

Aprendendo com os pioneiros

Há pouco menos de 10 anos o já então multibilionário norte-americano Bill Gates, fundador da empresa Microsoft, em uma participação no mínimo surpreendente, surge em um comercial de televisão no Brasil, na condição de garoto-propaganda de um dos maiores bancos privados nacionais.

Absolutamente descartada estava a hipótese de um cachê generoso pago a um dos homens mais ricos do mundo, o que nos permitiu considerar e entender, ainda nos primórdios da Internet, que as iniciativas daquele e de outros bancos eram realmente vanguardistas, inclusive em âmbito mundial. Alguns meses depois já era possível verificar que praticamente todos os demais concorrentes, em uma agilidade admirável, também haviam desenvolvido e implementado serviços similares para os seus clientes.

Essa rápida e intensa assimilação tecnológica por parte dos bancos brasileiros e seus clientes, entretanto, não esteve restrita ao advento dos bancos via Internet no Brasil. Vários outros exemplos poderiam ser mencionados, como a adoção e difusão dos primeiros caixas eletrônicos (ATMs), ainda no início da década de 1980, ou a recente oferta de serviços bancários por meio de dispositivos eletrônicos móveis (PDAs), já disponíveis em praticamente todo o país.

Mesmo vanguardistas em absorção de novas tecnologias, as organizações bancárias na-

cionais também sofrem da chamada ansiedade tecnológica, relacionada à distância entre as disponibilidades e benefícios oferecidos pela tecnologia da informação (TI) e sua efetiva utilização. Isso ocorre tanto em relação às tecnologias existentes quanto em relação às tendências e cenários futuros. De fato esta “lacuna tecnológica” pode ser verificada, em maior ou menor grau, em praticamente todos os setores da economia, ainda que o setor bancário possa ser atualmente referenciado como precursor em adoção tecnológica.

Algumas questões pertinentes a essa lacuna estão hoje na pauta de discussões dos diversos setores da economia: como ampliar a oferta de produtos e serviços por meio das novas tecnologias e recursos de mobilidade? De que forma avaliar e aplicar as inovações tecnológicas? Quando e quanto investir em TI?

Uma forma interessante e pragmática de se tentar responder a essas e outras perguntas seria observar as iniciativas do setor bancário brasileiro. Não somente observar as ações e decisões recentemente tomadas, mas analisar também a própria história das empresas e dos empreendimentos nesse setor nos últimos anos. Historicamente pioneiro na adoção e difusão de TI, no país e no mundo, o setor bancário nacional pode ser uma ótima referência para se verificar, avaliar e validar muitas das previsões e tendências tecnológicas preconizadas por diversos especialistas na era digital.



Adrian K. Cernev
FGV-EAESP