



By @kakashi_copiador

Aula 05 - Profº Márcio Damasceno

*Caixa Econômica Federal (CEF) (Técnico
Bancário) Redação - Sem Correção -
2023 (Pré-Edital)*

Autor:
Carlos Roberto

18 de Janeiro de 2023

Primeira rodada de temas.....	1
Tema 1.....	4
Abordagem teórica.....	5
Tema 2	11
Abordagem teórica.....	12
Tema 3.....	16
Abordagem teórica.....	16
Tema 4	19
Abordagem teórica.....	19
Tema 5	22
Abordagem teórica.....	23
Tema 6	25
Abordagem teórica.....	25
Tema 7.....	27
Abordagem teórica.....	28
Tema 8	30
Abordagem teórica.....	31
Prática.....	34

PRIMEIRA RODADA DE TEMAS

Olá, meus nobres alunos. Bem-vindos à nossa primeira rodada de temas.

Inicia-se um momento muito aguardado do curso: a elaboração das suas dissertações. Essa é a hora de colocar em prática o conhecimento absorvido nas aulas anteriores. Estejam muito atentos aos aspectos estruturais e gramaticais, pois apenações dessa natureza poderão afastá-los do tão almejado cargo. Isso é tudo que nós não queremos, não é verdade?



Cada questão valerá 100,00 pontos, nos termos do edital. Além disso, cada questão deve ser **respondida em até 30 linhas** e qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.

Antes de começarmos, gostaria de passar para vocês algumas dicas sempre solicitadas pelos nossos alunos em cursos anteriores.

1. Simule as mesmas condições da sua prova

Simular o ambiente de prova significa reproduzir, ao máximo, as condições da sua realização. Quanto mais isso for levado a sério, mais natural será a realização da prova, contribuindo para que você esteja mais calmo nesse momento. Utilize a folha de respostas padrão da banca, incluída em aula específica. Use caneta esferográfica de cor preta. Isso também é importante.

Seguir esses passos é essencial para que você se conheça melhor, diagnosticando seus pontos fracos, caso haja. Ainda há tempo para você trabalhar os possíveis pontos de melhoria, então recomendo que invista nisto. Leve a sério a filosofia socrática do "conhece-te a ti mesmo".

2. Estratégia de prova

Muitos alunos me perguntam sobre **estratégia de prova**, se primeiro começam pela parte objetiva ou pela discursiva. A primeira coisa que eu respondo é que isso é muito particular, ou seja, cabe a cada um verificar, na prática (entre outras coisas, para isso servem os simulados), qual o método com melhor resultado.

O que eu posso dividir com vocês é a minha experiência como concurseiro. Inicialmente, antes de começar a prova objetiva, eu lia a questão discursiva e anotava as primeiras ideias de resposta num rascunho, sem perder muito tempo. É o famoso "brainstorm" ou tempestade de ideias.

Feito isto, ia para a parte objetiva. Depois de resolver as questões, voltava para a discursiva, dessa vez para fazê-la definitivamente.

Acho essa estratégia interessante por vários motivos. Primeiro porque com a discursiva encaminhada, você seguirá para a prova objetiva mais tranquilo. Além disso, novas ideias podem "brotar" no seu cérebro durante a prova, podendo advirem, inclusive, de alguma questão objetiva que trate sobre assunto correlato a sua dissertação.

Sobre esse último ponto, um parêntesis: em hipótese alguma transcrevam, exatamente, algum trecho da prova objetiva na prova dissertativa, combinado? Já houve prova em que o examinador identificou e anulou o trecho copiado.

Ok, professor. Mas você pintou o "caminho feliz"... e se eu ler a discursiva e não fizer a mínima ideia do que ela está tratando? Bem, nesse caso, a primeira coisa que deve vir a sua mente é "**fique calmo**". O impulso natural é passar um filme na sua cabeça, imaginando que todos aqueles finais de semana dedicados, que todos os seus esforços foram infrutíferos. Mas eu vou te dar bons motivos para que você não tema ou não se desestabilize perante a essa possibilidade.



Pense comigo. Você estudou bastante para essa prova, utilizou bons materiais. Então, creio que a chance de cair algo que você desconheça integralmente é baixa. Além disso, se "der ruim" para você, isso também deve ter acontecido com muita gente. Logo, está todo mundo no "mesmo barco". Nesse caso, logrará êxito aquele que melhor souber lidar com a situação, sem se abater ou deixar seu desempenho ser comprometido.

3. Vou começar a escrever, e agora?

Primeiro passo: aplique o **PLE**.

Mas professor, não identifiquei esse assunto no edital!

Pois é, nem irá. Esse é um princípio implícito no seu edital, que vale para a prova objetiva e discursiva. É o **Princípio da Leitura do Enunciado**. Leia com muita atenção o comando da questão, especialmente nos estudos de caso, pois o bom examinador não coloca palavras a esmo. Esteja atento a todos os detalhes, afinal "as grandes ideias surgem da observação dos pequenos detalhes". Sublinhe e grife as palavras-chave do enunciado, para que nenhuma delas passe despercebida.

Uma vez superado esse passo inicial, planeje a sua resposta. **Não se esqueça de definir as estruturas trabalhadas nas aulas anteriores (formal e conceitual), bem como de definir os pontos semânticos que irão compor seu texto.** Esse planejamento, em grande medida, passa pela produção de um rascunho.

O rascunho é essencial para que você possa, preliminarmente, avaliar seu texto e corrigi-lo enquanto ainda há tempo. Logo, sempre deve ser feito. Contudo, se a gestão do seu tempo não foi boa e você não puder fazer rascunho, é fundamental que, pelo menos, você trace o esqueleto do seu texto, listando em tópicos as ideias principais a serem trabalhadas.

É fundamental que, ao finalizar seu texto, você leia novamente o enunciado e se certifique que respondeu a tudo que lhe foi perguntado. E por fim, nunca deixe nunca de revisá-lo, combinado?

4. Top dúvidas

Embora esses pontos já tenham sido tratados anteriormente, como recebemos muitos questionamentos, vale a pena repisarmos.

1. **Letra de fôrma x cursiva:** as duas são possíveis. Se usar a letra de fôrma, quando empregar letras maiúsculas, você deverá destacá-las, deixando-as maiores que as demais, de modo que o examinador saiba, exatamente, quando elas foram usadas.
2. **Título:** não. A menos que o comando de prova estabeleça essa necessidade.
3. **Rasura:** um traço no centro do trecho ou palavra inadequada. Só isso.
4. **Citação de número de artigos, incisos:** só se você tiver certeza absoluta. Se estiver em dúvida, não use, a menos que lhe seja perguntado diretamente, o que é algo muito raro.
5. **Citação de dados e estatísticas:** não é necessário saber exatamente os números, pois você pode informá-los de forma aproximada. Assim, ao invés de mencionar que houve 4.254 homicídios dolosos



de mulheres em 2018, você pode informar que, em 2018, mais de 4.000 mulheres foram vítimas de homicídio.

6. **Minha letra é um garrancho, e agora?** Fato é que a ilegibilidade da letra poderá acarretar prejuízo à nota do candidato. Se é seu caso, vale muito a pena caprichar e, acredite, a prática da escrita manuscrita pode amenizar o seu problema. Fora isso, não sendo ininteligível, ninguém será desclassificado por conta disso. Segue o jogo!

Bem, agora chega de conversa. Está na hora de “arregaçar as mangas”. Após o enunciado, há sempre a apresentação de uma **abordagem teórica**, cujo objetivo é relembrar os principais pontos necessários à resolução da questão, caso você necessite.

Espero que vocês gostem dos temas selecionados e, sobretudo, realmente façam as redações propostas. O treino é seu maior aliado: somente por meio dele você conhecerá seus pontos de melhoria, que, devidamente trabalhados, permitirão sua evolução.

Então, quero ver todos com a sua caneta esferográfica fabricada em material transparente a postos. Façam um excelente trabalho!

Prof. Marcio

Tema 1

Inédita

“Antes da pandemia, mecanismos de segurança para acesso aos nossos aplicativos solicitavam a presença dos clientes na agência para liberar o dispositivo. Agora, não é preciso mais, porque utilizamos recursos de inteligência artificial para implantar o reconhecimento facial.”

“Temos um projeto muito grande em andamento com foco em segurança cibernética. Ao longo de dois anos, a curva de investimento vai triplicar em termos de pessoal, capacitação, ferramentas e processos.”

“Há uma corrida por simplificar a vida do cliente. Não é busca de tecnologia pela tecnologia, mas da tecnologia para o negócio.”

“Como cada vez mais o cliente está precisando de serviços digitais, o banco correu para intensificar novos produtos e serviços nesses canais.”

“Havia clientes que não tinham usado o aplicativo antes da pandemia e que agora estão utilizando e não voltam mais para o mundo analógico. Eles aprenderam que é muito mais fácil usar o app do que se deslocar para uma agência. Os números podem provar que evoluímos muito no volume de transações financeiras nos canais digitais.”



Depoimento de gestores do sistema bancário. Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2021. Acesso em 08 de julho de 2021.

Considerando essas reflexões, elabore um texto dissertativo-argumentativo, abordando o seguinte tema:

Tecnologia aplicada ao setor bancário: vantagens e desafios.

Abordagem teórica

As instituições bancárias estão passando por um momento de intensa mudança. Atualmente, os modelos tradicionais de bancos estão sendo reconsiderados, principalmente no que se refere à burocracia e ao formalismo ainda presentes nessas instituições.

Como forma de atender às demandas da nova geração de usuários do sistema bancário surgiu a figura do banco digital. A proposta é que o usuário tenha disponíveis todos os serviços oferecidos por um banco sem precisar se deslocar até uma agência física, podendo resolver todas as questões por meio do *mobile banking* ou por *internet banking*.

Segundo a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), são requisitos para um banco ser considerado digital:

1. **Processo não presencial**, com captura digital de documentos e informações e coleta eletrônica de assinaturas.
2. Acesso a **canais eletrônicos para todas as consultas e para a contratação de produtos**.
3. **Resolução de problemas por múltiplos canais sem a necessidade de ida à agência**.

Assim, por exemplo, o processo de abertura de uma conta é totalmente remota (não presencial): todos os documentos necessários são coletados digitalmente, inclusive a assinatura. Esclarecimentos, consultas ou problemas encontrados são realizados por meio de canais eletrônicos, sem a necessidade de o cliente se dirigir a uma agência bancária.

Um banco digital tem como diretriz a **criação de pacotes de produtos financeiros flexíveis e alinhados** aos perfis dos seus clientes, buscando **otimizar ao máximo a experiência do usuário** como forma de construir relacionamentos duradouros. Cada vez mais, busca-se novas formas de interação com o cliente baseadas em aplicativos e redes sociais.

Assim, **ser digital vai muito além de possuir canais *online*, um aplicativo de celular ou *internet banking***. É um **conceito mais amplo**. O banco digital se caracteriza por apresentar uma proposta de valor em que a maioria dos seus produtos e serviços são disponibilizados de forma digital. Trata-se de um modelo de operação com infraestrutura capaz de responder às demandas dos seus clientes de forma rápida e de se adaptar e de integrar as novas tecnologias do mercado.

Em resumo, podemos falar que um banco digital possui o foco em relacionamento personalizado, soluções preditivas, observando os problemas e oferecendo soluções de maneira antecipada, e na produção de informações, oferecendo dicas de investimento, educação financeira *online*, informações sobre o cenário econômico, etc.



Alguns desses bancos já nasceram digitais, ou seja, nunca possuíram uma agência física. Pelo fato de terem uma estrutura mais enxuta, com custos fixos menores, os bancos digitais conseguem oferecer aos seus clientes tarifas inferiores, tornando o sistema financeiro mais dinâmico, competitivo e eficiente. Para se ter uma ideia, **pessoas, manutenção, materiais, transporte e gastos com segurança representam mais da metade das despesas administrativas no sistema bancário.**

1. Vantagens

Feita essa **introdução**, é necessário discutir algumas das vantagens relacionadas à **tecnologia aplicada ao setor bancário**.

A primeira grande vantagem é o aumento da **conveniência no atendimento**, ou seja, a simplificação de rotinas que, antes, eram extremamente complicadas. Talvez boa parte de vocês não tenha vivido isso, mas, antigamente, para se obter um simples extrato da conta ou se realizar pagamentos era necessário ir a uma agência.

Atualmente, todos os principais bancos do país já dispõem de plataformas digitais, facilitando o relacionamento do cliente com o seu banco. A título de exemplo, uma ferramenta que proporcionou grande conveniência foi o *internet banking*, o qual possibilitou uma gama de operações bancárias no conforto da residência ou do trabalho.

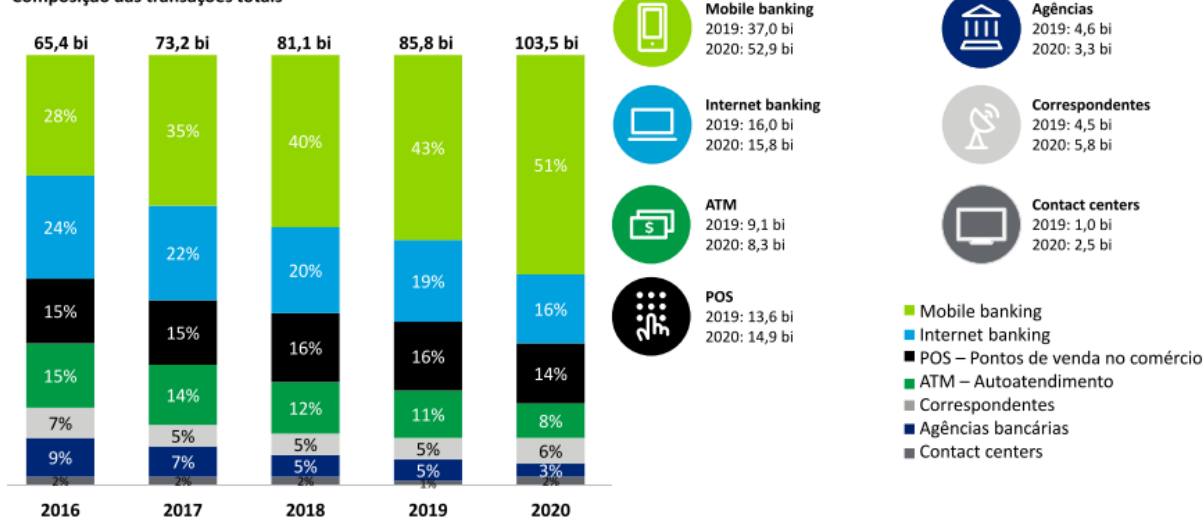
A conveniência no atendimento é maximizada pelo **grande advento da mobilidade**. Ferramentas como o *mobile banking* permitem a realização de operações em qualquer local, desde que haja conexão com a internet. Assim, por exemplo, nos deslocamentos diários (por Uber, ônibus, entre outros), as pessoas, hoje, podem resolver problemas que, outrora, necessitavam da ida a uma agência.

Essas vantagens se materializam pela intensa difusão desses canais entre os clientes. A pandemia da Covid-19 e as medidas de isolamento social aceleraram uma **tendência** já muito clara: **o uso crescente do celular como canal favorito** dos brasileiros para pagar contas, fazer transferências, contratar crédito e efetuar as demais operações bancárias.

Segundo a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2021, **em 2020, pela primeira vez, o *mobile banking* representa mais da metade do total das transações bancárias**. Em 2019 o volume de transações pelo *mobile banking* era de 43% e saltou para 51% em 2020. Juntos os canais digitais (*internet banking* e *mobile banking*) concentram 67% de todas as transações (68,7 bilhões) e são **responsáveis por 8 em cada 10 pagamentos de contas e por 9 em cada 10 contratações de crédito**. Acompanhe o gráfico abaixo:



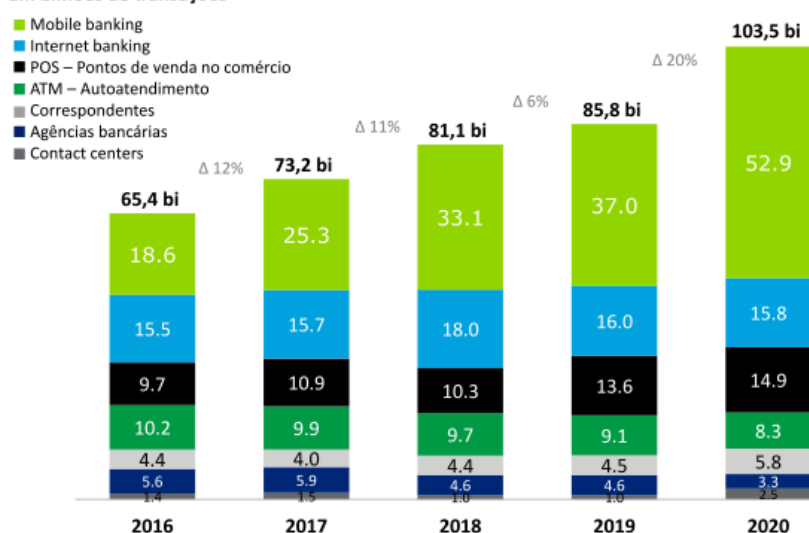
Composição das transações totais



Além disso, o total de transações bancárias registrou crescimento de 20%, concentrado, basicamente, pelo aumento no *mobile banking*:

Total de transações bancárias registrou crescimento de 20%, o maior dos últimos anos

Em bilhões de transações

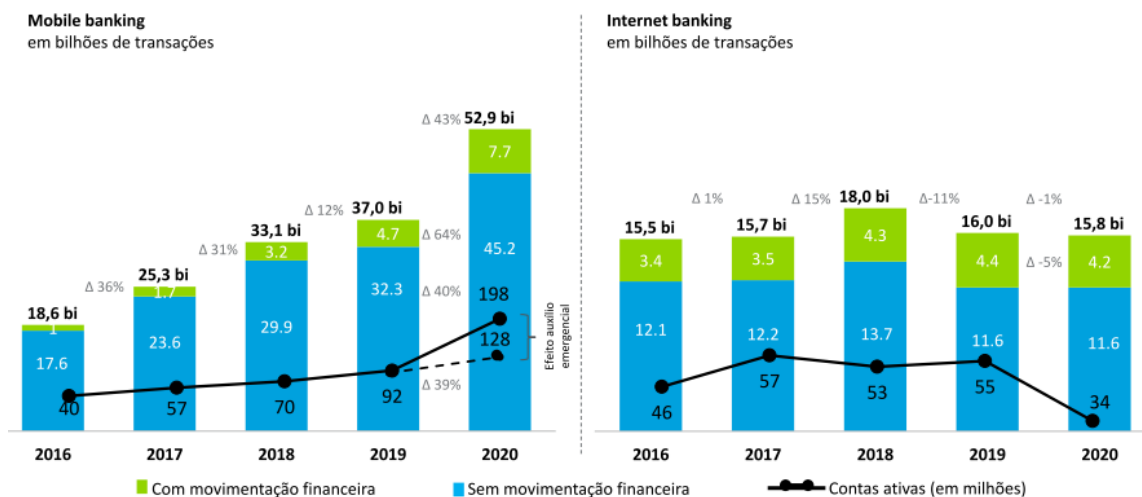


Praticamente, todas as operações disponíveis para os clientes bancários pelo **smartphone** cresceram em 2020: contratação de investimentos (+63%), transferências/DOC/TED (+60%), pagamentos de contas (+51%), contratação de crédito (+44%).

Além disso, segundo o levantamento, o total de **contas ativas no mobile banking** – conta com alguma movimentação nos últimos seis meses – mais que dobrou, passando de 92,4 milhões para 198,2 milhões. Deste total, 70 milhões foram abertas devido ao auxílio emergencial. Confira pelo gráfico:



As transações com movimentação financeira no mobile tiveram um salto de 64% em 2020, impulsionadas pelo contexto da pandemia e do auxílio emergencial



Assim, diante do que foi visto, o que se pode observar como tendência é o aumento do uso do *mobile banking*, a desaceleração do uso da *internet banking* e o aumento das transações financeiras. Outra tendência é a redução dos saques devido à pandemia e ao PIX.

Prosseguindo, outra vantagem é a possibilidade de redução das tarifas e serviços bancários. Primeiramente, a tecnologia tem afastado os clientes das agências, o que, naturalmente, ocasionará o processo de fechamento de agências físicas. Isso representa a possibilidade de redução das taxas dos serviços bancários, haja vista que a manutenção da estrutura física representa pesados custos.

Essa vantagem é ainda mais nítida no caso dos bancos 100% digitais que, por terem uma infraestrutura física muito reduzida, têm elevado potencial para redução das tarifas. É o que se vê na prática: não é incomum haver bancos digitais com tarifas muito mais baixas que os bancos tradicionais.

Como exemplos de ferramentas tecnológicas que podem gerar vantagens, pode-se mencionar o Pix e o *Open Banking*. O Pix oferece a possibilidade de transferências sem taxas (pelo menos para pessoas físicas), que antes deveriam ser feitas por DOC e TED, e o *Open Banking* promete aumentar a competitividade no setor, o que também se reflete na redução de tarifas para os usuários.

2. Desafios

A elevação na expectativa dos consumidores, como efeito de experiências em outros mercados e indústrias, bem como a elevação da educação financeira da população, acompanhada pela crescente bancarização têm como consequência imediata o aumento do nível de exigência sobre as instituições financeiras.

Esse novo cliente tem perfil mais participativo, é proativo e espera que o banco tenha uma visão ampla de seu relacionamento, atue de forma antecipatória e consultiva, antevendo a ocorrência de possíveis problemas e sugerindo caminhos. Deseja também a disponibilização de serviços bancários em qualquer lugar e a qualquer momento, bem como soluções mais convenientes e de forma cada vez mais rápida.



Além disso, o aumento da transparência e a redução das barreiras de mudança (portabilidade) fazem com que o cliente esteja cada vez mais sensível a um aumento de preços das tarifas bancárias, taxas de administração, etc. Some-se a isso, o aumento da **presença de instituições não bancárias**, oferecendo produtos e serviços diferenciados, principalmente, pelo emprego de novas tecnologias e pela isenção de taxas. Assim, conquistar e manter o cliente satisfeito é uma tarefa desafiadora para os bancos.

Por sua vez, o aumento da complexidade das demandas implicará processos mais complexos, ensejando a necessidade de reflexão sobre a alteração nos seus processos internos, que devem ser flexíveis para se alinharem às mutáveis necessidades desses clientes.

Para ocupar uma posição estratégica favorável, o primeiro passo é **entender os interesses e as necessidades** dessa nova geração de consumidores e o que eles esperam dos serviços financeiros. Uma vez compreendido isso, a empresa deve ser capaz de oferecer **soluções completas** para os clientes, adequadas às suas necessidades, observando, necessariamente, a existência de segmentos e perfis específicos.

Esses desafios são ainda maiores no caso dos bancos tradicionais, que, pela sua estrutura, cultura e origem, têm mais dificuldade em se adaptar a essa nova cultura.

Outro grande desafio para os bancos é a **segurança cibernética**.

O fato de, atualmente, boa parte das transações comerciais e financeiras ocorrerem por meio digital despertou a cobiça de *hackers* e demais criminosos. Nesse sentido, é necessário investir em segurança para conferir confiabilidade às ferramentas tecnológicas. Caso contrário, as diversas ferramentas não serão utilizadas, o que vai de encontro ao fim a que se destinam.

Nesse período de pandemia, em que as pessoas estão mais em casa e aumentaram o uso de celular e computador nas compras *online*, de serviços digitais e de transações bancárias, o número de fraudes e golpes no ambiente digital disparou no Brasil. Segundo dados da Febraban, em **janeiro/fevereiro 2021 os ataques de phishing, a chamada pescaria digital, cresceu 100%** em relação ao ano passado, enquanto os **golpes da falsa central telefônica e do falso funcionário de banco tiveram crescimento ainda maior, de 340%**.

Os ataques são motivados, normalmente, para: ganhos financeiros, roubar, manipular ou adulterar informações; conseguir vantagens competitivas e informações confidenciais de empresas concorrentes; fraudar, sabotar ou expor a instituição invadida, por vingança; promover ideias políticas e/ou sociais; praticar o terror e disseminar pânico e caos; ou enfrentar desafios e/ou ter adoração por *hackers* famosos.

Nesse contexto, a segurança da informação é uma das prioridades do setor bancário no Brasil. Segundo estimativa da Febraban, **os bancos investem cerca de 2 bilhões de reais anualmente para fortalecer sistemas de tecnologia da informação voltados para segurança**, valor que corresponde a cerca de 10% dos gastos totais do setor com tecnologia.

O relatório Allianz Risk Barometer 2021, publicado recentemente pela Allianz Global Corporate & Specialty, mostra que **ataques cibernéticos são a principal preocupação para 47% das empresas de serviços financeiros no mundo**. Segundo a companhia, este é o segundo ano consecutivo em que esse tipo de



ameaça aparece no topo da lista. Na segunda posição do *ranking* estão os riscos da pandemia (40%), com os possíveis impactos na força de trabalho e, em terceiro lugar, a interrupção de negócios (31%)¹.

Acerca do tema destaque trecho do seguinte texto²:

Casos recentes de grandes vazamentos de dados, que expuseram informações de centenas de milhões de brasileiros, acendem um alerta ainda maior para a sofisticação de golpes virtuais. Munidos de mais informações valiosas sobre pessoas e empresas, cibercriminosos estão aprimorando os crimes digitais. Ao mesmo tempo, a polícia tem intensificado sua atuação e vem fechando o cerco contra crimes digitais. No entanto, especialistas alertam: todo cuidado é pouco.

Marco DeMello, CEO da PSafe, empresa de segurança digital que detectou dois megavazamentos recentes, classifica o momento atual como "pandemia digital". "Cada colaborador remoto se transforma em um ponto a mais de vulnerabilidade", disse, ao Valor Econômico, em referência ao crescimento do trabalho no modelo home office em meio ao isolamento social na pandemia.

Essas informações que circulam em fóruns criminosos na internet ajudam a criar táticas ainda mais convincentes para enganar usuários e fazer novas vítimas. "Antes a abordagem era genérica, mas hoje vem com nome completo e CPF", lembra Alexandre Bonatti, diretor de engenharia da Fortinet, fornecedora de tecnologias de cibersegurança, também ao Valor. "A probabilidade de uma pessoa cair num golpe desses, mesmo informada, é muito maior", ressalta.

Para coibir esses ataques, os bancos têm **investido pesadamente em tecnologia e treinamento**. Por exemplo, o BB tem investido em ferramentas como o uso da biometria e do BB Code³. Também são usadas outras ferramentas, como *big data* de segurança e *machine learning* (inteligência artificial) para aprender comportamentos e fazer análises que permitem identificar vulnerabilidades e ferramentas maliciosas disponíveis no *cyber* espaço em ambientes como *deep web* (camada subterrânea da internet em que *hackers* compartilham informações), por exemplo⁴.

Outro desafio igualmente importante é avaliar **a forma de comunicação** com o cliente. Para atender à nova geração, os bancos devem **disponibilizar canais de atendimento eficazes** que vão muito além dos convencionais (telefone e visita à agência, limitados ao tão conhecido e criticado "horário bancário"). É necessário que o banco se preocupe em prover **aplicativos e/ou plataformas virtuais integrados** aptos a proporcionar canais de atendimento 24 horas por dia, atendendo os seus clientes em suas demandas, bem

¹ Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/temas/seguranca/seguranca-da-informacao-e-prioridade-para-o-setor-financeiro>. Acesso em 29 de março de 2021.

² Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/temas/seguranca/vazamentos-de-dados-aprimoram-golpes-online-e-intensificam-atuacao-da-policia>. Acesso em 29 de março de 2021.

³ Solução para autorização de transações na internet baseada na tecnologia QR Code (código de barras bidimensional) e criptografia.

⁴ Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/temas/seguranca/bancos-em-alerta>. Acesso em 07 de julho de 2021.



como que invista na abertura de canais de relacionamento mais intuitivos, capazes de melhorar a experiência do cliente e aproximá-los da empresa.

Mais do que a disponibilização de ferramentas, é necessário investir em **humanização do atendimento tecnológico e valorização das pessoas nesse novo cenário digital**. Essa é uma questão intrigante, pois, com a maior difusão das ferramentas tecnológicas, a tendência é que o atendimento seja, cada vez mais, feito por máquinas e isso pode gerar uma série de frustrações por parte dos clientes. Por isso, é importante que os bancos invistam em tecnologias capazes de entender e resolver as demandas dos clientes.

Apesar de paradoxal, é importante que os robôs sejam mais humanizados, comunicando-se com as pessoas na linguagem delas, no tempo delas, sem a utilização de terminologia bancária. Atualmente, já há tecnologias com um futuro promissor nesse caminho.

Dúvidas de clientes, solicitação de serviços e variados negócios financeiros são, cada vez mais, tratados com tecnologias baseadas em inteligência artificial, como *machine learning* e computação cognitiva. A análise de dados possibilita atendimento personalizado por parte das instituições financeiras, sofisticando a relação entre bancos e clientes. Outra tecnologia bastante popular são os **chatbots** (ferramenta que simula um ser humano em conversa com o usuário).

O objetivo dessas tecnologias é melhorar o relacionamento com os clientes, identificando os seus gostos, desejos e como preferem interagir, oferecendo uma experiência mais personalizada, com base no perfil de cada cliente, capaz de oferecer produtos adequados ao momento de vida de cada um.

Feitas essas considerações, acredito que já possuem insumos mínimos para a produção do seu texto. Por isso, mãos à obra!

Tema 2

Inédita

Texto Motivador I

“A evolução da humanidade está demarcada por três “eras” bem definidas: a primeira, onde predominou a estrutura econômica baseada na agricultura; a segunda, assentada na mecanização e industrialização com a Revolução Industrial; e a terceira, que está mudando nosso mundo mais rápido do que ele jamais foi modificado, a automação e consequente informatização da sociedade.”

Texto Motivador II

Os serviços financeiros no Brasil e no mundo estão passando por um momento bastante importante e assistiremos uma grande transformação dessa indústria nos próximos anos. As novas tecnologias estão elevando o nível de experiência dos consumidores bancários e, ao mesmo tempo, criando disrupções e desfragmentando a cadeia de valor tradicional dos bancos. Além disso, há diversos novos entrantes, como:



players de nicho, *fintechs* e até mesmo empresas de tecnologia que querem ocupar um espaço do mercado (e até então eram fontes de receitas seguras para as instituições financeiras tradicionais).

Tendo por base os textos motivadores apresentados, redija um texto dissertativo-argumentativo sobre o seguinte tema: **Tecnologia no setor bancário - Inovações e tendências**

Abordagem teórica

1. Inovação no ramo bancário

O impacto da evolução tecnológica sobre o cotidiano também alcança, de forma incisiva, o setor econômico e, de forma particular, o setor bancário. Reconhece-se, nesse setor, o grande potencial que as inovações tecnológicas têm em proporcionar uma melhor experiência ao cliente, por meio de uma relação mais personalizada, ágil, segura e consultiva.

Não se pode ignorar o fato de o perfil do cliente de serviços bancários ter mudado, de forma acentuada, nos últimos anos. Os bancos tradicionais, com produtos e serviços padronizados e desprovidos de estruturas de interação digital já não conseguem suprir as necessidades de clientes que nasceram num ambiente tecnológico, a exemplo dos indivíduos que compõem a chamada geração Y.

Assim, é fundamental que as instituições financeiras se modernizem para poderem continuar no mercado. Nesse sentido, deverão prover plataformas que proporcionem um relacionamento mais personalizado, capaz de compreender os interesses e as necessidades dessa nova geração de consumidores, bem como o que eles esperam dos serviços financeiros. Além disso, espera-se que o banco tenha uma visão política e econômica ampla, de modo a propor as melhores opções e soluções financeiras, levando em consideração o perfil de cada cliente.

Considerando esse paradigma, o setor bancário percebeu ser essencial investir em inovação para transformar a forma como as pessoas pagam, investem e emprestam dinheiro. Trabalhando com produtos e serviços muito similares, destaca-se a instituição bancária que oferecer melhor nível de atendimento e eficiente prestação de serviços, sendo crucial para uma boa performance o emprego de tecnologias que facilitem a vida dos seus clientes.

Diante dessa acirrada concorrência, vence a instituição que oferecer os melhores serviços, proporcionando respostas rápidas e precisas que, cada vez mais, são dependentes da plena utilização da tecnologia da informação.

Não é à toa que, segundo a Febraban⁵, o setor bancário é o segmento com maior orçamento em tecnologia. No Brasil, em 2020, o setor bancário aumentou em 7% o seu investimento em tecnologia, aplicando 8,9

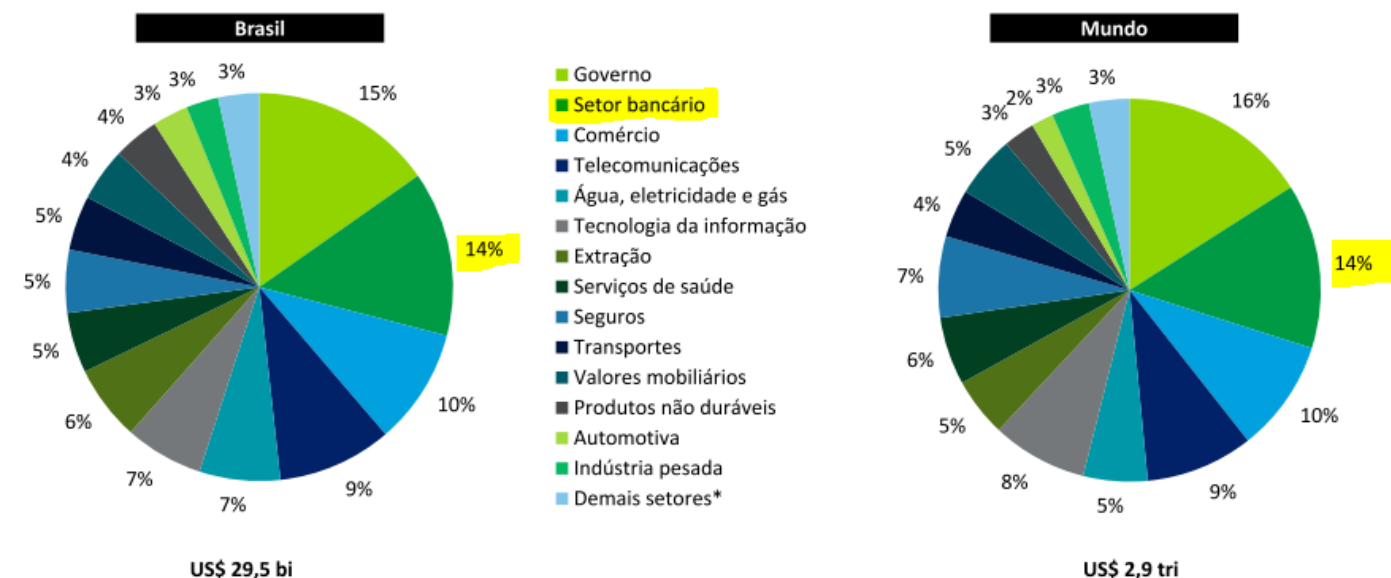
⁵ FEBRABAN. Inovação e Competição: Novos Caminhos para Redução dos Spreads Bancários? Disponível em: <https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Inova%C3%A7%C3%A3o%20e%20Competi%C3%A7%C3%A3o%20-%20Novos%20Caminhos%20para%20Redu%C3%A7%C3%A3o%20dos%20Spreads%20Banc%C3%A1rios.PDF>



bilhões de reais nesse setor. Em 2019, esse valor foi de 8,3 bilhões. O orçamento total em tecnologia (abrangendo investimentos e despesas) foi de 25,7 bilhões de reais em 2020.

Além disso, depois de governos, o setor bancário é o maior investidor em tecnologia no Brasil e no mundo:

Composição do orçamento de tecnologia por setor em 2020 (em % do total)



Segundo a Febraban⁶:

Os bancos, para estarem em todos os lugares do país, inclusive os mais remotos, e para prestarem serviços de qualidade com eficiência, rapidez e segurança, sempre estiveram na vanguarda da inovação no Brasil.

As primeiras grandes centrais de processamento de dados e as primeiras empresas nacionais de equipamentos de informática foram criadas pelos bancos. Nos anos 80, as instituições financeiras introduziram o terminal eletrônico, cuja rede atinge hoje 176 mil ATMs espalhados pelo Brasil. O Sistema Brasileiro de Pagamentos, a compensação eletrônica de cheques, o cartão de crédito com chip, o uso da internet para atividades bancárias e, atualmente, o uso do mobile banking para as principais transações bancárias do dia a dia dos brasileiros são exemplos de inovação tecnológica a serviço do país.

As principais inovações que impulsionam a revolução digital no setor bancário dizem respeito à experiência do usuário (exemplo: autenticação biométrica), *big data/analytics*, inteligência artificial, tecnologias de *blockchain*, *chatbot* e *Open Banking*.

Outra inovação foi a chegada das *fintechs*⁷, empresas capazes de oferecer soluções inovadoras.

⁶ Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/temas/inovacao/a-inovacao-em-debate>. Acesso em: 17 de março de 2021.

⁷ De acordo com o Banco Central, as *fintechs* são empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios. Atuam por meio de plataformas *online* e oferecem serviços digitais inovadores relacionados ao setor.



Sobre essas tecnologias, segundo BELCHIOR⁸:

IA e suas funcionalidades significam para as instituições financeiras conhecimento aprofundado a respeito das expectativas e experiências dos clientes e, por consequência, dos gaps do modelo de negócio baseado na disponibilidade de volume significativo de dados nessas organizações, como, scores, comportamento financeiro, transações online, saques, entre outros, que contribuem com o processo de tomada de decisões estratégicas.

As aplicações de IA são observadas na gestão de serviços ao cliente (atendimento por meio de assistentes virtuais com ferramentas para monitorar em tempo real as emoções e oferecer recomendações personalizadas), gestão de risco (concessão de crédito e empréstimos) e conformidade legal e regulatória (prevenção e detecção de fraudes, identificação e autenticação de clientes, prevenção às atividades criminosas).

[...]

Analytics e big data envolvem a detecção de padrões e significados em dados não estruturados oriundos, por ilustração, de contratos, planos de negócios e relatórios. Pretende-se, com efeito, examinar fatores não financeiros, resultados de campanhas de marketing, compreender os perfis de risco dos clientes, avaliar contratos. Elementos que tendem a ganhar cada vez mais espaço pelo crescimento no volume de dados produzidos, o qual exige do setor bancário novos meios para armazenar, classificar e utilizar essas informações.

A tecnologia blockchain aplicada nesse espaço tem o potencial de reduzir custos de infraestrutura, disseminar o uso seguro e confiável de smart contracts, diminuindo as interações com intermediários e contratantes, melhorar a qualidade dos dados, conferir eficiência e rapidez às transações, aperfeiçoar a segurança cibernética, com menos procedimentos essenciais à confirmação de autenticidade.

A inteligência artificial (IA), somada à aplicação de técnicas de *machine learning* e a outros avanços da tecnologia bancária, permite o processamento e a análise de um grande volume de dados complexos em processos críticos, tudo isso com muita rapidez. Dessa forma, as instituições são capazes de otimizar a identificação de ameaças, ter rapidez na investigação de alertas e maior eficiência nas ações a serem tomadas, sem que todo esse processo seja perceptível aos clientes, que passam a ser autenticados sem incômodos na experiência de usuário.

Não podemos, também, deixar de mencionar a chegada do *open banking* e de novos recursos do Pix, sistema de pagamento instantâneo capitaneado pelo Banco Central do Brasil (BCB). O Pix é um meio de pagamento instantâneo, que apresenta uma série de vantagens sobre os meios de pagamentos até então existentes. O *open banking*, ou sistema financeiro aberto, é a possibilidade de clientes de produtos e serviços financeiros permitirem o compartilhamento de suas informações entre diferentes instituições autorizadas pelo Banco

⁸ BELCHIOR, Wilson Sales. Disponível em



Central e a movimentação de suas contas bancárias a partir de diferentes plataformas e não apenas pelo aplicativo ou *site* do banco, de forma segura, ágil e conveniente.

Esse cenário permitirá ganhos de eficiência e segurança para os serviços financeiros, redução do tempo dedicado a tarefas repetitivas, mitigação de riscos, previsão assertiva das necessidades dos clientes, aumentando a satisfação daqueles com os serviços.

Entre as tendências, pode-se mencionar as seguintes:

- Manutenção de altos níveis de investimentos em tecnologia, concentradas em IA, biometria, internet das coisas, *Chatbots*.
- Com a digitalização, aumento da preocupação com segurança.
- Consolidação do *mobile banking* como canal dominante.
- Aumento das transações bancárias por meio digital, inclusive, abertura de contas, contratação de empréstimos e obtenção de crédito.
- Redução dos saques em espécie, principalmente, devido ao PIX.
- Pix avançando sobre as transferências (DOC/TED).
- Rede de agências físicas consolidando-se no atendimento das demandas mais complexas.
- Implantação do *Open Banking* como oportunidade para aumento da concorrência.

Outra tendência que ainda não falamos são as carteiras digitais (*e-wallets*). Basicamente, carteira digital é um app ou serviço que armazena dados de cartões de crédito e débito – e, em alguns casos, dinheiro também – para realizar transações em lojas físicas e virtuais usando o celular, o *smartwatch* (relógio inteligente, em tradução livre) ou algum outro dispositivo digital.

Outra ideia é o *Banking as a Service*, ou BaaS, uma solução que permite que qualquer empresa, independentemente do seu segmento, passe a entregar aos seus clientes os mais variados produtos financeiros. Trata-se de um modelo em que as instituições licenciadas disponibilizam serviços financeiros digitais para empresas que não têm essa permissão.

Por meio de uma plataforma BaaS, uma empresa pode se tornar uma instituição de pagamento, sem precisar passar pelos trâmites burocráticos do Banco Central. Dessa forma, ela pode oferecer contas de pagamento para seus clientes, que poderão usufruir de serviços, como: conta digital; pagamento de boletos; transferências; cartão de débito e crédito pré-pago; entre outros serviços financeiros.

Um bom exemplo da presença do *Banking as a Service* no Brasil a partir da tecnologia da Zoop é o iFood. A empresa, que é líder no ramo de *delivery* de alimentos, agora também atua como um banco digital para as empresas parceiras. O iFood Facilita, nome dado à solução, oferece cartão pré-pago com bandeira Visa associado a uma conta digital própria da empresa. Com esse serviço, os donos de restaurantes parceiros da marca podem realizar saques, pagar contas, fazer transferências, fazer compras, entre outras funções.

Feitas essas considerações, acredito que já possuem insumos mínimos para a produção do seu texto. Por isso, mãos à obra!



Tema 3

Inédito

O que é Cidadania?

A origem da palavra cidadania vem do latim *civitas*, que quer dizer cidade. Na Grécia antiga, considerava-se cidadão aquele nascido em terras gregas. Em Roma a palavra cidadania era usada para indicar a situação política de uma pessoa e os direitos que essa pessoa tinha ou podia exercer.

Juridicamente, cidadão é o indivíduo no gozo dos direitos civis e políticos de um Estado. Em um conceito mais amplo, cidadania quer dizer a qualidade de ser cidadão, e consequentemente sujeito de direitos e deveres.

A relação do cidadão com o Estado é dúplice: de um lado, os cidadãos participam da fundação do Estado e, portanto, estão sujeitos ao pacto que o criou, no nosso caso a Constituição Federal de 1988. Portanto, sendo o Estado dos próprios cidadãos, os mesmos têm o dever de zelar pelo bem público e participar, seja através do voto, seja através de outros meios, formais e informais, do acompanhamento e fiscalização da atuação estatal.

Ao mesmo tempo, os agentes estatais, como cidadãos investidos de funções públicas, têm o dever de atuar com base nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, prestando contas de todos os seus atos. Uma relação harmoniosa entre as expectativas dos cidadãos e a atuação estatal é o ideal a ser alcançado por qualquer sociedade.

Mas nem tudo depende apenas do Estado. O conceito de cidadania vai muito além, pois ser cidadão significa também tomar parte da vida em sociedade, tendo uma participação ativa no que diz respeito aos problemas da comunidade. Segundo Dalmo de Abreu Dallari: "A cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo".

Colocar o bem comum em primeiro lugar e atuar sempre que possível para promovê-lo é dever de todo cidadão responsável. A cidadania deve ser entendida, nesse sentido, como processo contínuo, uma construção coletiva que almeja a realização gradativa dos Direitos Humanos e de uma sociedade mais justa e solidária.

Disponível em: <https://www.justica.pr.gov.br/Pagina/O-que-e-Cidadania>.
Acesso em: 08 de julho de 2021.

Tendo como base o texto motivador, redija um texto dissertativo acerca do seguinte tema: **INCLUSÃO E EDUCAÇÃO FINANCEIRA COMO INSTRUMENTOS PARA O EXERCÍCIO DA CIDADANIA**

Abordagem teórica

1. Cidadania e cidadania financeira



O termo “**cidadania**” é usualmente associado à Grécia antiga. Contudo, o significado atribuído hoje ao conceito é bem diferente, pois a cidadania estava limitada aos integrantes de uma elite, que, entre eles, estavam em pé de igualdade e participavam das decisões que afetavam o coletivo. Estavam excluídos desse grupo, por exemplo, homens de classes inferiores, estrangeiros e todas as mulheres.

O entendimento que temos hoje de “cidadania” deriva das revoluções burguesas dos séculos XVII e XVIII, que estenderam a cidadania a todos os homens. Nesse contexto, destaca-se a Revolução Francesa, considerada o principal marco histórico na origem do cidadão moderno. Isso, porque a partir dela se desenvolve o Estado-nação, com a prevalência da soberania popular, o fim dos privilégios estatutários e a existência de um código uniforme de direitos e deveres de que todos os homens são investidos.

Assim, atualmente, quando se fala em cidadania, lembra-se de termos como “igualdade”, “direitos”, “deveres”, “participação” e “nacionalidade”. Na definição atual do conceito, herdou-se da Grécia Antiga a ideia de exercício do poder na esfera pública, por meio, por exemplo, da participação em eleições e audiências públicas. Contudo, além de perder seu caráter elitista, estendendo-se à quase totalidade dos residentes de um país, o escopo da cidadania ampliou-se significativamente, passando a abarcar, além dos direitos políticos (participação no governo da coisa pública), os direitos civis (direito à vida, direitos de ir e vir, liberdade de consciência e expressão, direito à justiça) e sociais (moradia, trabalho, saúde, educação).

Assim, a cidadania é uma condição que garante aos indivíduos, como membros de uma sociedade, a igualdade em direitos e deveres, liberdades e restrições⁹.

A **cidadania financeira** é um desdobramento da cidadania, aplicada ao campo das finanças. Segundo o BCB, cidadania financeira pode ser conceituada como **o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros**¹⁰. Ainda conforme o BCB, o desenvolvimento da cidadania financeira se dá por meio de um contexto de inclusão e educação financeira, de proteção ao consumidor de serviços financeiros e de participação no diálogo sobre o sistema financeiro.

Para além dessas questões mais teóricas, nos interessa aprofundar nas questões referentes à inclusão e educação financeira.

A **inclusão financeira** é o estado em que todos os adultos têm acesso efetivo aos seguintes serviços providos por instituições formais: crédito, poupança (entendida em termos amplos, incluindo contas transacionais), pagamentos, seguros, previdência e investimentos. Quando as pessoas participam do sistema financeiro, elas são mais capazes de gerenciar riscos, iniciar ou investir em um negócio e financiar grandes despesas, como educação ou melhoria da moradia.

A inclusão financeira é especialmente importante para os mais vulneráveis, pois têm mais volatilidade de receitas e despesas. Pelo lado das receitas, essa volatilidade é originada pela condição de trabalho informal, temporário ou de fácil substituição. Pelo lado das despesas, normalmente, não se dispõe de seguros, planos

⁹ FERREIRA, Gabriela Nunes; FERNANDES, Maria Fernanda Lombardi. Cidadão/Cidadania. Em DI GIOVANNI, Geraldo & NOGUEIRA, Marco Aurélio. Dicionário de políticas públicas. – 2. ed. – São Paulo: Editora da Unesp; Fundap, 2015.

¹⁰ <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira>



de saúde, entre outros. Assim, os choques são mais intensos em frequência e intensidade. Caso tivessem acesso aos produtos do sistema financeiro (exemplo: empréstimos), esses choques poderiam ser amortecidos. Assim, ao contribuir para melhorar a vida das pessoas mais pobres, a inclusão financeira contribui para a redução das desigualdades e para a construção de uma sociedade mais inclusiva.

Os serviços financeiros, como os relacionados a crédito e à formação de poupança, podem ajudar as famílias a absorverem melhor choques financeiros, acumularem ativos, gerenciarem melhor os cuidados médicos e investirem em sua educação. Além disso, no caso das áreas rurais, produtos de crédito e seguros possibilitam que os produtores invistam mais em suas plantações, podendo obter, com isso, maior retorno econômico, e que tenham maior capacidade de enfrentar efeitos adversos, como perdas de safra. De forma análoga, a ampliação do acesso a serviços financeiros aumenta a possibilidade de mobilizar poupança para o financiamento de empreendimentos produtivos, contribuindo para o crescimento econômico e a geração de empregos.

O isolamento social permitiu um salto na digitalização dos serviços bancários, com a entrada de cerca de 10 milhões de novos usuários desde março, segundo dados do Banco Central. São pessoas que passaram a utilizar o *internet banking* e o aplicativo do banco pelo celular ou abriram uma conta digital para receber os benefícios emergenciais do governo. Entre os entrevistados na pesquisa Observatório Febraban, 84% têm conta bancária.

Contudo, de nada adianta ter acesso ao sistema financeiro se o cidadão não possui o entendimento sobre as ferramentas disponíveis, desconhece os riscos ou não sabe analisar as opções. Nesse sentido, destaca-se a importância da **educação financeira**.

A **educação financeira**, segundo o BCB, é o processo mediante o qual consumidores e investidores financeiros melhoram a sua compreensão sobre produtos, conceitos e riscos financeiros e, por meio de informação, instrução ou aconselhamento objetivo, desenvolvem as habilidades e a confiança necessárias para se tornarem mais cientes dos riscos e das oportunidades financeiras, para fazer escolhas baseadas em informação, saber onde procurar ajuda e realizar outras ações efetivas que melhorem o seu bem-estar financeiro.

De forma um pouco mais simples, pode-se afirmar que a educação financeira é a habilidade de lidar com as finanças de modo que os ganhos possam cobrir todos os gastos, sem comprometer sua qualidade de vida. Envolve, portanto, planejamento financeiro, aprender a economizar, evitar o endividamento, aprender a investir, entre outros.

Assim, por meio da educação financeira, os cidadãos passam a dispor de conhecimentos que os auxiliarão a organizar as finanças, saber o quanto ganham e gastam, planejar as contas e pensar no futuro. Por meio dela, geram-se os valores e as competências necessários para se tornarem mais conscientes das oportunidades e riscos envolvidos e, consequentemente, poderem fazer escolhas bem informadas.

Não é, simplesmente, só sobre economizar dinheiro, mas sobre buscar uma melhor qualidade de vida e a capacidade de gozar de uma segurança material que permita aproveitar os prazeres da vida e obter uma garantia para imprevistos.



Cidadania também tem a ver com participação. E, para participar, é necessário ter consciência e conhecimento. No nosso cotidiano, ouve-se constantemente, notícias sobre taxa Selic, sobre os índices econômicos como IPCA, o IGP-M ou sobre as exacerbadas taxas de juros cobradas por alguns bancos. Contudo, apesar de corriqueiro, apenas uma pequena parcela da população dispõe dos conhecimentos para entender e se posicionar de forma crítica, pré-requisitos para a participação na vida da sociedade. Assim, por outra perspectiva, pode-se vislumbrar como a educação financeira contribui para a cidadania.

Uma vez recordados os pontos mencionados nesta revisão, acredito ser possível resolver a questão. Mãos à obra.

Tema 4

“Uma moeda virtual como a bitcoin permite-nos transferir dinheiro sem intermediários. Utiliza uma tecnologia chamada *blockchain* que constrói um registo partilhado e público das transações, criando relação de confiança entre vendedor e comprador e eliminando assim a necessidade de um processo de verificação por terceiros”

Tendo como base o texto motivador, redija um texto dissertativo acerca do seguinte tema:

MOEDAS VIRTUAIS: VANTAGENS E DESVANTAGENS.

Abordagem teórica

1. Moedas Virtuais

As chamadas “moedas virtuais” ou “moedas criptográficas” ou simplesmente criptomoedas podem ser definidas como: “um ativo digital denominado na própria unidade de conta que é emitido e transacionado de modo descentralizado, independente de registro ou validação por parte de intermediários centrais, com validade e integridade de dados assegurada por tecnologia criptográfica e de consenso em rede”¹¹.

Dessa definição, ressaltam-se muitas das suas características:

- Representações digitais de valor que não são emitidas por Banco Central ou outra autoridade monetária;
- Inexistência de intermediários. Assim, “A” pode transacionar diretamente com “B”, sem haver necessidade de uma instituição financeira para intermediar a operação;

¹¹ STELLA. Julio Cesar. Moedas Virtuais no Brasil: como enquadrar as criptomoedas. Disponível em: <https://revistapgbcb.bcb.gov.br/index.php/revista/issue/download/26/A9%20V.11%20-%20N.2>. Acesso em: 04/06/2019.



- Seu valor decorre da confiança depositada nas suas regras de funcionamento e na cadeia de participantes.

Quando se fala de criptomoeda, a mais conhecida é o Bitcoin. Segundo STELLA¹², o Bitcoin foi primeiro sistema de dinheiro eletrônico distribuído que confiou exclusivamente na sua tecnologia *blockchain*, um livro razão distribuído (*ledger*), com integridade protegida por consenso de algoritmos criptográficos, para efetuar suas emissões e demais transações.

O *blockchain* pode ser definido como uma rede de negócios segura, na qual os participantes transferem itens de valor (ativos), por meio de um *ledger* (livro-razão) comum distribuído, do qual cada participante possui uma cópia e cujo seu conteúdo está em constante sincronia com os outros¹³.

As “moedas virtuais” não são emitidas, garantidas ou reguladas pelo Banco Central. Possuem forma, denominação e valor próprios, ou seja, não são moedas oficiais, a exemplo do real. Assim, o cidadão que decidir utilizar os serviços prestados por essas empresas deve estar ciente dos riscos de eventuais fraudes ou outras condutas de negócio inadequadas que podem resultar em perdas patrimoniais.

Interessante conferir o texto do Comunicado BCB nº 31.379, de 16 de novembro de 2017, que trata sobre o tema:

Considerando o crescente interesse dos agentes econômicos (sociedade e instituições) nas denominadas moedas virtuais, o Banco Central do Brasil alerta que estas não são emitidas nem garantidas por qualquer autoridade monetária, por isso não têm garantia de conversão para moedas soberanas, e tampouco são lastreadas em ativo real de qualquer espécie, ficando todo o risco com os detentores. Seu valor decorre exclusivamente da confiança conferida pelos indivíduos ao seu emissor.

2. A compra e a guarda das denominadas moedas virtuais com finalidade especulativa estão sujeitas a riscos imponderáveis, incluindo, nesse caso, a possibilidade de perda de todo o capital investido, além da típica variação de seu preço. O armazenamento das moedas virtuais também apresenta o risco de o detentor desses ativos sofrer perdas patrimoniais.

3. Destaca-se que as moedas virtuais, se utilizadas em atividades ilícitas, podem expor seus detentores a investigações conduzidas pelas autoridades públicas visando a apurar as responsabilidades penais e administrativas.

4. As empresas que negociam ou guardam as chamadas moedas virtuais em nome dos usuários, pessoas naturais ou jurídicas, não são reguladas, autorizadas ou supervisionadas pelo Banco Central do Brasil. Não há, no arcabouço legal e regulatório relacionado com o Sistema Financeiro Nacional, dispositivo específico sobre moedas virtuais. O Banco Central do Brasil, particularmente, não regula nem supervisiona operações com moedas virtuais.

5. A denominada moeda virtual não se confunde com a definição de moeda eletrônica de que trata a Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, e sua regulamentação por meio de atos normativos editados pelo Banco

¹² STELLA. Julio Cesar. Moedas Virtuais no Brasil: como enquadrar as criptomoedas. Disponível em: <https://revistapgbc.bcb.gov.br/index.php/revista/issue/download/26/A9%20V.11%20-%20N.2>. Acesso em: 04/06/2019.

¹³ Definição apresentada por André Salem, pesquisador do IBM Blockchain. Disponível em: <https://tecnoblog.net/227293/como-funciona-blockchain-bitcoin/>. Acesso em: 04/06/2019.



*Central do Brasil, conforme diretrizes do Conselho Monetário Nacional. Nos termos da definição constante nesse arcabouço regulatório consideram-se moeda eletrônica "os recursos em reais armazenados em dispositivo ou sistema eletrônico que permitem ao usuário final efetuar transação de pagamento". **Moeda eletrônica, portanto, é um modo de expressão de créditos denominados em reais. Por sua vez, as chamadas moedas virtuais não são referenciadas em reais ou em outras moedas estabelecidas por governos soberanos.***

[...]

Agora que você já possui um bom conhecimento sobre o tema, vamos às vantagens e desvantagens das moedas virtuais. Começemos com as vantagens:

- O fato de ser uma **moeda descentralizada** (ausência da figura de um emissor centralizado) propicia maior liberdade e menos burocracia nas transações. Assim, não há restrições de data e horários de funcionamento para realização de operações comerciais, bem diferente do que ocorre com as operações bancárias;
- Funcionamento *peer-to-peer*, ou seja, troca de um computador para outro sem qualquer interferência de bancos comerciais ou centrais. Assim, pode-se transferir essas moedas entre pessoas por meio de um celular, sem precisar de intermediário para completar a operação;
- Baixo custo de transação. Por exemplo: a taxa média cobrada em uma transferência de *bitcoins* entre dois usuários é menor do que as cobradas pelos bancos comerciais;
- Em tese, são moedas cujo potencial de uso é universal, podendo ser utilizadas em qualquer parte do mundo;
- O anonimato dos pagamentos protege os consumidores da possibilidade de roubo das informações. Assim, é bem diferente do que ocorre numa transação bancária, que demanda uma série de informações pessoais para concretizar a operação;
- As operações são registradas de forma irreversível e imutável. Assim, e forma que se um usuário tentar reutilizar "moedas" já gastas ("gasto duplo"), toda a rede de computadores integrantes da *blockchain* irá rejeitar a transação;
- Como não está atrelada a um determinado governo, caso a economia de um país entre em colapso ou haja crise no sistema financeiro mundial, as criptomoedas seriam menos afetadas;

Desvantagens:

- Volatilidade¹⁴: conforme vimos no documento acima, a compra e a guarda das denominadas moedas virtuais com finalidade especulativa estão sujeitas a riscos imponderáveis;
- Segurança: também conforme visto, as moedas virtuais não são emitidas nem garantidas por qualquer autoridade monetária, por isso não têm garantia de conversão para moedas soberanas, e tampouco são lastreadas em ativo real de qualquer espécie. Assim, em caso de essas moedas serem roubadas/*hackeadas* não haverá a quem se socorrer em relação a isso;

¹⁴ Exemplo: em 2017, a criptomoeda Ethereum desvalorizou de US\$ 320 para US\$ 0,10 em 10 minutos.



- Não obstante também ser uma vantagem, o anonimato é um fator que dificulta a identificação dos criminosos, propiciando a comercialização de mercadoria ilícitas utilizando as moedas virtuais.

Uma vez recordados os pontos mencionados nesta revisão, acredito ser possível resolver à questão. Mãos à obra.

Tema 5

COMUNICADO Nº 33.455, DE 24 DE ABRIL DE 2019

Divulga os requisitos fundamentais para a implementação, no Brasil, do Sistema Financeiro Aberto (Open Banking).

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em reunião realizada em 23 de abril de 2019, aprovou a divulgação dos requisitos fundamentais para a implementação, no Brasil, do Sistema Financeiro Aberto (Open Banking), que abrangem o objetivo, a definição, o escopo do modelo, a estratégia de regulação e as ações para sua implementação.

[...]

7. No tocante ao processo de implementação do Open Banking estão previstos a publicação de atos normativos e também iniciativas de autorregulação. Quanto aos atos normativos, a expectativa é que o Banco Central do Brasil submeta a consulta pública as minutas, no segundo semestre de 2019, propondo a definição, entres outros aspectos, de escopo, abrangência, responsabilidades, requisitos mínimos para operacionalização do modelo, controles internos, gerenciamento de riscos e condições mínimas para a relação contratual que venha a ser estabelecida entre instituições autorizadas e terceiros não autorizados, além do próprio cronograma de implementação.

[...]

10. A implementação do modelo ocorrerá em fases estabelecidas em cronograma, observada a ordem do escopo dos dados, produtos e serviços apresentada nos itens I a IV do parágrafo 5 deste Comunicado.

[...]

14. Por fim, com base nos requisitos apresentados neste Comunicado, a expectativa é de que o modelo de Open Banking descrito seja implementado a partir do segundo semestre de 2020.

Fonte : <http://www.in.gov.br/web/dou/-/comunicado-n%C2%BA-33.455-de-24-de-abril-de-2019-85378506>. Acesso em: 06/06/2019

Tendo como base o texto motivador acima, redija um texto dissertativo acerca do seguinte tema:

OPEN BANKING: COMPETITIVIDADE NO SETOR FINANCEIRO E COMODIDADE PARA O CLIENTE



Abordagem teórica

1. Open Banking

O tema tem-se destacado mundialmente no contexto das inovações introduzidas no mercado financeiro. Essa iniciativa tem como objetivo aumentar a eficiência no mercado de crédito e de pagamentos no Brasil, mediante a promoção de ambiente de negócio mais inclusivo e competitivo, preservando a segurança do sistema financeiro e a proteção dos consumidores.

Segundo o Banco Central do Brasil, o **Open Banking** ou Sistema Financeiro Aberto é considerado o **compartilhamento de dados, produtos e serviços** pelas **instituições financeiras e demais instituições autorizadas, a critério de seus clientes**, em se tratando de dados a eles relacionados, por meio de **abertura e integração de plataformas e infraestruturas de sistemas de informação**, de forma segura, ágil e conveniente.

Assim, uma vez desenvolvida a plataforma adequada, as informações do cliente poderiam ser compartilhadas entre diferentes bancos, financeiras, *fintechs* e até *e-commerces* permitindo a movimentação das suas contas bancárias a partir de diferentes plataformas e não apenas pelo aplicativo ou site do banco.

No modelo que se deseja implementar, seria possível compartilhar os seguintes dados, produtos e serviços:

- a) Dados relativos aos **produtos e serviços** oferecidos pelas instituições participantes (localização de pontos de atendimento, características de produtos, termos e condições contratuais e custos financeiros, entre outros);
- b) **Dados cadastrais dos clientes** (nome, filiação, endereço, entre outros);
- c) **Dados transacionais dos clientes** (dados relativos a contas de depósito, a operações de crédito, a demais produtos e serviços contratados pelos clientes, entre outros); e
- d) **Serviços de pagamento** (inicialização de pagamento, transferências de fundos, pagamentos de produtos e serviços, entre outros).

O **Open Banking** tem como pressuposto o fato de que os dados pertencem ao cliente, não à instituição financeira (IF). Por isso, a ele cabe a decisão de compartilhar seus dados cadastrais e transacionais, bem como os serviços de pagamento. Esse compartilhamento de informações financeiras se dá por meio das interfaces de programação digital ou APIs.

Para que vocês entendam o tamanho dessa revolução, vamos comparar o cenário atual e o futuro. Atualmente, cada IF constrói e gerencia seus próprios sistemas e aplicativos. Assim, além dos elevados custos para construção e manutenção da sua plataforma, uma IF não enxerga o relacionamento do cliente com outra, então tem dificuldades para competir por esse cliente com melhores serviços. Com o **Open Banking**, a partir da permissão dada pelo correntista, os aplicativos se conectam diretamente às plataformas das instituições financeiras e acessam os dados do cliente, tornando o uso de aplicativos financeiros mais integrado e convergente.



Os benefícios, a partir desse cenário, tornam-se evidentes. Primeiramente, ocorreria um **aumento da competitividade**, pois, com o acesso aos dados, todas as IFs teriam as informações que possibilitariam ofertar produtos e serviços sob medida e com melhores condições para os clientes dos seus concorrentes. No final das contas, o cliente seria o grande beneficiado, que poderá obter tarifas mais baixas e condições mais vantajosas.

Além disso, o uso de uma plataforma integrada torna possível que, em um único aplicativo, o usuário realize uma operação que outrora demandaria uma série de outras providências. Exemplificando: digamos que João, correntista do banco Bom, necessite tomar um empréstimo. Ao analisar o mercado, verifica que o banco Ótimo, a princípio, possui tarifas menores que o banco Bom. Atualmente, ele, para obter esse empréstimo, seria forçado a se submeter a toda burocracia de fornecimento de dados para abertura de uma conta no banco Ótimo com a finalidade de obter com ele o referido empréstimo.

Com o *Open Banking*, informações financeiras sobre a conta de João no banco Bom, a exemplo do seu saldo, movimentação dos últimos meses, limite de cheque especial, etc., poderão ser acessadas, instantaneamente, pelo banco Ótimo, que será capaz de analisar o perfil financeiro do cliente para lhe oferecer as condições mais adequadas.

Outro exemplo é o do cliente que possui contas em várias IFs. Por meio de uma só plataforma, poderá obter informações sobre todas as suas contas e escolher com qual delas desejará pagar uma determinada fatura, sem precisar acessar cada uma delas para obter essas informações.

Mais um exemplo: se um cliente possui conta no banco "A", contratou um seguro no banco "B" e financiou o carro no banco "C", com o *Open Banking*, por meio de um único aplicativo, ele poderá gerenciar toda a sua vida financeira, de forma integrada e convergente.

Assim, além de obter taxas menores, há um ganho claro no que se refere à **comodidade**, visto que não terá que se submeter a toda burocracia para obtenção do referido empréstimo.

Já há instituições financeiras caminhando nessa direção. O Banco do Brasil, por exemplo, compartilha dados por meio de APIs com empresas de diversos segmentos, como a ContaAzul, *fintech* que trabalha para fornecer uma plataforma de gestão integrada ao fluxo das contas bancárias para micro e pequenas empresas; a bxblue, startup de comparação de crédito consignado; e a Dotz, empresa que trabalha com programa de fidelidade do varejo brasileiro¹⁵.

Feita essa revisão, acredito que tenhamos visto os principais pontos necessários à resolução da questão. Mãos à obra.

¹⁵ Disponível em: <https://www.valor.com.br/financas/5926927/bc-prepara-modelo-de-open-banking-para-ser-implementado-ja-em-2019>. Acesso em: 08/06/2014.



Tema 6

Mapa de Fintechs – Brasil (maio de 2018)

"Nos últimos 8 meses, o número de Fintechs no país subiu de 309 para 377, um aumento de 22%, o que mostra que o ritmo de crescimento do setor continua acelerado. No ano passado, o incremento no número de fintechs havia sido de cerca de 40%.

[...]

Os segmentos com maior quantidade de fintechs são basicamente os mesmos do levantamento anterior:

- "Pagamentos e Remessas" representa 25% do total, com 96 startups;
- "Gestão Financeira Empresarial", com 17% do total, tem 63 startups;
- "Empréstimos" representa 15% do total, com 56 startups;
- "Gestão Financeira Pessoal" representa 8% do total, com 30 startups;
- "Crowdfunding" e "Wealth Management", cada um correspondendo a 7% do total, com 25 startups cada.

Um número que chama a atenção é o de fintechs oferecendo serviços de Banco Digital. Neste segmento, o que mais cresceu nos últimos meses, entram tanto os neo-banks brasileiros, como Inter, Neon e Agibank, assim como as empresas de meio de pagamentos que oferecem contas pré-pagas com uma experiência totalmente digital, como o caso do Nubank. Isto demonstra o potencial de oferta de uma experiência digital para serviços bancários, para as gerações mais conectadas."

Tendo como base o texto motivador acima, redija um texto dissertativo-argumentativo sobre o ADVENTO DAS FINTECHS NO SISTEMA FINANCEIRO.

Abordagem teórica

1. Fintech

O nome *fintech* surgiu da união das palavras em inglês *financial* (finanças) e *technology* (tecnologia). De acordo com o Banco Central, as *fintechs* são empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios. Atuam por meio de plataformas *online* e oferecem serviços digitais inovadores relacionados ao setor.

Seu surgimento se deu num cenário de escassez de crédito e juros elevados nos produtos bancários e tiveram como proposta serem uma alternativa para as instituições financeiras tradicionais, oferecendo serviços menos burocráticos, mais baratos, mais práticos e rápidos, viabilizados pelo uso intenso da tecnologia. Criadas sob uma plataforma digital, apresentam operações enxutas, realizadas de forma online, sob medida para os clientes da era digital.

No Brasil, há várias categorias de *fintechs*: de crédito, de pagamento, gestão financeira, empréstimo, investimento, financiamento, seguro, negociação de dívidas, câmbio e multisserviços. Assim, soluções



antes oferecidas exclusivamente por instituições bancárias tradicionais, agora estão disponíveis em meio digital nas mais variadas plataformas.

O surgimento das *fintechs* possui uma série de pontos positivos: acelera o ritmo de inovação, aumenta a competitividade no segmento bancário e oportuniza o acesso ao crédito a pessoas, até então, à margem do sistema financeiro.

Isso ocorre por vários motivos. A inovação faz parte do DNA dessas empresas; aliás, esse é um dos grandes objetivos dessas empresas.

O custo de um empregado bancário, as despesas para manutenção de uma agência, os investimentos em segurança e outros pontos tornam o funcionamento de uma instituição financeira muito oneroso. As *fintechs*, por disporem de estrutura física bastante enxuta, sendo que, em alguns casos inexistente agência física para atender aos clientes, possuem custos operacionais muito menores se comparadas com as instituições financeiras tradicionais. Soma-se a isso o uso da tecnologia, que eleva a eficiência dos processos e tornam mais baratos os serviços por elas ofertados. Assim, é nítido o aumento da competitividade.

As inovações tecnológicas que as *fintechs* estão proporcionando ao consumidor podem ajudar as instituições financeiras a ganharem mais escala, ampliando a qualidade e incluindo novos clientes que estejam à margem do sistema bancário tradicional. Essa inclusão também pode ocorrer pela redução das taxas bancárias e pela redução da burocracia necessária para obter alguns produtos ou serviços bancários.

Um dos casos mais conhecidos de impulso à bancarização no país é o do Banco Digital Maré, criado em 2016 para atender cerca de 200 mil moradores de 17 comunidades que compõem o Complexo da Maré, zona norte do Rio de Janeiro, onde não há agências bancárias. O Banco Maré possui um aplicativo que permite aos usuários comprar no comércio local e também pagar suas contas e fazer transferências, por meio de QR Code¹⁶.

Outra iniciativa de destaque é a da *fintech* Ewally, desenvolvedora de um aplicativo que permite pagar contas, transferir dinheiro, fazer cobranças e recarga, sem comprovação de renda.

Em síntese, de acordo com o BCB, são benefícios advindos da entrada das *fintechs*:

- Aumento da eficiência e concorrência no mercado de crédito;
- Rapidez e celeridade nas transações;
- Diminuição da burocracia no acesso ao crédito;
- Criação de condições para redução do custo do crédito;
- Inovação;
- Acesso ao Sistema Financeiro Nacional.

Importante também observar a modificação do relacionamento das *fintechs* com os bancos tradicionais. Se, no seu início, alimentava-se um discurso de oposição aos bancos tradicionais, atualmente, observa-se um

¹⁶Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3211/pt-br>. Acesso em: 10/06/2019.



movimento crescente de integração entre estes dois tipos de agentes, com o objetivo de aproveitar o que cada uma delas tem de melhor. Assim, as *fintechs* não devem ser vistas como ameaças, e sim como oportunidade de renovação.

Nesse sentido, vislumbra-se a possibilidade de se estabelecer uma relação simbiótica: de um lado, as *fintechs* podem se beneficiar da confiança dos clientes na marca, credibilidade e da experiência dos bancos, sobretudo no que se refere à regulamentação e à carteira de clientes devidamente constituída, enquanto os bancos podem encontrar na estrutura das *fintechs* modelos modernos e disruptivos de prestação dos serviços, expandindo a oferta de soluções e serviços com mais celeridade no mercado e, consequentemente, reforçando sua competitividade¹⁷.

Segundo a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2020, a colaboração dos Bancos com *startups*, *fintechs* e *big techs* se mostra fundamental para fomentar a inovação no setor, tanto para o desenvolvimento de soluções para as demandas internas dos bancos como para atender demandas diretas de clientes. A partir das parcerias, os bancos têm conseguido disseminar uma cultura nos gestores para que consiga convergir para projetos de fato ágeis, o que demonstra o ganho potencial decorrente da interação entre bancos e *fintechs*.

Tema 7

Em relatório divulgado pelas empresas We are Social e Hootsuite, intitulado "Digital in 2018: The Americas", foi divulgado que 62% da população brasileira está ativa nas redes sociais. O relatório também constatou que 58% já buscou por um serviço ou produto pela internet.

Entre as redes sociais mais acessadas pelos brasileiros está o YouTube, com 60% de acesso, o Facebook com 59%, o WhatsApp com 56% e o Instagram com 40%. As mídias digitais já passam a assumir um forte papel nas estratégias de marketing das empresas, sendo que 37% das pessoas compram um produto por terem visto ele na TV, contra 29% que compram por terem visto o produto primeiro na internet, conforme aponta o mesmo relatório.

Disponível em: <https://exame.abril.com.br/negocios/dino/62-da-populacao-brasileira-esta-ativa-nas-redes-sociais/>

Tendo como base o texto motivador acima, redija um texto dissertativo-argumentativo acerca do seguinte tema: **USO DAS REDES SOCIAIS: ALIADA OU INIMIGA DAS EMPRESAS.**

¹⁷ A relação entre bancos e *fintechs* no mercado de serviços financeiros. Disponível em: <https://www.conexaofintech.com.br/fintech/a-relacao-entre-bancos-e-fintechs/>. Acesso em: 10/06/2019.



Abordagem teórica

1. Uso das redes sociais

É inegável que a popularização da internet modificou a forma de as pessoas se relacionarem e o uso das redes sociais são excelentes exemplos dessa transformação.

Um estudo de 2016 da agência *eMarketer*¹⁸ evidenciou ser o Brasil o maior usuário de redes sociais da América Latina, com mais de **103 milhões** de contas ativas. Há também dados que indicam que, no Brasil, 96,2% dos usuários de internet estão em alguma rede social.¹⁹ Estima-se que 74% de todas as pessoas que usam a internet no país tem um perfil no *Facebook*.

Segundo o relatório 2018 Global Digital²⁰, da *We Are Social* e da *Hootsuite*, o Brasil é um dos campeões mundiais em tempo de permanência na rede. Ocupa o 3º lugar, situando-se entre os três países do mundo no qual a população passa, em média, mais de 9 horas do dia navegando na Internet. Além disso, é o segundo país onde mais tempo se gasta em redes sociais: por dia o tempo diário gasto nas redes sociais supera 3 horas e meia.

Atentas a esses dados, as empresas passaram a enxergar as redes sociais como oportunidade para fortalecer o seu negócio por meio do marketing digital. Por isso é cada vez maior o número de empresas que buscam nas *mídias sociais* para divulgação de seus produtos e serviços.

Segundo a pesquisa *Social Media Trends*,²¹ a **divulgação da marca** proporcionada pelas redes sociais aparece como o principal benefício gerado para empresas respondentes (53%). O **engajamento**, ou seja, o envolvimento, interação, relacionamento com a marca, foi apontado como o segundo maior benefício segundo as empresas (44,2%). Também foram citados: o **aumento de vendas e do número de clientes** e o **aumento de tráfego no blog/site**.

Assim, podem ser mencionadas como vantajosas para empresa o uso das redes sociais para **compartilhar de informações**, reforçar a marca, passar uma imagem moderna aos clientes, ser plataforma de divulgação de conteúdos alinhados à sua cultura e valores, para ganhar visibilidade, aumentar os canais de comunicação com os clientes, inclusive para receber alertas sobre problemas com produtos e outros feedbacks.

Outro aspecto positivo é o **custo**. Comparada a outras mídias (como jornais, revistas, TV, etc.), o seu custo é relativamente barato, o que possibilita que as empresas, independentemente do seu porte, utilizem a

¹⁸ Disponível em: <https://www.emarketer.com/Article/eMarketer-Updates-Worldwide-Social-Network-User-Figures/1016178>. Acesso em: 12/06/2019.

¹⁹ Disponível em: <http://cetic.br/tics/domicilios/2016/individuos/C5/>. Acesso em: 12/06/2019.

²⁰ Disponível em: <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>. Acesso em: 12/06/2019.

²¹ Disponível em: https://cdn2.hubspot.net/hubfs/355484/Social%20Media%20Trends%202019.pdf?utm_source=hs_automation&utm_medium=email&utm_content=39460531&_hsenc=p2ANqtz-r4DYE_q16iuP_yw_4f_GyAlp8Z_mt7d4UDqe8dqgmab3ePu7ywAdJ-NhdBp65swPx5Vk5w_hQrtT66em1KxdV4jOY8rQ&_hsmi=3946053. Acesso em: 12/06/2019.



ferramenta para divulgação da sua marca. Muitas empresas contratam pessoas para gerir as suas redes sociais, o que implicará custos, mas, mesmo nesse caso, ainda é inferior às campanhas nos meios de comunicação convencionais.

As redes sociais também têm auxiliado as empresas nos **processos de seleção**. As pessoas, por meio das suas postagens, compartilhamentos, opiniões, etc. fornecem vários indícios sobre o seu perfil. Assim, por exemplo, o candidato que, nas suas redes sociais, tem atitude preconceituosas ou discriminatórias, comete equívocos quanto ao emprego escorreito do idioma, entre outros aspectos negativos, passará uma péssima impressão para os responsáveis pelo recrutamento, o que, certamente, interferirá no processo de seleção.

Dessa forma, com base na análise desses dados, é possível que a empresa obtenha informações complementares que ajudarão a delinear o perfil do candidato, minimizando a possibilidade de se cometerem equívocos no processo de seleção.

Ainda no que se refere ao processo de seleção, também não pode ser esquecido que as redes sociais podem auxiliar as empresas na divulgação das vagas disponíveis, possibilitando uma participação mais ampla.

Não obstante as vantagens que apresenta, há também desvantagens.

Conforme visto, o brasileiro é um povo aficionado por internet e redes sociais. Nesse sentido, é esperado o fato de que as redes sociais sejam utilizadas também no ambiente de trabalho. E, mesmo que as empresas estabeleçam políticas ou até restrinjam o seu acesso, essas medidas teriam a sua eficiência questionada, haja vista a possibilidade de serem acessadas por meio dos dispositivos móveis, por meio do inseparável celular. Para se ter uma ideia, segundo o relatório 2018 Global Digital, dos 130 milhões de brasileiros que utilizam o Facebook mensalmente, 92% o fazem através do smartphone.

Reflexo desse fenômeno, as redes sociais tornam-se cada dia mais frequentes dentro das organizações, fato que desperta a atenção dos gestores.

O uso das redes sociais no trabalho exige cuidado e bom senso. É inegável que o seu uso excessivo impactará negativamente a produtividade dos colaboradores. Além disso, pode também influir também no seu estado de humor e autoestima, impactando o desempenho do colaborador no ambiente laboral. Outro perigo é o vazamento de informações internas e a exposição desnecessária de ações que ocorrem dentro da empresa. Assim, confraternizações, festas, reuniões e fotos do cotidiano da empresa, bem como quaisquer outras atividades internas expostas à rede, devem ser evitadas para preservar a empresa, o ambiente de trabalho e os demais colaboradores.

Por isso, é importante que a empresa tenha uma política clara de utilização das redes sociais, de modo que se estabeleçam regras básicas, respeitando o limite da privacidade e intimidade dos empregados. Trata-se de um tema delicado, pois, não permitir acesso às redes sociais no trabalho pode gerar certo descontentamento e a degradação do clima organizacional.

Não pode passar despercebido o fato que as redes sociais podem servir tanto para alavancar um negócio quanto para derrubá-lo. Vive-se numa época de consumidores bastante atentos, de modo que qualquer desliz, opinião infeliz ou uma simples falha na comunicação por parte dos administradores das redes sociais da empresa poderá desencadear uma reação em cadeia por parte dos ofendidos. Assim, é necessário



que a empresa dê às redes sociais a importância que merecem, contratando pessoal especializado, formando uma equipe de marketing digital da empresa, para evitar que episódios desagradáveis aconteçam.

Como desvantagem também pode ser citado o fato de consumir muito tempo e recursos. A partir do momento que as empresas aderem a uma determinada rede social, elas devem ser atuantes, tanto na questão das postagens quanto nas respostas aos comentários feitos pelos interessados.

A atuação da empresa nas redes sociais, do ponto de vista do negócio, é muito vantajosa. Contudo, se a empresa deseja posicionar a sua marca de forma vantajosa, é necessário fazer de forma profissional, sob pena de piorar a sua imagem face aos clientes.

Bom, agora a prática.

Tema 8

Vive-se em um país e em um mundo marcado pela diversidade, pelo pluralismo de etnias, povos, identidades, subjetividades e representações. O diverso é algo que compõe a condição humana e está intrinsecamente ligado à ideia de humanidade, que só existe e só é possível na multiplicidade. Logo, a diversidade pode ser entendida a partir de diferentes formas, sendo mais comumente relacionada às noções de variedade, pluralidade e diferença. A apreciação do diverso, conseqüentemente, é o distinto, visto que conforme alguém é igual a outrem, este, certamente, é diferente do outro.

Uma vez que a diversidade é um dado, ou seja, uma constatação da humanidade. O problema central e fundamental desse processo múltiplo gira em torno da forma pela qual a sociedade lida com essa disparidade, enfim, com o diferente, com o outro. A cultura brasileira, apesar de ter construído historicamente mitos sobre o modo como se trata com a diferença, é marcada por um sentimento de intolerância em relação ao outro. Não é incomum se deparar com notícias de agressões e mortes que acontecem com as pessoas mais vulneráveis, o que desconstrói qualquer concepção mitológica sobre o modo como o ser humano se relaciona com a diferença.

O filme estadunidense “Crash – no limite”, dirigido por Paul Haggis, demonstra de que forma a intolerância, em relação ao indivíduo fora do padrão estabelecido como modelo social, implica em uma reprodução da violência, que ocorre nas relações sociais e institucionais. O longa-metragem evidencia que as formatações culturais pelas quais se edificam a sociedade e as relações sociais contemporâneas são profundamente calcadas no preconceito. Portanto, mostra a incapacidade humana de lidar com a diversidade, o que é um sério problema cultural e social.

O direito à diversidade é uma resposta à intolerância. Disponível em:
<http://www.justificando.com/2015/09/28/o-direito-a-diversidade->



[e-uma-resposta-a-intolerancia/](#). Acesso em: 05/08/2019. (com adaptações).

Considerando o texto acima como meramente motivador, redija um texto dissertativo-argumentativo sobre o seguinte tema: **diversidade como vantagem no ambiente corporativo.**

Abordagem teórica

1. Diversidade

Conquistar diferencial competitivo tem sido uma busca constante das empresas. Isso, contudo, demanda a existência de recursos humanos diferenciados, considerado o ativo de maior valor das empresas.

Quer seja sua origem, raça, gênero e orientação sexual, a diversidade no ambiente empresarial é assunto que, definitivamente, entrou na pauta das grandes empresas. Isso, em parte, deve-se ao reconhecimento de que uma empresa capaz de respeitar as minorias, também é capaz de obter vantagens competitivas, destacando-se no ramo em que atua.

Numa empresa, **quanto mais inclusão e pluralismo, maior será o valor dos seus recursos humanos.** Visto que incorporará diferentes pontos de vista, abordagens e visões acerca das demandas da sociedade. Assim, empresas com essa formação terão muito mais facilidade em captar as necessidades da sociedade, oferecer produtos e serviços de melhor qualidade e adotar posturas condizentes a uma sociedade mais plural e que repudia posicionamentos preconceituosos.

Frise-se que, essa postura deve ir além de questões de raça, gênero e idade, pois deve incluir cultura, escolhas, comportamento, de modo que cada indivíduo se sinta livre para ser como de fato é. Em um ambiente opressor, onde o diferente é repudiado e onde pensar "fora da caixa" é reprimido, a tendência é que mesmo pessoas criativas tenham receio de inovar, apresentando as mesmas soluções tradicionais, já testadas anteriormente. Ao inverso, quando os profissionais se sentem respeitados, propõem coisas novas, impulsionando a empresa para o futuro, rumo a universos ainda não explorados.

Um estudo de 2015 feito com 170 empresas brasileiras pelo *Hay Group*, evidenciou que, em empresas que se preocupam com a diversidade, cerca de 76% dos funcionários das companhias reconhecem que têm espaço para expor suas ideias e inovar no trabalho. Já para as empresas que não têm esse espírito, o número cai para 55%. A pesquisa ainda aponta que onde a diversidade é reconhecida, os funcionários estão 17% mais engajados e dispostos a ir além das responsabilidades formais quando comparada às empresas em que esse ambiente não é incentivado²².

Além disso, num ambiente com diversidade e abertura às diferenças também permite que os conflitos, que muitas vezes atrapalham a produtividade e a eficiência, sejam menos frequentes. Estudos do *Havard*

²² Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/diversidade-gera-criatividade-e-inova%C3%A7%C3%A3o-paula-bellizia>. Acesso em: 04/08/2020.



*Bussiness Review*²³ mostram que nas empresas onde a diversidade é reconhecida e praticada, a existência de conflitos chega a ser 50% menor que nas demais organizações, visto que naquelas a existência de uma política de aceitação das diferenças, os colegas de trabalho podem ter mais facilidade para lidar com divergências entre eles. A política de respeito e tolerância estimula a capacidade de escutar e de buscar acordos dos profissionais. Dessa forma, diferenças de opinião não se desencadeiam em desentendimentos, rompimentos ou atritos. Elas são estímulos para a formação de uma construção cooperativa e para a busca de um consenso.

Outra pesquisa relevante, que pode ser mencionada, foi a realizada pela Consultoria Santo Caos, chamada Demitindo Preconceitos²⁴. Segundo essa, as “Empresas com políticas de diversidade de gênero têm 15% mais de probabilidade de atingir as metas”. Assim, não há dúvidas que empresas mais inclusivas colhem resultados mais positivos.

A consultoria americana McKinsey²⁵ avaliou mais de mil empresas em 12 países distintos e mostrou que as empresas no quartil superior em diversidade racial e étnica são 35% mais propensas a obter retornos financeiros acima da média nacional de seu setor. As empresas no quartil superior em diversidade de gênero são 15% mais propensas a obter retornos financeiros acima da média nacional de seu setor.

Ainda segundo esse estudo:

Embora a correlação não signifique uma consequência inevitável (a maior diversidade de gênero e de etnia na liderança corporativa não se traduz automaticamente em mais lucros), ela indica que, quando as empresas se comprometem a ter uma liderança diversificada, elas são mais bem-sucedidas. Acreditamos que empresas mais diversificadas são capazes de conquistar profissionais de maior talento, aumentar sua orientação para o cliente e a satisfação dos funcionários, e melhorar a tomada de decisões, levando a um círculo virtuoso de retornos crescentes. Isso, por sua vez, sugere que outros tipos de diversidade – por exemplo, de idade, orientação sexual e experiência (tais como uma mentalidade global e fluência cultural) – também podem propiciar certa vantagem competitiva para as empresas que conseguirem atrair e reter talentos tão diversificados.

Outrossim, a própria imagem da empresa diante de seus funcionários, consumidores e fornecedores passará por uma alteração muito positiva. Diversas pesquisas de mercado já evidenciaram os resultados positivos acerca do efetivo estímulo proporcionado por iniciativas dessa natureza sobre um grande número de consumidores que optam por adquirir produtos comercializados ou fabricados por empresas socialmente responsáveis.

Poderá haver ainda um impacto no aumento das vendas atribuídas aos consumidores sensíveis a essa causa, que certamente terão interesse em prestigiar o perfil e as iniciativas de uma empresa mais inclusiva.

²³ Disponível em: <https://hbrbr.uol.com.br/diversidade-inclusao-ou-estrategia/>. Acesso em: 04/08/2020.

²⁴ Disponível em: <https://www.demitindopreconceitos.com/>. Acesso em: 04/08/2019. Acesso em: 04/08/2020.

²⁵ Disponível em: <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/why-diversity-matters/pt-br>. Acesso em: 04/08/2020.



Enfim, uma corporação que valoriza a diversidade está cumprindo com seu papel social. Isso contribui para que a organização seja bem-vista. Afinal, é uma postura de responsabilidade para com a sociedade.

Situação no Brasil

Pessoal, alguns dados sobre a questão da diversidade, extraídos da publicação “Perfil Social, Racial e de Gênero das 500 Maiores Empresas do Brasil e suas Ações Afirmativas”, elaborada pelo Instituto Ethos²⁶:

- “As mulheres, com maioria de 51,4% da população brasileira, estão sub-representadas nesse grupo e, além da desigualdade em relação aos homens, enfrentam um afunilamento hierárquico que as exclui, em maior proporção, dos postos mais elevados da escala hierárquica, como já se observara nas pesquisas anteriores. Têm, de modo geral, situação melhor que a das mulheres do grupo de empresas participantes do estudo de 2010 – o que confirmaria tendência de expansão já considerada estrutural. Esbarram, porém, mais uma vez, na estreita passagem para o reduto ainda quase inexpugnável do quadro executivo, ficando com uma participação coincidentemente igual à de 2010: 13,7% então e 13,6% agora”.
- “Os negros, que são 52,9% da população do país, estão, como as mulheres, em situação de desigualdade, sub-representação e afunilamento hierárquico. A exclusão é, entretanto, mais acentuada. Maioria nos contingentes de aprendizes e trainees, com proporção de 57,5% e 58,2%, os negros têm sua participação resumida a 6,3% na gerência e 4,7% no quadro executivo. Ressalte-se a percepção dos principais gestores sobre a presença de negros nas organizações: 55% consideram haver menos do que deveria na gerência e 64% acham o mesmo quanto ao quadro executivo – o que sugere estarem atentos à questão. Registre-se também a proporção de 53,1% dos principais gestores que pensam haver menos mulheres do que deveria no quadro executivo”.
- “O grupo de empresas aqui analisado tem 2% de pessoas com deficiência trabalhando em seus quadros. Os homens são maioria nesse contingente, com proporção de 59,9%. As mulheres, com sua participação de 40,1%, enfrentam um afunilamento já detectado nos capítulos de composição por sexo e por cor ou raça. Ou seja, quanto mais elevado é o nível hierárquico, maior é a exclusão das mulheres com deficiência.

²⁶ Disponível em: https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2016/05/Perfil_Social_Tacial_Genero_500empresas.pdf. Acesso em: 04/08/2020.



PRÁTICA

Caro aluno, agora é com você! Treine bastante com os temas expostos, lembrando-se sempre de aplicar o conhecimento acumulado nas aulas anteriores, tanto sob o ponto de vista da estrutura, quanto dos aspectos gramaticais.

Lembrem-se de nos encaminhar seu texto, se assim desejarem, por meio da área do aluno, de forma manuscrita digitalizada, conforme explicado na aula 00 do curso.

Para a sua redação, é importante especificar o número do texto escolhido no campo apropriado. Você pode nos encaminhar um arquivo único (em pdf) ou colar as imagens digitalizadas dentro de um documento em Word.

As questões discursivas serão devolvidas exclusivamente ao aluno, por meio da área destinada ao curso no site do Estratégia Concursos.

Desejamos um excelente trabalho a todos vocês!



ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.