



Os três lados da moeda

-Será que a bicha dá?
A pergunta provocou gostosas gargalhadas em Maro (apelido de Marcelo Santos, gerente educacional da Apple) e foi proferida por João Studart, da Tecnoágil, revenda Apple de Fortaleza. Maro riu por um bom tempo com a pergunta inusitada que nada tinha a ver com o que pode dar a entender. João falava ao telefone com alguém com quem procurava saber se haveria espaço numa Kombi para todo o equipamento que tinha que transportar. O equipamento era parte do que foi usado no stand da Apple no I Congresso Internacional de Telemática na Educação, que aconteceu no fim de outubro em Fortaleza. O evento pretendia reunir cerca de 5 mil participantes, entre professores e alunos de todos os níveis de ensino, especialistas, pesquisadores e estudiosos da educação, que discutiram o uso pedagógico das tecnologias da informática.

A participação da Apple no evento foi muito destacada, não apenas por ser o stand que mais atraía curiosos por causa do hardware de design arrojado, mas também por causa das oficinas didáticas e aulas oferecidas ao público nas áreas de atuação da Apple. A convite dela, tive o prazer de dividir com eles o espaço do stand para demonstrar as soluções educacionais baseadas em Mac que disponibilizo no Brasil. Aquela semana de convivência com a Apple rendeu também outros frutos de caráter pessoal. Tive o privilégio de conhecer e estreitar minhas relações pessoais e profissionais com quase todos os gerentes dos diversos departamentos da Apple Brasil. Tive, portanto, a oportunidade de conhecer os dois lados de uma moeda que na verdade tem três.

O primeiro lado é o que se vê de fora. Melhor seria dizer que não se vê, já que de fora não é realmente possível ver nada. Independente de quem seja o culpado por essa realidade, é curioso como o que não se vê gera mais polêmica do que o que se vê. Que atire o primeiro mouse quem aqui nunca criticou a Apple alguma vez baseado em meras especulações! O segundo e o terceiro lados dessa moeda só quem está próximo à Apple é capaz de ver. O segundo diz respeito à dedicação e profissiona-



lismo estampados nos olhos e nos atos dos esforçados e talentosos profissionais que vi em ação. Não estou falando apenas de montagem e desmontagem de hardware, mas de esforço de vendas e de “evangelização”. Vi o quão intrincadas podem ser as negociações com o (des)governo na área do ProInfo e estou convencido de que a participação da Apple nesse programa governamental só não é maior por causa dos inúmeros entreveros criados pelo próprio governo. Por essas e outras, meus olhos se abriram para o fato de que, na contramão dos acontecimentos, os gerentes da Apple podem e com frequência fazem milagres para manter a empresa em pé no Brasil.

O terceiro é o lado humano e pessoal da Apple Brasil. Aos olhos de quem só conhece o primeiro lado (e isso representa talvez 99% dos macmaniáticos brasileiros), quem trabalha na Apple está alheio e indiferente ao mundo ao redor. Nada poderia estar mais distante da verdade.

Os gerentes estão nas mesmas listas que você e eu frequentamos (sim, eles estão!), estão nos jornais, nos sites de notícias (Macmania inclusa) e em todo lugar onde a Apple e seus produtos possam ser assunto.

O detalhe é que, sobre tudo o que se diz, eles geralmente se mantêm em silêncio. Isso se deve a qualquer motivo, menos indiferença. Na verdade, eles se sentem incomodados com a incompreensão causada pelo próprio silêncio,

mas, acredite, há pouco a se fazer a respeito. O peso de suas responsabilidades e a estrutura ainda pequena frente ao tamanho dos desafios não lhes permite ter a aproximação com o público que gostaria.

A Apple procura aproximar-se do público através de sua assessoria de imprensa, mas esse é um caminho limitado. Pessoalmente, acho que melhor que um assessor de imprensa seria uma pessoa encarregada de observar e criticar as lacunas da empresa, colocando-se no ponto de vista do público, ao mesmo tempo em que também a defende perante ele. Essa figura já existe em muitas corporações e até em alguns governos: chama-se ombudsman. Ele certamente seria capaz de fazer desaparecer o primeiro lado da moeda e poria os outros dois em seu devido lugar. Fica aí a sugestão para a Apple Brasil.

O que gostaria de deixar como recado neste artigo é que não sou um vendido puxando o saco da Apple, como certamente algum neguinho com água de côco na cabeça vai dizer, e sim que, depois do que vi em Fortaleza, todos devemos um, dois, inúmeros votos de confiança à turma da Apple Brasil. Se uma moeda só pode ter dois lados, o primeiro é o único que não deveria existir. Palavra de quem um dia acreditou que só poderia haver esse. **M**

MARCELO TODARO mt@iebras.com

Não tem nada contra as bichas e saiu de Fortaleza sem saber se a bicha deu.

Os gerentes da Apple Brasil estão nas mesmas listas que você e eu frequentamos

As opiniões emitidas nesta coluna não refletem a opinião da revista, podendo até ser contrárias à mesma.