

Meu Conselho à Nokia

J. Roberto Whitaker Penteadó

Liderança e aprendizado caminham juntos.- John F. Kennedy

Você seria capaz de imaginar – caro leitor – que a poderosa Nokia, hoje a maior fabricante do mundo de aparelhos de telefonia móvel, poderia rapidamente perder esta posição e até mesmo desaparecer do mapa econômico mundial?

Se não, tente lembrar histórias recentíssimas e melancólicas de monumentais desastres corporativos. Algumas – como Citibank e General Motors – estão nos jornais. Outras, como da Lehman Brothers, parecem pertencer ao passado distante. Um passado que inclui, para os que têm um pouco mais de idade, a poderosa Pan Am (que estava no filme 2001 uma Odisséia no Espaço, transportando passageiros para a Lua), a IBM, a Xerox, a Kodak, a “nossa” Varig, os Diários Associados, a MPM Propaganda – para citar rapidamente e só de memória...

Esta macroreflexão surgiu-me de um episódio absolutamente cotidiano e quase sem-importância, do qual eu mesmo fui protagonista, como consumidor e observador permanente dos fenômenos do mercado, nas minhas funções de colunista deste Caderno.

Sou dos primeiros usuários do iPhone, da Apple – um pouco pela minha resistência pessoal ao monopólio da Microsoft (ela também não é eterna) – pois também entrei na era da informática através da compra de um Mac Classic, nos anos 90... Embora ainda longe da perfeição, o iPhone já é o objeto mais próximo do que, há pouco, existia apenas como conceito: o UPD, universal portable device – ou seja, um único aparelho que o cidadão carrega consigo para atender a múltiplas necessidades (idealmente, a todas).

O produto é fininho (bom) mas liso como uma enguia – e eu o deixei cair dentro da pia cheia de água... Com isso – e através de uma gentileza da minha operadora de telefonia – emprestaram-me um Nokia N95 para usar enquanto o meu iPhone ia para sua UTI mecânica. Parece tratar-se do utensílio mais aperfeiçoado da marca. Só que foi imenso, o meu sofrimento, como usuário, mesmo que apenas por um mês. O espaço não permite entrar em muitos detalhes. Mas cada vez que eu o abria, ele rosnava para mim – em inglês - que eu não estava conectado corretamente, mas não propunha opções. Os menus não ofereciam as opções básicas de telefone celular (!) ou relógio. Tive de descobrir que o relógio era um aplicativo e não uma ferramenta (tools). Sobre o uso do celular, recorri a uma colega (bem) mais jovem, que me explicou que tinha de pressionar o botãozinho verde. – Todo mundo sabe que é o controle do telefone, disse-me. E passei, literalmente horas, tentando descobrir onde estava o GPS, que é acoplado ao link da Google. As vezes acertava, mas depois de ter chegado ao destino por meus próprios meios...

Mandei um e-mail para a empresa, comunicando o meu desagrado e sugerindo que prestem mais atenção ao iPhone. Responderam-me agradecendo e informando que seus clientes parecem estar satisfeitos.

Este pode ser o problema. Tudo considerado – e pouco modestamente - aquele meu alerta pode valer, para a Nokia, alguns milhões de dólares. O futuro (próximo) dirá.

Disponível em: <<http://www.jrwp.com.br/artigos/leartigo.asp?offset=15&ID=516>>. **Acesso em:** 23 jul. 2009.