada! Eita inteligência artificial gringa danada!