

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Redecard, ano 10: uma história a muitas vozes (REDE)

Desafio para o futuro

História de [Rainer Oliver Steudner](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 18/12/2006

Projeto Redecard ano 10: uma história a muitas vozes
Entrevistado por Sueli Andrade e Claudemir Novaes
Depoimento de Rainer Oliver Steudner
São Paulo, 21 de agosto de 2006
Realização Museu da Pessoa
Código REDE_HV019
Transcrito por Écio Gonçalves da Rocha
Revisado por Letícia Maiumi Mendonça

P/1 – Boa tarde, Rainer.

R – Boa tarde.

P/1 – Para gente começar, eu queria que você dissesse o seu nome completo, local e data de nascimento.

R – O meu nome completo é Rainer Oliver Steudner. Eu nasci em São Paulo, capital. A data de nascimento é 20 do dezembro de 1967.

P/1 – Qual o nome dos seus pais?

R – Ralph Wolfgang Steudner, minha mãe (Emi?) Tereza Steudner.

P/1 – Eles são de São Paulo mesmo?

R – Não, eles são do estado de Santa Catarina. O meu pai nasceu em (Mirama?) e a minha mãe nasceu em São Bento do Sul.

P/1 – E se conheceram lá?

R – Isso, meu pai e minha mãe se conheceram em São Bento do Sul. Casaram lá, a gente tem uma casa lá até hoje, de vez em quando eu vou lá

pra passear.

P/1 – Pode contar um pouquinho da origem da sua família?

R – Conto. O meu pai nasceu aqui no Brasil, mas ele tem dois irmãos na Alemanha. Os meus avós vieram da Alemanha, o meu pai nasceu aqui. A minha mãe, todos os irmãos são brasileiros, mas também nasceram no interior de Santa Catarina. Aí eles se conheceram em São Bento do Sul, isso na década de 1950. Lá eles se casaram e logo em seguida eles vieram pra São Paulo. Aí, em 1962, nasceu a minha irmã e em 1967 eu nasci.

P/1 – Tá. E qual a atividade profissional dos seus pais?

R – O meu pai trabalhou na Volkswagen do Brasil por mais de 20 anos, a minha mãe é do lar.

P/1 – Você passou a sua infância em São Paulo, é isso?

R – Eu passei, na verdade a minha família é do ABC, então é a Grande São Paulo. Eu passei a minha infância em São Bernardo do Campo. Aí o meu colegial eu fiz em Santo André, também no ABC. Aí eu fiz Unicamp [Universidade Estadual de Campinas]. Então a minha época de universidade foi na Unicamp. Então passava a semana lá e voltava nos finais de semana. E depois disso o meu primeiro emprego já foi em São Paulo, e a partir daí a minha especialização, curso de línguas, toda a minha vida foi em São Paulo mesmo.

P/1 – Tá, mas aí vamos voltar um pouco a infância, né?

R – Infância, hum hum.

P/1 – A infância você passou a maior parte em São Bernardo?

R – Em São Bernardo.

P/1 – E qual o bairro?

R – Bairro? Bairro é centro de São Bernardo.

P/1 – Você tem lembranças sobre o bairro, seu cotidiano como é que era?

R – Tenho. Eu jogava muito bola na rua, que hoje eu vejo que infelizmente uma coisa que eu, os jovens não conseguem mais desfrutar em função de violência, trânsito, essas coisas. Eu lembro muito que eu era um pouquinho menor, o meu pai me levava no pátio da _____. Pátio da _____ era um morro gramado, o meu pai me levava pra passear. Essa lembrança ficou muito bem marcada pra mim. Da minha mãe, eu lembro dela, eu gostava muito de jogar bola. Então eu lembro muito a minha mãe me chamando de Nino, que era o meu apelido, para voltar pra casa, para fazer lição de casa, para estudar. Então a minha mãe tinha esse lado mais disciplinador. Mas eu só tenho boas lembranças da minha infância.

P/1 – E você brincava com amigos, primos, irmãos?

R – Não, os meus primos são mais, quase toda a minha família mora ou na Alemanha ou em Santa Catarina, no Sul. Então eu brincava muito com os meus amigos de rua, amigos de vizinhança.

P/1 – Você já foi visitá-los na Alemanha?

R – Não, a gente não tem muito contato. Não tenho muito contato com os meus tios. Na verdade houve até uma época que a gente trocou alguns

cartões postais, mas eu não mantive contato com eles.

P/1 – E esse tempo da infância, a escola que você frequentava?

R – Escola? Primário e ginásial eu fiz na Escola Terra Mater, uma escola particular em São Bernardo do Campo. De lá eu fui para o Colégio Singular, colégio do sistema Anglo de ensino, em Santo André, onde eu fiz toda a minha preparação. E do colegial eu fui direto para faculdade.

P/1 – Mas, e os primeiros estudos, como é que era a escola, a rotina, professores?

R – A escola? Nossa, não lembro, faz tanto tempo. Eu teria que me preparar, teria que resgatar ____ aqui. Não, era uma escola muito boa. Eu lembro que foi uma preparação incrível para minha vida. Eu tenho que dar graças a Deus de ter uma família como os meus pais que sempre me incentivaram muito nessa questão de estudo. A Terra Mater era uma escola particular. Naquela época era difícil, e o meu pai não era de posses. Então, quer dizer, eles tiveram que se dedicar bastante para poder me oferecer isso. E o que eu lembro dessa época de primário e ginásial, foi uma época que eu era sempre do fundão, sempre gostava de uma bagunça, mas por outro lado eu sempre me dediquei muito. Tem esse lado da minha mãe, que sempre me incentivou muito, os estudos e tudo mais. E eu lembro que, apesar de eu ser assim meio do fundão, eu estudava muito, e isso acabou me liberando uma bagagem, me gerou uma preparação mesmo pra colegial, pra faculdade muito boa.

P/1 – Você tinha uma disciplina preferida?

R – Olha, eu gostava de Matemática, gostava de Física, gostava de... Eu sempre falei que eu não gostava de Português, e depois eu fui descobrir que Português foi a minha maior nota no vestibular, assim umas coisas que não dá pra explicar. Mas em geral eu gostava de tudo, eu gostava de Geografia, gostava... História é meio complicado, eu não sou muito de ler muita coisa assim. Eu gosto de umas coisas um pouco mais práticas. Mas eu sempre fui bem em qualquer matéria, não teve uma matéria que eu tinha uma dificuldade especial. Então acabava gostando de tudo.

P/1 – Você acha que os seus estudos influenciaram na sua escolha profissional?

R – Meus estudos?

P/1 – É, os básicos.

R – Influenciaram. Como eu disse, eu gostava de Matemática, era talvez uma das minhas primeiras escolhas. Acabei fazendo o vestibular pra Engenharia de Computação, curso de cinco anos da Unicamp. Acabou influenciando sim.

P/1 – E sobre a sua juventude, você tinha um grupo de amigos?

R – Tinha. Na verdade, assim, uma coisa que marcou muito a minha juventude foi o esporte. Eu, assim, na hora de qualquer intervalo ia colocar um ____ de vôlei, de basquete, handebol, sempre me dediquei muito. E eu fui semi-profissional de handebol durante quase 15 anos, e isso me permitiu ter muitos amigos. Então eu tinha um amigo no time de São Bernardo, que eu joguei por muitos anos. Permitiu eu ter amigos na faculdade, porque também tinha um time de handebol na faculdade, eu jogava. Eu era técnico de handebol do time feminino da Medicina na Unicamp. Sempre o handebol abriu muitas portas para que eu conseguisse fazer muitos amigos, e eu dedico. Eu, na verdade, não é dedico, mas eu reconheço no esporte uma coisa de formação muito importante para mim. Muito do que eu sou hoje, sob o ponto de vista de caráter, sob o ponto de vista de dedicação, eu tenho certeza que foi o esporte que acabou proporcionando.

P/1 – E não pensou em levar adiante a carreira como esportista?

R – Olha, eu até teria umas chances, mas na verdade o que aconteceu? Eu sou de uma geração que o handebol, como eu disse, eu era semi-profissional, não dava pra você ser profissional no esporte. Hoje o handebol está começando, no seu ritmo brasileiro. Todos que jogam até hoje são amigos meus, na seleção e tudo mais, conseguindo se manter através do esporte. Mas na minha época não dava, na minha época chegou um momento na minha vida que eu tive que decidir, abrindo mão do handebol como esporte competitivo, que hoje as minhas atividades esportivas são coisas menos radicais, academia, natação, essas coisas mais básicas. Mas eu não sei se eu... Se tivesse acontecido na minha época o que aconteceu com o vôlei, por exemplo, talvez hoje eu fosse um atleta e talvez eu não teria feito Engenharia, talvez a minha vida tivesse seguido um

outro caminho. Às vezes, eu penso sobre isso.

P/1 – E além do esporte e da faculdade, que outras coisas você fazia com o seu grupo de amigos?

R – Ah, vamos ver.

P/1 – Locais que vocês frequentavam.

R – Ah, vamos lá. Eu gostava muito de viajar, sempre gostei muito de viajar. Então, como esporte isso me permitia. Mas eu vou dar um exemplo aqui. Quando eu estive na Unicamp a gente foi para Europa jogar. Então, apesar do campeonato, que foi em _____ na Itália, a gente, com a turma de amigos a gente saía viajando, foi para Roma, foi para Florença, depois com os amigos a gente foi até para Áustria. Foi a minha primeira viagem para Europa, eu lembro que a gente ficou um tempão viajando. E sempre que eu tinha oportunidade a gente fazia uma turma de amigos, ia para praia. Viajar era o grande hobby nessa época. Isso, como eu tinha dito, na verdade eu sempre tive muitos amigos, turmas de amigos. Então nunca faltava viagem. E viajar foi uma coisa muito legal na minha juventude.

P/1 – E na sua família havia alguma expectativa por uma escolha específica de profissão para você?

R – Não, sempre essa decisão ficou à minha responsabilidade, nunca teve uma cobrança para fazer, para ser médico, para ser advogado, essas coisas, não. A escolha foi mais ou menos assim: “Faz o que você gosta, o que você vai gostar de fazer pelo resto da sua vida.”

P/1 – Você pode contar um pouco do curso superior que você escolheu e o porquê?

R – Eu escolhi alguns, mas todos relacionados a Exatas. Então, como eu tinha aquele meu gosto por quase todas as matérias, eu prestei Engenharia de Alimentação, prestei Engenharia de Computação, eu cheguei a prestar Engenharia Aeronáutica. Quer dizer, teve várias matérias, mas todas relacionadas a Exatas, Engenharia, e acabei optando pela informática, pela tecnologia. Era um assunto que sempre me motivou bastante. É um pouco daquela questão de expectativa de futuro, de mercado de trabalho. Tudo isso pesou, mas acabou sendo a minha escolha para Fuvest [Fundação Universitária para o Vestibular], que era na época o vestibular que você entraria numa universidade pública e tudo mais. E eu não sei mais o que dizer sobre esse assunto.

P/1 – Você optou por engenharia?

R – Engenharia da Computação.

P/1 – Da Computação?

R – É.

P/1 – E aí você cursou na Fuvest?

R – Fuvest, fiz Unicamp. Aí foi um curso, cinco anos na Unicamp, e aí foram anos de muita dedicação. Não foi um curso fácil, a gente tinha que estudar bastante. Mas eu tenho certeza que acabou me gerando uma preparação para o mercado de trabalho fundamental, não tem do que falar. Na verdade, a gente só tem a elogiar todos os meus mestres e todos os meus professores da Unicamp.

P/1 – E como é que foi essa passagem da graduação para vida profissional?

R – Da graduação para vida profissional?

P/1 – Isso. Se você tiver uma experiência anterior de emprego pode contar também.

R – É, na verdade começou ainda durante a faculdade. Por que? Eu tinha uma bolsa de iniciação científica da Fapesp [Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo] ou CNPq [Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico], um desses institutos, agora não estou lembrado. E durante a graduação já tinha esse aspecto de você se dedicar a um projeto, de você... Então daí você já começa a, você ter um certo contato, ou pelo menos ver como é a vida fora da escola, fora da universidade. Logo depois disso eu fiz um estágio, também (linkado?), associado a essa questão desse projeto que eu tinha de iniciação científica, e foi no Centro Tecnológico para Informática, o CTI de Campinas, que é um instituto do governo voltado para pesquisa de novas tecnologias. Aí do CTI eu fui pro CTO, quer dizer, o CTO é o Centro Técnico Operacional do Itaú. Eu só não fiz o CTA [Centro Técnico de Aeronáutica], que é em São José dos Campos, na Aeronáutica _____. No CTO foi o meu primeiro emprego mesmo depois do estágio. Eu vejo o Itaú, essa questão da transição, como você perguntou, foi uma coisa muito suave, porque o Itaú na verdade pra mim foi uma grande escola. Eu acho que o Itaú, os grandes bancos brasileiros, eles têm um pouco esse papel na sociedade. Eles acabam formando muitos profissionais. Então, eu lembro que no Itaú eu aprendi muito, tanto na prática, com o dia a dia, com os projetos, mas também com um monte de treinamentos e cursos que eles ofereciam. Quer dizer, me preparei também muito. Eu acabei encarando muito como uma especialização de toda a preparação que eu tive na graduação. E também no Itaú eu fui agraciado com todo o pagamento da bolsa de estudos para minha especialização em Administração de Empresas que acabou, como eu posso dizer, suprimindo um lado, vamos dizer, mais de Humanas, que eu não tinha na minha formação. E o Itaú me proporcionou isso, que eu fiz especialização na Fundação Getúlio Vargas em Administração de Empresas, e foi justamente na época que eu estava decidindo o que eu ia fazer da vida, jogava handebol semi-profissional, aquilo me ocupava, eu tirava férias para jogar, todo final de semana tinha jogo, aquela dedicação junto com o trabalho, que é uma coisa. E quando veio essa questão, o Itaú resolvendo bancar e tudo, aí foi a decisão, eu falei assim: “Puxa, eu não vou ser atleta, eu vou seguir carreira profissional e tudo mais.” Foi bem nesse momento, foi muito importante também.

P/1 – E no Itaú você trabalhava com que, em que área? O que é que você fazia?

R – Eu era, eu comecei como trainee, aí depois eu passei para analista júnior, analista sênior. Era uma área chamada superintendência técnica de sistemas de apoio a crédito. Na verdade, assim, a área de sistemas do banco que dava todo o suporte para área de crédito do banco. E aí eu tive contato com a área de administração de risco, com a área de políticas de alçadas, ter processo decisório de crédito. Então toda essa parte de banco eu consegui ter, nesse contato com o Itaú eu aprendi muito. Foi um período muito importante pra mim nessa minha jornada aí profissional.

P/1 – E depois do Itaú?

R – O que aconteceu? No Itaú eu recebi uma proposta para estar vindo para Redecard, e o mundo de cartões, de cartão de crédito, sempre me fascinou um pouco, eu sempre tive uma curiosidade para entender, porque eu tinha uma visão de risco, mas muito banco, e no Itaú a gente não tinha muito essa questão do cartão de crédito. E foi _____, foi um momento, isso foi em outubro de 1998. Eu pude vir num momento muito bom, porque foi quando começou basicamente o boom de cartão de crédito, que ele tinha taxa de 20% ao ano. Quer dizer, eu vim desde o começo da Redecard. A Redecard se formou em 1996, que nasceu em 1996, e eu vim em outubro de 1998. De vez em quando eu olho pelos corredores, sou um dos profissionais antigos. É muito gratificante olhar pra trás e ver que eu fiz parte dessa história, fiz parte da história basicamente desde a criação da Redecard. Vai fazer sete anos de empresa agora em outubro. Sete anos? Não, oito anos. Oito anos de empresa agora em outubro. Então é quase uma vida.

P/1 – E você entrou na Redecard em que área?

R – Eu vim para área de sistemas também, aí como gerente. Eu _____ alguns sistemas junto com o Sérgio _____. E depois de um ano e meio, dois anos surgiu uma oportunidade pra eu assumir uma atividade nova, que era atividade de produtos. Foi quando foi montada a área de (acquirer?), que foi uma área que tinha que cuidar de todo o business internet, todo o negócio internet na Redecard. Eu vim com a tecnologia, mas também pude ver esse lado produto, lado marketing. Foi uma experiência fantástica para mim, foi um crescimento. E acabei ficando, na época, com o Fernando Pantaleão, uns dois, três anos nessa função. Foi quando a gente montou a Intranet Redecard, o portal de serviços como ele é hoje. Toda a solução de pagamento, que é o (e-commerce?), foi tudo lançado nesse período. E eu olho para esse passado e me sinto muito orgulhoso, porque foi uma semente que a gente plantou que está germinando aí. E eu estou sentindo um sentimento de paz, de ter montado isso e é muito gratificante também.

P/1 – Então, a sua experiência dentro da área de marketing tinha um foco mais tecnológico ou não?

R – Eu diria que não, porque a gente era responsável pela estratégia. Na verdade, assim, o que ia ser lançado no portal de serviços, que hoje se mostrou uma estratégia super acertada, que é a questão de ter desenvolvido serviços no portal mais do que a parte institucional ou esse tipo de coisa. Quer dizer, foi uma decisão muito acertada. Agora recentemente saiu uma pesquisa de satisfação de clientes e isso ficou muito claro nessa pesquisa. Então, a gente era responsável pela estratégia, a gente era responsável por lançamento de produtos. Nunca vou esquecer uma passagem com o Fernando Pantaleão que, logo que eu cheguei na área, eu implementei não lembro exatamente o que é que era, era um pedaço

do portal, alguma coisa, eu falei: “Ah, eu fiz a minha parte.” Ele falou assim: “Não, agora começou a sua parte, porque agora que você lançou você tem que fazer, você tem que alavancar, você tem que fazer isso crescer.” E foi uma experiência engraçada ele dar liberdade, eu estou com o produto para fazer isso crescer e não só para desenvolver e entregar o sistema, que era como eu enxergava o mundo até aquele momento. Então foi um crescimento interessante.

P/1 – E aí você ficou quanto tempo em marketing?

R – Dois anos, três anos, não lembro exatamente.

P/1 – E depois?

R – Aí eu aceitei uma proposta pra trabalhar novamente com o Sérgio (Murtinho?), voltando novamente para tecnologia, mas não para trabalhar com sistemas, para trabalhar com uma área de planejamento dentro da área de tecnologia, estruturar toda a área de arquitetura tecnológica da empresa, estruturar umas áreas que ainda estavam, naquele momento, na Orbital, num processo de separação que a gente teve no nosso processador de serviços. Eu aceitei o desafio, voltei pra área de tecnologia. Agora mais recentemente eu assumi a gerência de meios de captura que é toda uma área de inovação tecnológica, de prospecção de equipamentos, a parte POS [Point of Sale], PDV [Ponto de Venda]. Eu estou muito feliz, com isso me aproximo novamente do business. Tô dando um duro danado aí, mas eu estou muito feliz com essas novas atribuições todas.

P/1 – Você pode explicar como é que a área de tecnologia se divide, e talvez um pouquinho mais, como é que ela se desenvolveu nesses anos de Redecard?

R – Nossa, agora você foi profundo, hein? Vamos lá. Vou tentar, hein, vou tentar. A minha visão é a seguinte. Em 1996, a Redecard trouxe só algumas áreas essenciais. Ela trouxe desenvolvimento de sistemas, ela trouxe algumas áreas técnicas, mas muita coisa ainda era provida pela antiga Credicard, da onde a Redecard nasceu. De 1998 para cá a gente vê vários desses (gaps?), desses buracos que acabaram sendo formados dentro da estrutura de tecnologia, sendo tampados. Então, uma área de telecom veio no momento seguinte, a área de infraestrutura foi montada, a área de captura foi estrutura, área de segurança de informação. Quer dizer, _____, contingência. Quer dizer, ela foi evoluindo e sempre mais ou menos num contexto assim: “Qual que é mais crítico para se trazer para Redecard neste momento que a Redecard está atravessando?” “A área tal.” Então vamos fazer e estruturar. Então, foi muito legal ter passado todos esses momentos, porque eu basicamente vi a área de tecnologia, mesmo durante a minha fase de produtos, que eu estava com tecnologia também, eu vi a área de tecnologia nascer, eu vi a área de tecnologia se estruturar aqui na Redecard. Eu sempre brinco que a gente foi uma geração que quebrou muita pedra, quer dizer, é duro você passar por esse processo todo, cada dia um desafio, às vezes, não tem a estrutura que você idealmente poderia ter, aí eu já estou falando em 1998, 1999, 2000, e a gente ter realizado tanta coisa como a gente realizou é muito gratificante, eu sinto um orgulho de ter feito parte dessa história toda.

P/1 – E o que é que é a tecnologia para o negócio Redecard?

R – O que é que é tecnologia para o negócio Redecard?

P/1 – Isso.

R – A Redecard é uma empresa de negócios, mas eu diria que hoje quase todas as iniciativas de negócio acabam impactando direta ou indiretamente na tecnologia. Se a gente pensar desde quando a transação ocorre lá no estabelecimento, ela ocorre em um terminal de POS, a gente está falando de tecnologia. Quando aquela transação vem pra cá, ela vem através de uma operadora de telecomunicações, a gente está falando de tecnologia. Ela chega aqui, ela é processada, a gente está falando do nosso sistema de (suíte?), de roteamento de transações que vai também ter toda uma comunicação com todos os emissores das bandeiras MasterCard, Maestro, Diners do Brasil. Quer dizer, a tecnologia é muito importante para Redecard. Mesmo assim você saiu do fluxo da transação, todas as áreas de business hoje, quando a gente fala em produtividade, quando a gente fala em melhoria de processos, é difícil. A gente não tem uma iniciativa que acaba não resvalando ou tem que ter uma atuação das áreas de tecnologia, quer seja aquelas áreas de sistemas, quer seja aquelas áreas de infraestrutura ou áreas mesmo de pesquisa, de inovação. A Redecard é uma empresa de negócios, mas muito focada em tecnologia.

P/1 – E ela desenvolve tecnologias?

R – Desenvolve tecnologias. Essa área de meios de captura, por exemplo, prospecta tecnologias no mercado visando novos terminais, novas

formas de comunicação, novas maneiras de você realizar transações com a Redecard, internet está surgindo, comunicações, sem querer ser muito técnico, mas comunicação de pacotes. Perdão, desculpa (celular tocando). Então, sempre com essa preocupação pela inovação, essa preocupação em fazer alguma coisa que muita gente enxerga como commodity: “Ah, fazer transação é pôr um terminal de algum tipo, algum modelo de algum fabricante no estabelecimento, passar lá o cartão e aí a transação ocorrer.” Mas existe muita inovação por trás disso, você tem que estar muito atento no que o mercado de tecnologia está oferecendo, novas formas de fazer, novas modalidades de comunicação que você pode estar adotando, que vai reduzir custos na transação, que vai deixar a transação mais rápida, que vai... Então existe um papel muito importante na área de tecnologia nesse aspecto de inovação, nesse aspecto de preparar a Redecard para o futuro.

P/1 – E a parte de sistemas, essa parte de tecnologia, ela entra como? O que é que desenvolve a área?

R – O que é que desenvolve a área de sistemas?

P/1 – É, isso.

R – A área de sistemas, eu diria que ela tem dois papéis principais. Um é atender todas as demandas das áreas de negócios da empresa. Tem que desenvolver um sistema novo, tem que ganhar produtividade, tem que deixar o processamento, algum processo mais rápido ou mais ágil. Então, ela tem esse papel de suportar todas as áreas de negócios da empresa. Mas ela tem um papel muito importante também, que também sob o ponto de vista de sistemas, de você evoluir, de você prospectar soluções de sistemas, soluções de processamento, que também deixa a Redecard mais flexível, mais ágil, com menor custo. Os fornecedores de TI [Tecnologia da Informação] estão inovando também a todo instante, a gente tem que estar sempre atento a isso. É um desafio grande da área da tecnologia, que a gente sempre brinca, costuma dizer que a gente fica trocando turbina em pleno vôo, que a gente está com um sistema antigo, tem que pensar em colocar turbina nova, mas o avião está voando, como que você faz isso? Então acaba sendo um desafio muito grande e muito importante para o desenvolvimento da Redecard.

P/1 – E em relação a novas tecnologias, qual seria a próxima nova tecnologia, o próximo novo filão em termos de mercado de cartão de crédito? Ou para captura...

R – ... Olha, muita gente vê o celular como uma grande área de atenção, porque você pode estar pensando no celular, que todo mundo tem um celular na mão. E esse celular pode ser um mecanismo que pode estar enviando uma transação. E aí você está falando que você não precisa mais de um POS ou de um PDV, você pode estar entrando em várias oportunidades de mercado aí. Então, o celular é uma coisa que a gente tem olhado, e a gente está, toda semana surge uma tecnologia nova, uma proposta nova para usar o celular, passando um cartão no celular, ou em vez de passar o cartão no celular tem outras formas de você estar utilizando como um meio de pagamento. Celular é um grande desafio. internet já é uma coisa que já está acontecendo. A gente acompanha, o volume da internet tem crescido. A história da loja virtual, mas esta, eu diria, é uma coisa que já está acontecendo, diferente do celular que ainda está por vir. Deixa eu ver o que mais. Eu diria que as formas de comunicação também é um grande desafio, de explorar novas formas de comunicação, como foi o POS wireless que hoje todo mundo, qualquer supermercado que vai fazer um jantar com a família etc, vê o POS wireless. O que a gente está falando? A gente está falando de tecnologia por trás disso. É uma inovação também aquela história do commodity. Mas a tecnologia está agregando valor a este tipo de transação, não precisa mais nem levantar da mesa para você digitar uma senha no POS ou ter que assinar. Quer dizer, assinar você assina no próprio comprovante de venda na própria mesa do restaurante. Quer dizer, explorar essas novas formas de comunicação também é um desafio muito grande.

P/1 – Sobre a internet, que projeto que está em andamento em relação à Redecard?

R – Na internet, vou até dizer para você, eu acho que a Redecard está bem adiantada em relação à indústria. A Redecard já se preparou com o lançamento aí do secure code, que é uma solução, de uma forma bem resumida, do que é que se trata? É o portador, um produto de cartão. Vai fazer uma compra num site, podendo se autenticar no ambiente do emissor dele. Então, se você é um cliente do banco Itaú você estaria numa loja virtual através da solução do commerce secure code, fazendo autenticação no ambiente do emissor, uma coisa super, que todo mundo já está acostumado, porque acessa com e-banking, quando vê lá o logo do Itaú se sente super seguro. Quer dizer, a Redecard já está preparada pra isso. Então o secure code é um padrão da MasterCard aí pra indústria de transações na internet. A Redecard já está preparada para isso. É aquela história, às vezes, a Redecard se prepara, mas ela precisa que o emissor também se prepare, às vezes, a própria MasterCard. Então tem o mesmo movimento de indústria que tem que ser, que eles têm que acontecer de uma forma coordenada. Mas eu diria para você que a percepção que eu tenho é que a Redecard, no ponto de vista da internet, já está muito preparada para o futuro.

P/1 – Sempre nessa articulação com emissor, bancos?

R – Sim. Todas as iniciativas da Redecard, a gente falou de internet, mas quando você pensa num produto novo que vai ser lançado no POS, quer dizer, tem que ter uma coordenação da MasterCard enquanto bandeira, porque ela também que faz o meio de campo com os emissores

para fechar um... A MasterCard acaba sendo um grande regulador desse mercado, porque tem o (acquire?) também querendo ganhar, tem o emissor querendo ganhar, ele tem o plástico, a gente tem o POS. A MasterCard acaba virando um grande mediador na indústria e regulando o que vai caber a cada um, como é a regra, como se causa uma disputa por não reconhecimento de compra ou da transação por alguma das partes, como isso vai ser tratado. Então, toda essa ação nesta indústria, isso é uma coisa intrigante, mas ao mesmo tempo muito saborosa na indústria de cartões que é essa coisa de você ter que fazer as coisas de uma forma coordenada, estar todo mundo junto. Não adianta você querer lançar, ter a solução e o outro não estar preparado. Quer dizer, você acaba não alavancando aquele tipo de coisa. Então, é um mundo de parcerias, é um mundo de compartilhamento, é uma indústria muito interessante.

P/1 – Ainda sobre a internet, é um produto que vai atender a estabelecimentos, não é isso?

R – Estabelecimentos comerciais. Na verdade, quando a gente fala de internet a gente, hoje, por exemplo, a gente tem um portal de serviço. Ele atende outros públicos, ele atende emissores, por exemplo. Não é um cliente nosso, o emissor é um parceiro nosso. Você tem, através da internet o funcionário pode acessar áreas de serviços, por exemplo. Então existem outros públicos. Mas o público, sempre o público principal, o nosso cliente principal é o estabelecimento comercial. Então quando você pensa em internet, portal de serviços, o público principal é o estabelecimento comercial. Nossa solução de pagamento é oferecer para os nossos estabelecimentos comerciais que estão explorando a internet, explorando a web como um novo nicho, uma nova forma de atingir novos mercados, também a Redecard poder oferecer uma solução para esses clientes. Tudo na Redecard a gente tem que pensar visando o cliente.

P/1 – Tá. E, Rainer, dentre os projetos que você já esteve envolvido aqui na Redecard nesses anos todos, qual deles você considera mais marcante?

R – Olha, não pelo porte do projeto, mas todo trabalho que a gente fez na internet, como é uma coisa que estava debaixo do meu... Eu costumava dizer que se o que acontecesse na internet fosse bom eu estava ganhando a ____, mas se fosse ruim eu ia ser mandado embora, porque eu era responsável por tudo, não tinha nem com quem dividir a culpa. Então, é uma coisa não pelo porte, mas pela realização, pelo resultado, é um projeto... E quando a gente fala: “A internet é tudo, intranet, portal de serviços, é o (commerce?)”. Então foi, como eu disse, uma semente que foi muito importante. Quando eu voltei para a área de tecnologia, aí eu comecei a ver a empresa de uma forma muito mais ampla. Eu não estava mais só olhando um business de internet, que é uma coisa muito pequena para Redecard, mas a gente começa a olhar a Redecard como um todo, a Redecard com essa função de planejamento, como a gente vai preparar a empresa para os próximos cinco, dez anos. Então, é uma responsabilidade muito grande, a gente acaba direta ou indiretamente influenciando a empresa como um todo. E hoje, no dia a dia lá, a gente tem uma preocupação que normalmente ninguém tem. Aquela coisa, o gerente de produtos está pensando em lançar um produto novo, o marketing: “Poxa, como vai estar promovendo o nome da Redecard aí no mercado?” A tecnologia está vendo aquela coisa básica: “Poxa, o sistema tem que ficar no ar, eu não posso ficar um segundo fora, eu tenho que olhar contingência, eu tenho que olhar, blindar o meu sistema para que qualquer coisa que aconteça com a operadora de telecomunicações, com outro sistema da empresa, o (impact?) e a captura da transação”. Quer dizer, quando você olha tudo isso, e sempre tendo em mente que o... Eu sempre gosto de dar esse exemplo. A Redecard, quando ela, um fim de semana aí de dezembro, antes do Natal, cada segundo que um sistema da Redecard fica fora, a gente está falando aí de um faturamento de 20 mil reais, 30 mil reais de faturamento. Então, num segundo que tenha dado um problema e o sistema tenha ficado fora, dá pra fazer uma conta simples e ver o impacto que isso gera para empresa quando fica um minuto, cinco minutos fora. Então, tudo que em tecnologia a gente faz é pensando em fazer mais barato, fazer mais rápido, mas sempre mantendo a mesma disponibilidade de solução, sempre não ficando um segundo fora. Esse ano a gente está com 100% de disponibilidade dos sistemas de captura, no ano passado foi 99.45% ou alguma coisa desse tipo. Quer dizer, é muito gratificante você ver isso, eu acho que é importante, eu gosto, é desafiador, é uma responsabilidade muito grande, mas é uma realização e tanto.

P/1 – Nessa trajetória Redecard teve alguém que foi muito importante para você?

R – Xi, um monte de pessoas. E agora vai começar essa fase aí de ter que, eu diria que todo mundo é bom. Agora eu vou fazer que nem o pessoal de mídia aí, o pessoal _____. Tem muitas pessoas importantes na Redecard, tem muitas pessoas importantes. Quer que eu cite alguém? Isso não, né, ou eu preciso citar?

P/2 – Você citou o Sérgio (Murtinho?).

R – O Sérgio (Murtinho?) foi, sem dúvida. O Sérgio (Murtinho?) foi a pessoa que me trouxe para Redecard, foi a pessoa que durante um tempo foi o meu tutor aqui dentro. Quer dizer, eu tenho muito a dedicar ao Sérgio (Murtinho?) pelo que ele acreditou em mim, a realização toda. O Fernando Pantalão também, que está na minha fase de produtos, também me assessorou bastante. Eu já dei um depoimento aqui de um grande ensinamento que ele me fez. Poxa, não era só entregar, era aí que começa o meu trabalho. Quer dizer, foi uma coisa muito importante também. Mas eu diria que de maneira geral, não só essas pessoas que foram meus chefes, mas a Redecard, de uma forma geral, foi uma grande família. Você participar do nascimento de uma empresa, apesar dela ter sido separada da Orbital, eu me sinto como tendo participado do nascimento de uma empresa, e isso acaba criando um vínculo muito grande. Então, poxa, teria tantas pessoas pra citar aqui. Por exemplo, quando eu vim a área

de RH [Recursos Humanos] era basicamente _____, quer dizer, eram áreas muito pequenas. E, nossa, o próprio Anastácio, que quando eu cheguei o Anastácio já era diretor executivo, vice-presidente na época. E agora acompanhar, ver todo esse crescimento que a indústria, que a Redecard vê nele com todo esse tempo que ele tem dedicado a essa indústria. Quer dizer, são coisas que marcam a gente, são coisas que eu não teria... Se eu fosse nomear pessoa a pessoa eu acho que para cada uma delas eu teria uma menção a fazer, mas aí eu acho que a gente vai demorar, vamos ficar aqui três horas falando. E para todo esse pessoal que está desde 1998 comigo eu acho que eu teria alguma coisa para dizer, sim.

P/1 – O que é que a Redecard representa para você?

R – O que é que a Redecard representa pra mim? A Redecard representa um sinônimo de realização. Eu acho que, apesar dessa fase do quebrar pedras que eu falei, desde 1998, quer dizer, a Redecard sempre foi vista como uma empresa que é muito ágil na implementação, muito ágil na tomada de decisão, muito rápida em fazer as coisas, muito ágil na resposta a essas novas frações de mercado e tudo mais. A gente realizou muito e eu vejo uma empresa muito realizadora, uma empresa muito focada em resultado, muito, não sei mais o que dizer. Posso pensar um pouquinho?

P/1 – À vontade.

R – Não, passa, depois eu vou lembrar alguma coisa pra dizer. Você vai cortar tudo isso, pelo amor de Deus.

P/1 – Talvez a próxima pergunta ajude. Você trabalha hoje na Redecard por quê?

R – Hoje eu trabalho na Redecard, eu gosto de fazer, eu citei isso algumas vezes durante a entrevista, eu gosto de fazer parte da Redecard, eu gosto de me sentir parte dessa história. O fato de eu ter vindo logo no início, de ter acompanhado todos esses anos, essas realizações. É uma empresa invejada sob o ponto de vista de saúde financeira. Quer dizer, isso tudo são grandes motivadores para gente continuar trabalhando, quero continuar fazendo parte da Redecard e continuar realizando. É uma empresa que ela permite o desenvolvimento das pessoas. Isso é uma coisa que eu senti muito quando eu vim do Itaú, quer dizer, no Itaú a gente tinha uma função mais especializada. Você tinha aqueles treinamentos, mas era uma coisa mais específica. A Redecard permite o desenvolvimento das pessoas, ela incentiva o desenvolvimento das pessoas de uma forma muito mais ampla. Do mesmo jeito, eu poderia resumir assim. O Itaú foi uma grande escola, mas ele era uma escola um pouco mais técnica. A Redecard é um grande berço de formação, mas sob um aspecto mais gerencial, um aspecto mais amplo. É uma empresa muito, muito, muito boa de se trabalhar.

P/1 – Rainer, e quais valores você acredita que permeiam as relações na Redecard?

R – Ah, eu comentei, uma questão da orientação para resultados, isso é muito forte aqui na Redecard. Uma relação de ética, uma relação de respeito, de amizade, aquele aspecto de família que eu comentei, achei isso muito importante. A Redecard tem uma característica, que ela nasceu enxuta. Quando ela saiu da Credicard, ela veio com poucas pessoas para cá, e isso acabou criando aquela coisa do se ajudar, um ajuda o outro, acabou criando um clima de integração muito grande. Eu acho que isso é uma característica importante. Não descaracterizou a questão da orientação para resultado etc, orientação estratégica e outras coisas, e eu acho que é uma coisa que é importante e está _____ à empresa.

P/1 – Hoje a Redecard tem uma identidade própria?

R – Acredito que sim. Essa questão, como eu comentei, o que está no DNA não sai mais. Quer dizer, essa forte orientação para resultados, isso vai continuar sempre, é uma coisa que está no âmago da empresa, isso não vai deixar de acontecer. Eu acho que isso é super importante. Essa questão do desenvolvimento também. Eu acho que, não tenho tanta experiência assim de mercado, mas a minha época de FGV, a gente acaba trocando muita experiência com outras empresas, e o que a Redecard faz pensando nos seus funcionários você não vê por aí. Então, isso fica claro, isso é uma outra coisa que também está no DNA da empresa, essa parte do desenvolvimento pessoal e profissional de cada um. E a questão de, eu diria que é uma questão de desafio. O mercado vai passar por uma mudança muito grande, a Redecard vai sofrer um teste muito grande que é essa questão de como se adaptar a esse novo cenário. E eu acredito que a Redecard está muito bem preparada para isso. A gente tem que estar, mais do que nunca, unidos, como a gente sempre foi, no sentido de estar conseguindo as mesmas taxas de crescimento que a gente conseguiu nestes últimos, sei lá, cinco anos, a gente continuar atingindo.

P/1 – O que seria esse novo cenário.

R – O novo cenário? O mercado de (acquires?) está um pouco indefinido. O modelo brasileiro basicamente tem um (acquires?) para o mundo

MasterCard e um (acquires?) para o mundo Visa. Agora, alguns movimentos aí de alguns bancos, de alguns bancos que se estabeleceram no Brasil e não estão, nem um, no Visa, que tem interesse em participar nesse business que cresce 20% ao ano, quer dizer, que é super lucrativo para todos, sinalizam algumas possibilidades. Não é certo que vá mudar, mas assim, existem algumas pressões entre esses players todos que podem estar dando uma sacudida aí numa questão de mudança desse modelo, talvez não ter mais uma exclusividade ou uma dualidade de captura de transações. Quer dizer, são várias coisas aí que podem balançar esse mercado e a Redecard vai ter que estar atenta, vai ter que estar mais ágil do que nunca para gente estar respondendo a isso, se realmente acontecer.

P/1 – Ainda assim você consegue imaginar a Redecard daqui a dez anos?

R – Claro, claro. A Redecard tem tudo para estar daqui a dez anos, quer dizer, até pelo patamar que ela já atingiu, o que ela consegue desenvolver, capacidade de produção, capacidade, eu mencionei várias vezes aqui, a questão de você obter resultados e você estar atento ao mercado. A Redecard tem tudo, só depende dela, de estar aqui nos próximos 10, 20, 30 anos com outros (acquires?), ou sem outros (acquires?), mas a Redecard tem tudo para estar aí no cenário.

P/1 – E para você quais foram os maiores aprendizados que você teve aqui na Redecard?

R – Eu diria que o maior deles foi essa questão de ver a empresa como um todo. Pode parecer uma coisa meio simplista, mas na Redecard eu tive a ideia de como é uma organização, de como ela funciona, como ela é integrada em todas as suas áreas. E eu comentei, o Itaú quando eu entrei foi uma grande escola para mim, não permitia esse tipo de visão. Então, nesse aspecto do desenvolvimento de uma visão corporativa, de uma visão estratégica, a Redecard teve um papel muito importante para mim, até pela questão de você, por muito tempo nós termos sido geridos pelo Citibank. Isso também traz todo um aprendizado muito grande em forma de políticas e tudo mais que trouxe um, que eu diria que, assim, me agregou muito na minha vida profissional.

P/1 – E como é que você vê essa iniciativa da Redecard comemorar os dez anos recolhendo depoimento de funcionários, ex-funcionários e colaboradores?

R – Ah, eu achei bárbaro. Até a minha contribuição com as home pages que a gente, em algum momento, consegui capturar aí durante as várias fases da Redecard. Um povo sem história, quer dizer, perde muito. Eu acho que essa iniciativa é muito interessante, eu estou muito curioso para ver o que vai sair. A gente acaba vendo as pessoas que não estão mais conosco, que acabaram indo para o mercado, trocaram de emprego, mas eles vêm aqui dar o depoimento. Quer dizer, eu estou muito curioso para saber o resultado disso e eu tenho a expectativa de uma coisa muito positiva de talvez muita gente olhar e você ter um momento de reflexão sobre história, olhar o que a gente fez certo, olhar o que a gente poderia ter feito de uma forma diferente, e isso servir como uma base para gente moldar a Redecard do futuro. Eu estou muito curioso em relação a esse trabalho todo.

P/1 – E o que é que você achou de ter participado da entrevista?

R – Gostei bastante. Eu fui pego meio de surpresa, assim, um monte de perguntas, às vezes, não está muito preparado, precisa refletir muito, às vezes, dá umas gaguejadas aqui, mas eu gostei muito de ter participado. É um momento que você sai do dia a dia e faz essa reflexão, no dia a dia, às vezes, a gente não consegue fazer. Eu gostei muito de ter feito, gostei muito de ter participado, sim.

P/1 – Para encerrar, Rainer, qual é o seu sonho?

R – O meu sonho? Qual é o meu sonho? Eu quero ser feliz. Eu sou muito feliz hoje, quero continuar sendo, quero continuar me desenvolvendo, é uma coisa que me motiva muito. Não tenho um sonho mais material, eu quero continuar sendo feliz.

P/1 – Ok. Muito obrigada.

--- FIM DA ENTREVISTA ---

Dúvidas

Emi

Mirama

Linkado
Acquirer
E-commerce
Murinho
Gaps
Suíte