

Link: <https://cutt.ly/kEPRjaz>



*Por Maria Cristina Diez\**

A humanidade respira **novas tecnologias**. Não é necessário mais que um pequeno olhar diacrônico de 30 anos para verificar quanta coisa mudou. Hoje, de qualquer smartphone, o usuário consegue acessar a conta bancária, fazer transferências, pagar um boleto e até contrair um empréstimo pré-aprovado. Do mesmo aparelho, é possível comprar um produto ou serviço na loja preferida e ter acesso a qualquer pessoa ou empresa no mundo usando as **redes sociais**.

Bem diferente de 30 anos atrás, quando ainda era necessário sair de casa para fazer qualquer coisa. Fosse para comprar algum produto na loja de conveniência, fazer uma reunião de **negócios** ou pagar aquela pilha de boletos do mês. As distâncias eram longas, e precisavam ser percorridas. Hoje, distância virou coisa do passado.

Exceto entre o cliente e a mesa do gerente ou do atendimento no **hospital**. Em pleno século XXI, ainda existem resquícios de 30 anos atrás. As filas da recepção seguem lotadas, aguardando a agilidade de um profissional que, em meio ao atendimento, vai pedir documentos, comparar a fotografia e a assinatura, verificar no olhômetro se o cliente realmente é quem ele diz ser. Uma demora que só não é maior do que o tempo de resposta para obtenção de um crédito pessoal ou para a compra de um imóvel ou carro. A burocracia insiste em respirar.

Link: <https://cutt.ly/kEPRjaz>

A boa notícia é que o mercado de TI está tão avançado que já oferece soluções que hoje representam o limiar, a última barreira entre o mundo arcaico e o tecnológico. E há um forte movimento de adesão a essas transformações. Uma das provas disso é o aumento de 72% dos investimentos em inteligência artificial nas instituições financeiras do Brasil em 2019, como mostra pesquisa da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban). Em números, isto significa um orçamento total de R\$ 24,6 bilhões.

Boa parte desses recursos foi alocado justamente na digitalização da etapa de onboarding, ou seja, na melhoria do atendimento inicial, que consiste no cadastramento e/ou na identificação do usuário no sistema. Trata-se de soluções de TI que reduzem drasticamente o tempo de espera em filas físicas e digitais, dando maior celeridade ao serviço em si. Um exemplo é a biometria facial, cuja tecnologia permite à empresa fazer um cruzamento imenso de dados em poucos segundos somente pela identificação de milhares de pontos do rosto peculiares de cada pessoa.

Outra viabilidade do onboarding digital é a triagem de serviços elementares que poderiam ser solucionados no máximo em alguns minutos, ao invés de alguns dias, como ocorre hoje. A TI é capaz de interligar infinitos bancos de dados para fazer leituras que concluam se um solicitante pode ou não ter acesso a um crédito ou um financiamento para a compra de um carro ou apartamento. Hoje esse tipo de solicitação é submetida a uma análise minuciosa feita por um funcionário, o que acaba emperrando outros atendimentos.

Link: <https://cutt.ly/kEPRjaz>

Não por acaso, estima-se que algumas soluções em tecnologia são capazes de gerar uma economia próxima dos 70% em tempo e em recursos, direcionando a qualidade das prestações dos serviços para onde residem os maiores focos de problemas da instituição.

Por tudo isso, é possível cravar com bastante convicção que vai chegar o dia em que ficar mais tempo numa fila de espera do que no atendimento será mera curiosidade da história. A tecnologia vai tornando obsoletas certas culturas de outrora. O século XXI vai colocando o século XX no seu devido lugar – num passado que já não existe mais.

*\*Maria Cristina Diez é diretora comercial e de Marketing da Most Specialist Technologies*