

Estou encaminhando este texto à Apple, em São Paulo.

Sexta-feira última, 23 de Março. Um pouco antes das três horas da tarde, entrei na Assistência Técnica da Apple em Niterói, RJ, à rua Domingues de Sá, 484. Meu MacBook, a exemplo do que já acontecera antes por duas vezes, travou; dessa última vez eu o ligo, aparece normalmente o logotipo, surge a linha de carregamento do sistema, começa a correr; paulatinamente, à medida que avança, vai perdendo velocidade até, pouco antes do final da linha, a máquina desligar. Quantas vezes eu tente carregar o sistema, tantas vezes isso ocorre. Tentei a Recuperação (10.11.6, OS X El Capitan), cujo ícone aparece na tela ao lado do ícone do sistema instalado quando se mantém pressionada a tecla *option* enquanto se liga a máquina; aparece o logotipo e a linha de carregamento, fecham, vem uma tela com mensagem em vários idiomas dizendo que o computador teve um problema e para apertar qualquer tecla ou aguardar um momento que ele vai reiniciar. Reinicia, aparece o logotipo e a linha de progresso, que vai até quase o final e volta a desligar a máquina. Quantas vezes eu tente, fico rodando nesse círculo, o sistema não carrega.

A máquina foi levada a essa Assistência Técnica em Janeiro, onde e quando ficou por três dias. Voltou, funcionou por cerca de um mês antes de travar como descrevi acima. Na última sexta-feira levei-a de volta para darem um jeito no problema. Estou testando BSD, gosto de Linux. Experimente instalar LibreOffice no MakuluLinux que uso, tenho instalados num HD externo o 13 e o 14 LinDoz com LibreOffice, um soberbo processador de texto que vai além de simplesmente colocar letras na tela em branco. Makulu é gostoso de trabalhar, estável, quase luxuoso, trabalho com ele numa boa. Mas experimente, também, usar Mac por anos, como venho fazendo, e depois tente ficar sem ele. Não dá. Trabalhar em Mac é uma maneira de ser, uma forma de estampar sua marca pessoal em tudo o que você faz, especialmente do ponto de vista gráfico. Os recursos são amplos e a tipologia muito rica, entre outros “luxos”.

Quando cheguei à Assistência Técnica, havia um Atendente encaminhando o problema de uma senhora que lá estava; um outro funcionário me chamou, subi dois ou três degraus até uma pequena dependência onde há um balcão de atendimento. Tal funcionário chamou o técnico. Quando comecei a explicar-lhe o que estava acontecendo chegou uma outra pessoa com uma mochila nas costas e ficou nos observando e ouvindo muito de perto. Parei de falar e disse ao técnico para atendê-la antes de mim porque a nossa conversa seria longa. O próprio moço que chegara disse-me que eu podia continuar, pois ele era da firma. Muito bom, pensei, eram dois; fiz uma exposição completa de tudo que estava acontecendo, destacando um ponto: Depois de ativar o *firewall* e configura-lo, ao ativar o *filevault* não aparece a caixa para eu criar minha própria senha, apenas aparece a senha gerada pelo sistema, ali, na tela, escancarada. Não serve, a máquina fica vulnerável, especialmente as máquinas de quem tem invasores permanentes, como eu, que quando julgam que me criaram problemas emitem sinais, forma de baixaria muito própria dessa gente.

Tudo explicadinho, muito bem explicadinho, o moço que chegou subiu com o técnico mais um nível, certamente para a oficina, levando o MacBook; daí a pouco o tal moço desceu, o técnico ficou lá em cima e eu ali no balcão, esperando. Quando me dei conta, eu estava, em pleno meio de tarde de uma sexta-feira, sozinho com o técnico na loja. Da escadinha que dá para a pequena dependência onde está o balcão, constatei que o Atendente, a senhora, o funcionário que me levou até o balcão, o tal moço que apareceu subitamente quando eu mal começara a falar com o técnico, todos, absolutamente todos, haviam sumido. Achei aquilo estranhíssimo. Prezo muito uma coisa chamada profissionalismo. É extremamente penoso para mim viver sem ele quando se trata de trabalho. E aquilo de que eu estava tratando era uma questão essencialmente profissional. E o ambiente não me pareceu nada profissional.

O técnico desceu, colocou a máquina aberta, com um sistema operacional instalado, sobre o balcão; eu disse, “ótimo, que sistema é esse?” Ele me disse, “7, *Mountain Lion*”, eu disse, “negativo, esse SO está há muito superado”, ele disse “não dá para instalar outro no seu MacBook”, eu disse “claro que dá, eu venho trabalhando há tempos, nele, com o El Capitan, e é esse o SO que eu quero instalado na máquina”, ele deu

uma balançada e me disse, “mas eu preciso lhe dar antes o orçamento”, eu disse, “vamos lá!”, ele me disse, “setecentos e sessenta Reais”, eu perguntei, “de quê?”, ele me disse, “um HD novo, que o seu está estragado, e três horas de técnico”. Refleti rápido: Se o HD estivesse estragado não ligaria, o sistema não começaria a ser carregado. O problema, tudo indica, é de *software*, não de *hardware*. Mais alguns nhen nhen nhens, eu disse, “preciso conversar sobre isso”.

Saí. Fora dali liguei a máquina, coloquei um DVD.iso live Linux no drive, carreguei, abri o GParted, o Mac OS X estava lá, bonitinho, no HD, que particionei meio a meio, e instalei o SO Linux na nova partição. reiniciei, o Linux carregou normalmente, sem nenhum problema. O HD não estava estragado. Na tela inicial de opção, que aparece quando se tem mais de um sistema instalado no mesmo HD, apareceu, bonitinho, como opção, o Mac OS X. Quando cliço nele aparece a seguinte mensagem de erro: Você precisa primeiro carregar o kernel (*You need to load the kernel first*). Moral da história: O técnico quis me enganar, a Assistência Técnica da Apple em Niterói instalou no meu MacBook um sistema operacional com o kernel defeituoso, que acabou pifando, me deixando sem Mac OS X para trabalhar, e agora quer me cobrar setecentos e sessenta Reais para reinstalar um sistema cuja instalação já foi paga.

Faz algum tempo que estou precisando trocar o meu MacBook por um modelo novo, mas estava cauteloso desde que em problema idêntico, sem me dar maiores explicações ou detalhes, uma Assistência Técnica no centro do Rio recusou-se a reinstalar o sistema operacional, que também travou. O problema não é do sistema, Mac é Mac. Agora aconteceu isso; antes cauteloso, agora fiquei inseguro. Quero e preciso de Mac, mas reluto em voltar a me expor a situações como essas. Mac não é aventura, Mac tem de ser certeza e segurança. Como disse ao início, estou encaminhando esse texto à Apple em São Paulo; espero que a própria Empresa me indique o caminho para sanar o problema e arrumar essa bagunça que as suas Assistências Técnica, inconfiáveis, fizeram.

