

## **Aula 07 - Profº Márcio Damasceno**

*Banco do Brasil (Escriturário - Agente de  
Tecnologia e Agente Comercial)  
Discursivas Sem Correção - 2023*

*(Pós-Edital)*  
Autor:  
**Carlos Roberto**

28 de Fevereiro de 2023

Quarta rodada de temas.....	1
Tema 12.....	1
Abordagem teórica .....	2
Proposta de solução.....	8
Tema 13.....	9
Abordagem teórica .....	10
Proposta de solução.....	15
Tema 14.....	16
Abordagem teórica .....	17
Proposta de solução.....	19
Tema 15.....	20
Abordagem teórica .....	21
Proposta de solução.....	24
Prática.....	25

## QUARTA RODADA DE TEMAS

### Tema 12

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.

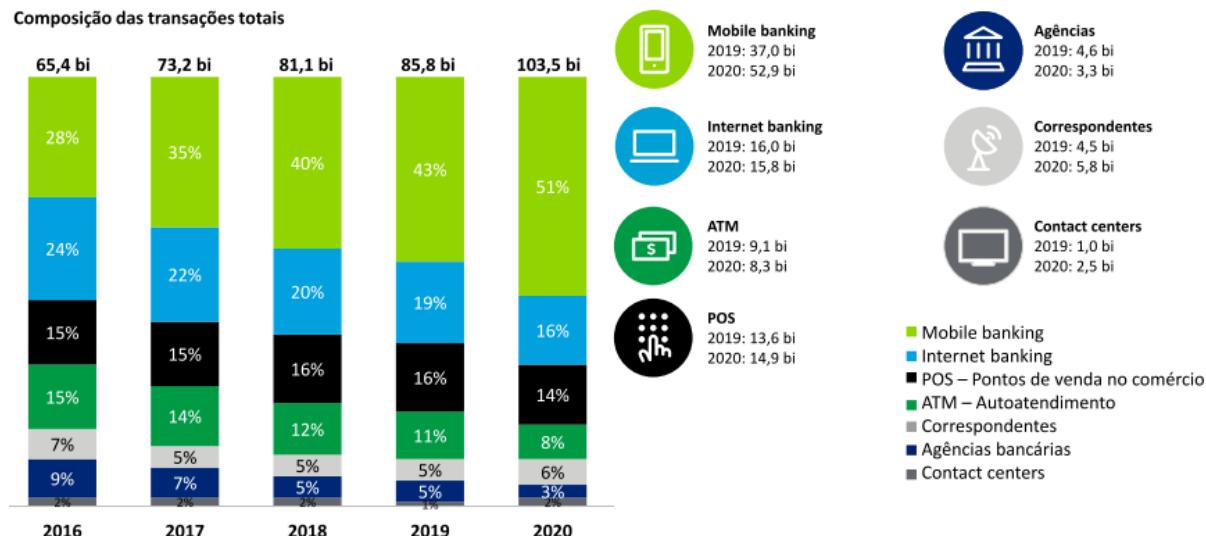
Atualmente, todos os principais bancos do país já dispõem de plataformas digitais, facilitando o relacionamento do cliente com o seu banco. A título de exemplo, uma ferramenta que proporcionou grande conveniência foi o *internet banking*, o qual possibilitou uma gama de operações bancárias no conforto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

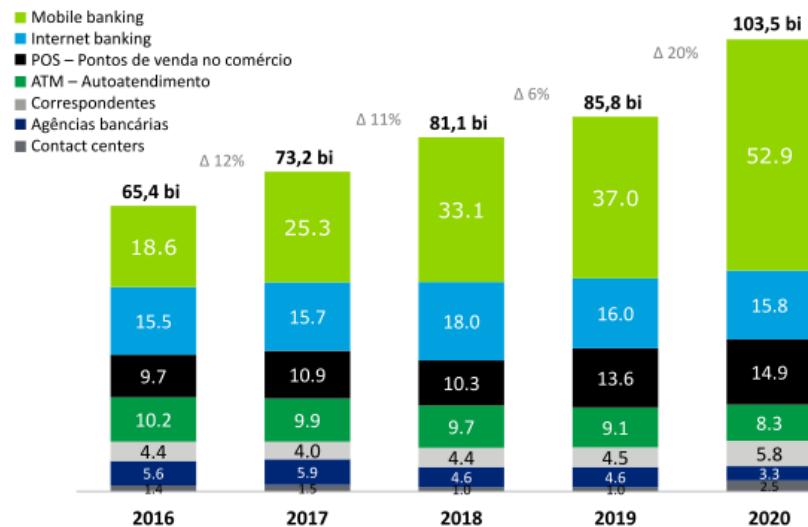




Além disso, o total de transações bancárias registrou crescimento de 20%, concentrado, basicamente, pelo aumento no *mobile banking*:

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

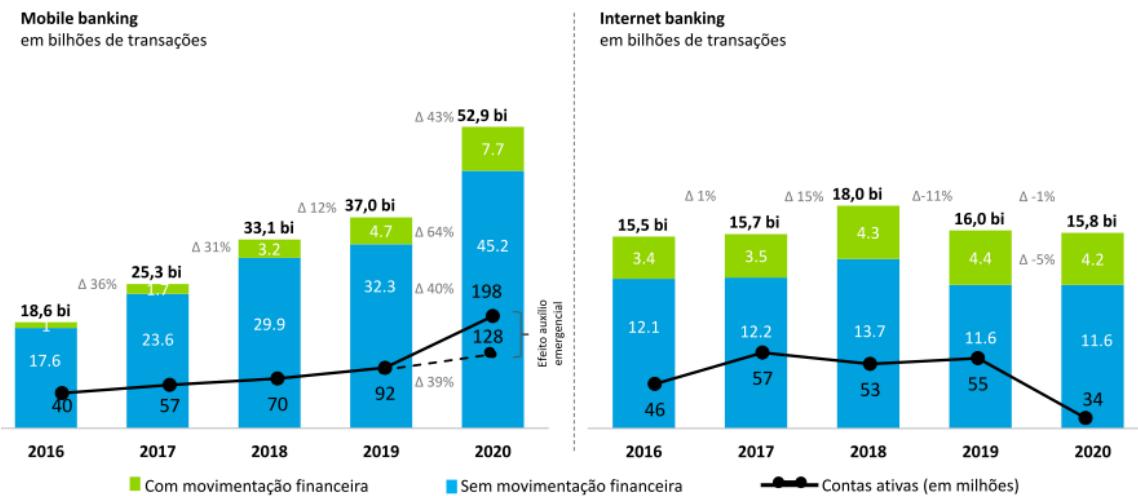
#### Em bilhões de transações



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%)<sup>1</sup>.

Acerca do tema destaco trecho do seguinte texto<sup>2</sup>:

*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 Code<sup>3</sup>. 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 exemplo<sup>4</sup>.

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

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

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

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



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!

## Proposta de solução

A revolução tecnológica, atualmente vivenciada pela humanidade, alterou significativamente inúmeras atividades. Uma das áreas em que isso ocorreu, de forma mais evidente, foi a bancária. Com efeito, as transformações que a tecnologia vem proporcionando têm significado várias vantagens à sociedade, conquant haja desafios a ela associados [tese].

Inicialmente, é vantagem associada à aplicação da tecnologia no setor bancário o aumento da comodidade e da mobilidade. De fato, o uso massivo de tecnologias tem facilitado sobremaneira o relacionamento do cliente com o banco. Se, outrora, serviços elementares, como a emissão de um extrato bancário, demandavam o deslocamento dos clientes até a agência, hoje, serviços mais complexos, a exemplo da obtenção de financiamentos, podem ser realizados remotamente. Assim, a tecnologia proporcionou grande simplificação e



conveniência, potencializadas pela possibilidade de realizar essas operações de qualquer lugar, desde que haja conexão com a internet e o aplicativo do banco instalado em um dispositivo móvel. Esse aumento de mobilidade tem sido valorizado, haja vista que, segundo a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), em 2021, as transações com movimentação financeira por "mobile banking" tiveram um salto de 75%, puxado pela forte adesão de clientes ao Pix.

Outrossim, não obstante as inúmeras vantagens, há consideráveis desafios. Um deles é a segurança cibernética, pois o fato de atualmente boa parte das transações comerciais e financeiras ocorrerem por meio digital tem despertado a cobiça de "hackers" e outros criminosos. Segundo a Febraban, os bancos investem cerca de dois bilhões de reais por ano para fortalecer sistemas de tecnologia voltados à segurança, cifra que simboliza a preocupação do segmento com essa ameaça. Outro desafio é a humanização do tratamento com os clientes, pois, com o emprego intensivo da tecnologia, corre-se o risco de o atendimento pelos canais virtuais tornar-se incapaz de interagir satisfatoriamente com o cliente. Assim, é necessário aperfeiçoar ferramentas que permitam aos bancos simular com maior precisão o atendimento humano e capazes de satisfazer as demandas apresentadas.

Diante do exposto, constata-se a existência de um horizonte promissor, mas que também apresenta dificuldades. Nesse sentido, pelo relevante papel social que desempenham, as instituições financeiras devem perseguir o emprego de recursos tecnológicos capazes de satisfazer as necessidades dos clientes e de mitigar os riscos que deles decorrem.

## Tema 13

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 disruptões 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 em proporcionar uma melhor experiência ao cliente, por meio de uma relação mais personalizada, ágil, segura e consultiva.

Não se pode ignorar o fato que o perfil do cliente de serviços bancários tem mudado, de forma acentuada, nos últimos anos. Os bancos tradicionais, com produtos e serviços padronizados e desprovidos de estruturar 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 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.

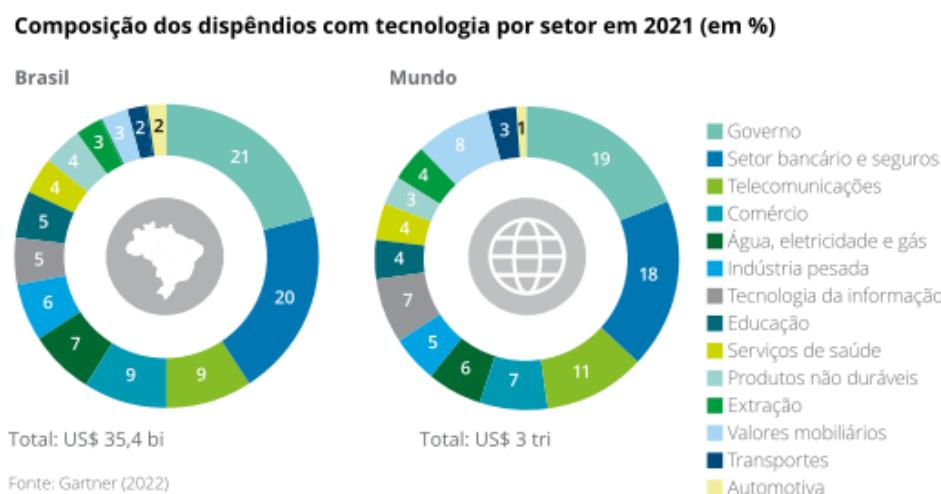


Diante dessa acirrada concorrência, vence a instituição que oferecer os melhores serviços, proporcionando respostas rápidas e precisas que, cada vez mais, são mais dependentes da plena utilização da tecnologia da informação.

O setor bancário está em uma evolução tecnológica contínua. Os clientes se acostumaram com o ritmo acelerado da inovação, e os bancos continuam a ampliar as fronteiras das aplicações tecnológicas. Os consumidores intensificaram a realização de transações em tempo real, como o PIX, e o atendimento online – especialmente por aplicativos dos bancos ou mensagens instantâneas. Essa dinâmica aumentou a expectativa em torno da velocidade, disponibilidade, segurança e eficiência em relação aos serviços bancários.

Para atender essa demanda, vultuosos investimentos em tecnologia e em qualificação de pessoas são necessários, além de uma proposta de valor que proporcione uma melhor experiência do cliente e promova a competitividade dos bancos.

Não é à toa que, segundo a Febraban<sup>5</sup>, a indústria bancária é um dos setores que mais investe em tecnologia, tanto no Brasil quanto no mundo. Em levantamento realizado pela Gartner, **o setor bancário fica apenas atrás dos governos na composição dos dispêndios em tecnologia em 2021**. Este é o primeiro ano em que a indústria bancária brasileira ultrapassa a média global na proporção de investimento em tecnologia.



Os bancos sempre estiveram na vanguarda da inovação da tecnologia, colocando-a ao alcance do consumidor. Foi assim com os caixas eletrônicos, os serviços de atendimento ao cliente, o *internet banking* e, mais recentemente, os aplicativos para *smartphones*. Separadas pelo tempo, essas tecnologias têm em comum o foco nas necessidades de um consumidor exigente e mais orientado ao uso de novas tecnologias.

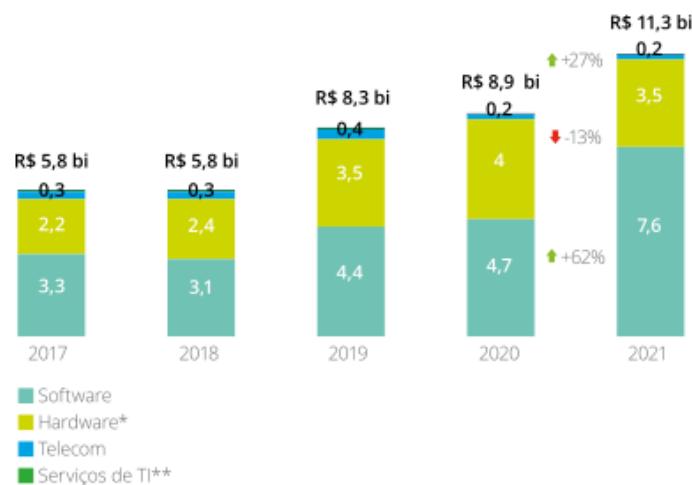
Em 2021, foi registrado um crescimento de 13% no orçamento dos bancos para tecnologia. Esse resultado foi puxado por um aumento de 27% nos investimentos, enquanto as despesas aumentaram 6% em relação

<sup>5</sup> 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%A7%C3%A1rios.PDF>



ao ano anterior. Atualmente, esses investimentos em tecnologia estão direcionados ao que está no topo da agenda tecnológica da sociedade: **segurança cibernética, inteligência artificial, 5G, cloud e big data.**

Total dos investimentos em tecnologia (em R\$ bilhões)



\* Investimentos e as despesas de software com mainframe estão inclusos em hardware.

\*\* Serviços de TI incluem apoio na implementação, serviços de aplicativos gerenciados e de infraestrutura em nuvem, bem como terceirização de processos de negócios. Nos anos anteriores a 2020 os investimentos e despesas com serviços de TI estavam diluídos entre os itens de hardware, software e telecom.

Segundo a Febraban<sup>6</sup>:

*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.*

De acordo com a estimativa calculada com base nos dados enviados pelos bancos, o **orçamento total de tecnologia dos bancos deve atingir, em 2022, 35,5 bilhões de reais – uma expectativa de aumento de 18% em relação a 2021.**

O Open Finance é um dos impulsionadores do crescimento dos orçamentos dos bancos para tecnologia em 2021, na medida em que demanda aportes relevantes em *cloud*, inteligência artificial e segurança cibernética para responder à quantidade de dados compartilhados entre os participantes do sistema e apoiar as instituições financeiras na geração de valor aos clientes. Parte dos sistemas precisaram ser modernizados ou até mesmo refeitos para atender a necessidade de rápida adoção de novas tecnologias.

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



Além disso, o consumidor, cada vez mais digitalizado e exigente, demanda experiências que resolvam seus problemas e agreguem valor.

Outra inovação foi a chegada das *fintechs*<sup>7</sup>, empresas capazes de oferecer soluções inovadoras. Sobre essas tecnologias, segundo BELCHIOR<sup>8</sup>:

*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.

---

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> BELCHIOR, Wilson Sales. Disponível em



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!



## Proposta de solução

O setor bancário é um dos segmentos mais afetados pelas mudanças tecnológicas. Realmente, o que seria uma tendência natural se tornou um imperativo com o advento dos bancos digitais, das "fintechs" e da rápida bancarização da população, catalisada pela pandemia da Covid-19. Em face desse cenário, torna-se relevante discutir aspectos referentes às suas principais inovações e tendências tecnológicas [tese].

Em primeiro plano, ressalte-se que o setor bancário percebeu ser essencial investir em inovação tecnológica para transformar a forma como as pessoas se relacionam com o seu banco. Com efeito, trabalhando com produtos e serviços, por vezes, similares, destacar-se-á a instituição financeira que apresente ferramentas tecnológicas capazes de proporcionar mais comodidade, praticidade, segurança e rapidez nas operações bancárias, o que resulta numa melhor experiência ao usuário. Por esse motivo, depois do governo, o setor bancário é o maior investidor em tecnologia no Brasil e no mundo, segundo Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária. Dentre os segmentos que recebem maiores investimentos, destacam-se os de segurança cibernética, de inteligência artificial e de internet das coisas, "analytics" e "big data", entre outros.

Ademais, essas inovações tecnológicas indicam as tendências para o setor bancário. A primeira delas é a manutenção dos investimentos na área tecnológica como forma de aperfeiçoar serviços. Por exemplo, devem permanecer em alta os investimentos em inteligência artificial, ferramenta que permite um conhecimento profundo das expectativas dos clientes e, também, é utilizada para aumentar o combate a fraudes e crimes financeiros, além de possibilitar o aperfeiçoamento dos atendentes virtuais. Também deve se consolidar a hegemonia do "mobile banking" como canal dominante para a realização de operações



bancárias, haja vista a crescente "bancarização" no país e as mudanças no perfil de uma sociedade mais acelerada.

Diante do exposto, observa-se que o intenso desenvolvimento tecnológico tem sido incorporado de forma peculiar pelo setor bancário. Essas inovações e tendências indicam a intensa busca desse setor por ganhos de eficiência, mitigação de riscos e previsão assertiva das necessidades humanas, as quais são aspectos centrais para que se mantenha a satisfação dos clientes.

## Tema 14

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 abranger, 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 restrições<sup>9</sup>.

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**<sup>10</sup>. Ainda conforme o BCB, o desenvolvimento da cidadania

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> <https://www.bcb.gov.br/cidadaniasfinanceira>



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 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. Mão à obra.

## Proposta de solução

O conceito de cidadania passou por diversas modificações ao longo da história. Da Grécia, berço desse conceito, para os dias atuais, a cidadania pode ser entendida como uma condição que garante aos indivíduos a igualdade em direitos civis, sociais e políticos e em deveres. Com efeito, o processo de concretização desses direitos envolve a inclusão e a educação financeira, instrumentos para o exercício da cidadania [tese].

Momento, frise-se que a inclusão financeira é um instrumento para o exercício da cidadania, na medida em que o acesso ao sistema financeiro permite o usufruto de direitos inerentes ao cidadão. Segundo o Banco Central do Brasil (BCB), a inclusão financeira é o estado em que se tem acesso efetivo aos seguintes serviços financeiros providos por instituições formais: crédito, poupança, pagamentos, seguros e investimentos. Com efeito,



quando as pessoas participam do sistema financeiro, elas passam a ter acesso a uma gama de produtos e serviços capazes de absorver choques, o que proporciona uma vida mais digna. Por exemplo, em caso de demissão, a possibilidade de recorrer a crédito é um artifício capaz de garantir a subsistência de uma família, assegurando-se, pois, o gozo de direitos sem os quais não se pode falar em cidadania, tais como moradia, alimentação, saúde.

Além disso, a educação financeira é outro instrumento para concretizar a cidadania, visto que o conhecimento permite decisões capazes de proporcionar o aumento da qualidade de vida. De fato, a educação financeira é o processo mediante o qual consumidores e investidores melhoram a sua compreensão sobre o universo financeiro e, por meio disso, desenvolvem as habilidades e a confiança necessárias para se tornarem mais cientes dos riscos e das oportunidades financeiras. Nesse sentido, além de ter acesso, é necessário conhecer todas as opções e saber fazer escolhas baseadas em informação para possibilitar a tomada de decisões que melhorem a qualidade de vida e viabilizem o exercício de direitos. Por exemplo, a criação de uma poupança, um dos pilares da educação financeira, é instrumento importante para a garantia de direitos básicos em momentos de crise e permite o exercício da cidadania.

Em face dos aspectos analisados, observa-se que inclusão e educação financeira são instrumentos para o exercício da cidadania. Trata-se de vetores capazes de melhorar a vida das pessoas mais pobres e reduzir desigualdades, de modo a contribuir para a efetivação de direitos constitucionalmente assegurados aos cidadãos.

## Tema 15

Principais responsabilidades do cargo de escriturário: prestação de orientações aos clientes sobre produtos e serviços oferecidos pelo Conglomerado BB; execução de análise e conferência de documentos, inclusive assinaturas, quando possuir curso de grafoscopia; preparação de correspondências; preparação e processamento de documentos; atualização de registros; resguardo e confidencialidade das informações



de interesse do Conglomerado BB; presteza e cortesia no atendimento ao cliente; manutenção e organização dos arquivos sob sua guarda; execução de aplicações financeiras de clientes, segundo as normas estabelecidas; recolhimento e manipulação de informações cadastrais e dados estatísticos; operacionalização de equipamentos de escritório e de atendimento ao cliente e usuário; qualidade das informações prestadas; qualidade e tempestividade dos serviços sob sua condução; adoção de demais ações necessárias para o cumprimento dos objetivos definidos para sua unidade e para resguardar interesses do Conglomerado BB, nos assuntos relacionados à sua área de atuação.

Edital nº 01 - 2021/001 BB, de 23 de junho de 2021. carreira administrativa - cargo escrutário  
Disponível em: [https://www.cesgranrio.org.br/pdf/bbo121/bbo121\\_edital.pdf](https://www.cesgranrio.org.br/pdf/bbo121/bbo121_edital.pdf). Acesso em:  
08 de julho de 2021.

Tendo como base o texto motivador, redija um texto dissertativo acerca do seguinte tema: **quais as habilidades desejadas do profissional bancário em face das tendências tecnológicas do setor?**

## Abordagem teórica

### 1. Perfil do profissional

Considerando a realidade tecnológica do sistema bancário atual, devem ser ressaltadas algumas características desejáveis para o profissional que atua nesse setor.

Primeiramente, é necessário **adaptar-se bem aos novos cenários**. As rápidas modificações têm tornado o mundo financeiro extremamente dinâmico, o que exige flexibilidade do profissional para lidar com cenários diversos num curto espaço de tempo. O avanço da tecnologia e da internet traz novos desafios diariamente. Exige, a cada dia, o desenvolvimento de novos conhecimentos para lidar com as frequentes modificações no cenário do mundo empresarial. Além disso, é necessário lidar com temas diversos, os quais referem-se, por exemplo, ao conhecimento de produtos e plataformas tecnológicas, tendências, novas tecnologias, técnicas de programação, *marketing digital*, entre outros.

Dessa discussão emerge outra competência: **a disponibilidade e o interesse em aprender**. Num mercado extremamente mutável, é necessário que o profissional tenha vontade de estar em constante aperfeiçoamento. Caso contrário, em pouco tempo, estará completamente desatualizado. Deve-se saber utilizar os sistemas e deles saber extrair todas as informações disponíveis para realizar análises mais ricas e que gerem valor à empresa.

Além dessa, é importante que se tenha conhecimentos sobre a **área tecnológica de forma geral**. Caso se necessite um conhecimento específico, deve haver interesse para participar de cursos e treinamentos normalmente oferecidos pelas instituições.

Nesse escopo, é importante ter **noções de programação de computadores**. Não será necessário ser um programador, isto é, saber como desenvolver um sistema completo, mas é preciso compreender sua construção, sua lógica e como funciona em termos de integração de plataformas e tecnologias, pois, assim, o profissional será capaz de propor soluções computacionais mais eficientes e mais precisas.



Também é importante ter domínio da **utilização de dispositivos móveis**, basicamente, para melhor explorar os aplicativos disponíveis. "No mundo corporativo, os tablets e smartphones também possuem grande importância, pois disponibilizam diversas ferramentas colaborativas e de produtividade, tais como videoconferências, agendas, lista de afazeres, entre outras que garantem o trabalho a distância, necessário, visto que a presença do profissional no escritório está cada vez mais irrelevante"<sup>11</sup>".

Outra competência diz respeito à **cultura digital**, que pode ser definida como "*o conjunto de práticas, costumes e formas de interação social as quais são realizadas a partir dos recursos da tecnologia digital, como a internet e as TICs — tecnologias de informação e comunicação*"<sup>12</sup>. O profissional imerso nessa cultura sabe onde encontrar informações relevantes para sua organização, o que implica a necessidade de conhecer aplicativos, tecnologias e tendências de mercado, além de estar informado sobre as mudanças tecnológicas que poderão afetar o seu ambiente.

Também é necessário ter **noção de cibersegurança**. Saber proteger os dados pessoais e empresariais é de fundamental importância. Isso envolve, basicamente, o uso de programas específicos, mas, principalmente, de condutas individuais. A criação de senhas fortes, ter conhecimento e consciência para reconhecer possíveis golpes, usar as ferramentas de criptografia e os programas recomendados são estratégias para evitar o vazamento de informações pessoais e de informações empresariais relevantes.

Além disso, com a nova tendência do "**home office**", uma possibilidade existente graças à tecnologia, é importante que o profissional tenha autodisciplina para evitar que haja dispersão com atividades estranhas ao trabalho. O local de trabalho não pode interferir na rotina de trabalho da pessoa. Além disso, deve-se ter a capacidade de aprender sozinho, visto que o acesso a outros colaboradores passa a não ser tão imediato, o que exige, certas vezes, que o próprio colaborador consiga encontrar as soluções.

A tecnologia gera uma série de insumos, relatórios, dados e informações. Esse conjunto deve ser analisado e interpretado pelos especialistas, para se resolverem problemas e transformá-los em soluções. Assim, outra competência é a **capacidade analítica**, atributo necessário para analisar dados e informações, independente da correlação entre eles, para gerar conhecimento de valor, tomar decisões de forma lógica e estratégica.

Arrematando essa discussão, segundo a **revista Exame**<sup>13</sup>, são competências necessárias:

### 1. Noções de programação

*Na visão do empresário Ernesto Haberkorn, sócio-fundador da TOTVS e diretor da TI Educacional, faz toda a diferença conhecer os mecanismos por trás das máquinas - tanto para usá-las melhor quanto para conversar "de igual para igual" com os colegas de TI.*

<sup>11</sup> Disponível em: <https://www.jlgregorio.com.br/2017/05/28/cinco-competencias-tecnologicas-dos-profissionais-do-futuro/>. Acesso em 09 de julho de 2021.

<sup>12</sup> Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/cultura-digital/>. Acesso em 09 de julho de 2021.

<sup>13</sup> Disponível em: <https://exame.com/carreira/5-competencias-tecnologicas-que-serao-obrigatorias-no-futuro/>. Acesso em 09 de julho de 2021.



Você não precisará necessariamente dominar linguagens ou escrever programas, mas um mínimo conhecimento do "idioma" da programação será útil para fazer solicitações mais precisas - e com mais chances de serem atendidas - ao setor técnico.

Para Eduardo Bahiense, fundador da Controller Education, noções básicas de programação deveriam ser ensinadas na escola. "Se aprendemos como funciona um coração, por que não aprendemos como funciona um site ou um computador?", pergunta ele. "Além de reforçar o raciocínio lógico, é um assunto importante para a cultura geral de qualquer um".

## **2. Fluência em dispositivos móveis**

De acordo com Haberkorn, a maioria das pessoas usa de 5% a 10% das funções presentes em seus smartphones e tablets. No futuro, será necessário apropriar-se cada vez mais das possibilidades presentes nesses aparelhos.

Afinal, observa Bahiense, tudo está convergindo para esse tipo de gadget. "Mesmo hoje, quem não maneja um smartphone para se comunicar, se informar e trabalhar está atrasado em relação às exigências do mercado", diz.

O fenômeno da mobilidade também põe em evidência plataformas de videoconferência e trabalho remoto, segundo Martina Zago, gerente da Randstad Professionals. "O trânsito só piora nas grandes cidades e a presença física no escritório está perdendo importância", explica ela. "Todos precisarão saber como se conectar e como usar sistemas de trabalho a distância no futuro".

## **3. Cultura digital**

Uma frase célebre do sociólogo alemão Georg Simmel (1858-1918) diz que o culto não é o indivíduo que sabe tudo, mas sim aquele que sabe onde consultar aquilo que não sabe. O mesmo é aplicável ao mundo da tecnologia.

Ter uma cultura digital - isto é, saber onde encontrar informações, apps, ferramentas e sistemas necessários para cumprir uma determinada tarefa - será uma competência cada vez mais exigida pelo mercado de trabalho, afirma Eduardo Bahiense, da Controller Education.

Isso porque a competitividade das empresas depende diretamente da sua capacidade de responder rapidamente às mudanças. Profissionais sem um repertório mínimo de fontes e referências tecnológicas não terão agilidade suficiente para acompanhar esse ritmo.

## **4. Familiaridade com a nuvem e a cibersegurança**

Cada vez mais empresas têm aderido à computação em nuvem para armazenar dados de forma prática e segura. Essa tendência afetará a rotina de trabalho em diversas áreas, diz Martina.

É evidente que nem todos precisarão dominar os aspectos mais técnicos da "cloud computing". Ainda assim, o mercado deve valorizar o profissional que entenda os fundamentos do processo e saiba como contribuir para manter os dados do seu empregador seguros.

A consciência sobre os riscos de vazamento de dados, aliás, deverá ser cada vez mais cobrada de profissionais de todas as áreas e níveis hierárquicos. Segundo Haberkorn, todos precisarão ter uma ideia de como funcionam os procedimentos de segurança, como eles podem ser quebrados e como evitar armadilhas.

## **5. Noções sobre análise de dados**

Análise estatística e mineração de dados foram as competências mais buscadas pelos recrutadores brasileiros em 2015 no LinkedIn. O dado aponta para uma preocupação cada vez maior com a gestão do chamado "big data".

A atividade continuará sendo especialidade dos profissionais de tecnologia e BI, mas ter alguma intimidade com o tema será necessário para todos no futuro - principalmente porque ele interfere na tomada de decisões em qualquer área ou negócio.

Segundo Martina, entender o conceito de "big data" e os mecanismos básicos por trás da coleta e da análise dos dados permite que um profissional saiba fazer as perguntas certas sobre o assunto e participe maisativamente da estratégia trilhada pela sua empresa.

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

## Proposta de solução

O dinamismo do mundo atual, influenciado pelo advento e aperfeiçoamento da internet, afetou, de forma particular, o setor bancário. Com efeito, o massivo investimento em tecnologia tem transformado o setor, o que, naturalmente, repercute no perfil desejado dos profissionais do segmento. Considerando-se essa realidade, são competências desejadas nesses profissionais: a adaptabilidade; a disponibilidade e o interesse constante em aprender e o conhecimento em cibersegurança. [Tese]

Inicialmente, destaque-se que uma das competências desejadas é a adaptabilidade, haja vista o dinamismo do cenário atual. Nesse sentido, o avanço da tecnologia e da internet traz novos desafios diariamente, pois exige, a cada dia, o desenvolvimento de novos conhecimentos e habilidades para lidar com as frequentes modificações no cenário do mundo empresarial. É necessário, pois, lidar com temas diversos, os quais referem-se, por exemplo, ao conhecimento de produtos e de plataformas tecnológicas, de tendências, de novas tecnologias, de técnicas de programação, de "marketing" digital, entre outros.

Outra competência desejada é a disponibilidade e o interesse constantes em aprender. De fato, num contexto extremamente mutável, em que novos produtos e ferramentas são



lançados todos os dias, é necessário que o profissional tenha vontade de estar em constante aperfeiçoamento, pois, caso contrário, estará desatualizado em pouco tempo. Nesse sentido, o colaborador deve buscar constantemente o seu aperfeiçoamento, de forma que tenha o domínio sobre os sistemas disponíveis e deles consiga extrair todas as informações disponíveis para realizar análises mais ricas, que gerem valor à empresa.

Outra habilidade desejada é o conhecimento sobre cibersegurança, uma das principais preocupações do setor bancário. Realmente, é fundamental saber proteger os dados, haja vista a centralidade da pauta acerca dos crimes virtuais. Sob o ponto de vista empresarial, a concretização dessas ameaças pode representar prejuízos às finanças e à imagem das corporações. Nesse sentido, é mister, além do uso de programas específicos, a adoção de condutas individuais preventivas, a fim de evitar a ocorrência desses crimes.

Diante do exposto, observa-se o complexo conjunto de atributos desejáveis aos profissionais do setor bancário. Nesse segmento, sobressair-se-á, principalmente, quem entender a necessidade do autoaperfeiçoamento e estiver disposto a aprender continuamente.

## 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.



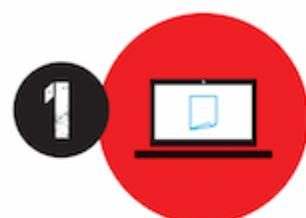
As questões discursivas serão devolvidas exclusivamente ao aluno, por meio da área destinada ao curso no site do Estratégia Concursos.

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

Concursado(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.