

**FACULDADE SANTA RITA
ADMINISTRAÇÃO**

FABIO CARLOS BRAMBILA

**DE 0 A 107 MILHOES DE CLIENTES -
DESAFIOS E PERSPECTIVAS DA PLATAFORMA DIGITAL CRIADA PELA
PANDEMIA**

**NOVO HORIZONTE
2021**

FABIO CARLOS BRAMBILA

**DE 0 A 107 MILHOES DE CLIENTES -
DESAFIOS E PERSPECTIVAS DA PLATAFORMA DIGITAL CRIADA PELA
PANDEMIA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito à obtenção do
título de Bacharel em Administração, da
Faculdade Santa Rita.

Orientadora: Prof.^a Mestre Karla
Gonçalves Macedo

NOVO HORIZONTE

2021

MEMBROS DA BANCA DE DEFESA DO TRABALHO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
DO ALUNO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

FABIO CARLOS BRAMBILA

APRESENTADA À FACULDADE SANTA RITA, EM 08 DE DEZEMBRO DE 2021.

BANCA DE DEFESA:

Prof.^a Orientadora – Karla Gonçalves Macedo
FACULDADE SANTA RITA

Prof.^o Mario Henrique Marcondes Pereira
FACULDADE SANTA RITA

Prof.^a Andreza Santoro Roque
FACULDADE SANTA RITA

Brambila, Fabio Carlos

B815d De 0 a 107 milhões de clientes – desafios e perspectivas da plataforma digital criada pela pandemia / Fabio Carlos Brambila – Novo Horizonte, 2021.

18 f. ; 30 cm.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso de Administração) - Faculdade Santa Rita, 2021.

Orientadora: Karla Gonçalves Macedo

1. Fintechs, 2. Tecnologia, 3. Inovação, 4. Serviços Financeiros, 5. Pandemia, 6. Programas Sociais. Autor .II.Título.

CDD--

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus pela oportunidade de fazer este curso e me dar, todos os dias, uma nova chance. A minha mãe Marisete, aos professores que tive durante todos esses anos de jornada acadêmica, em especial ao Prof. Evandro Willians Wicher que me direcionou ao retorno ao curso para conclusão do mesmo. Também sou grato a Professora e Orientadora Karla Gonçalves Macedo que não desistiu desse aluno indisciplinado durante esse último ano letivo.

Nada se cria, nada se perde, tudo se
transforma.

(Antoine-Laurent de Lavoisier)

DE 0 A 107 MILHOES DE CLIENTES - DESAFIOS E PERSPECTIVAS DA PLATAFORMA DIGITAL CRIADA PELA PANDEMIA

Fabio Carlos Brambila¹
Karla Gonçalves Macedo²

RESUMO

Com a vinda da globalização e o desenvolvimento de uma sociedade cada vez mais conectada, criou-se uma disputa acirrada das grandes corporações pelos clientes, de forma que a tecnologia e inovação vieram a se tornar altamente valiosas para a sobrevivência das empresas no mercado. Com instituições financeiras e bancos também não é diferente, isso se prova pela rápida evolução das chamadas *Fintechs* baseadas inteiramente em tecnologia, prometendo menos burocracia e, acesso facilitado à realização de serviços financeiros de forma majoritariamente ou, na maioria das vezes, totalmente digital. Em meio a tudo isso o mundo foi surpreendido por um novo vírus, causador de uma pandemia, que gerou um grande isolamento social como tentativa de frear sua disseminação, o que acelerou a busca de soluções digitais para oferecer produtos e serviços na mão do cliente. Desta forma, este trabalho examina os desafios e perspectivas de uma plataforma financeira, baseada na tecnologia, criada para atender aos programas sociais de enfrentamento a pandemia no Brasil

Palavras chaves: Fintechs, Tecnologia, Inovação, Serviços Financeiros, Pandemia, Programas Sociais.

ABSTRACT

With the advent of globalization and the development of an increasingly connected society, a fierce competition was created by large corporations for customers, so that technology and innovation became highly valuable for the survival of companies in the market. With financial institutions and banks it is no different either, this is proven by the rapid evolution of the so-called *Fintechs* based entirely on technology, promising less bureaucracy and easier access to the realization of financial services in a majority or, most of the time, fully digital. In the midst of all this, the world was surprised by a new virus, causing a pandemic, which generated great social isolation in an attempt to curb its spread, which accelerated the search for digital solutions to offer products and services in the hands of the customer. Thus, this work examines the challenges and perspectives of a technology-based financial platform created to serve social programs to fight the pandemic in Brazil.

Tags: Fintechs, Technology, Innovation, Financial Services, Pandemic, Social Programs.

¹Aluno do 8º termo do Curso de Administração da Faculdade Santa Rita-SP, FASAR.

²Mestra em Tecnologia ambiental, Professor do Curso de Administração da Faculdade Santa Rita-SP, FASAR, endereço eletrônico karlamcarvalho@terra.com.br.

1. INTRODUÇÃO

A tecnologia revolucionou a forma que trabalhamos, nos locomovemos e nos comunicamos, e também está revolucionando o mercado financeiro, mostrando como pode ser descomplicado e seguro se relacionar com seu banco de forma totalmente digital.

Com uma deficiência de serviços dos grandes bancos, quando se trata de desburocratização dos processos, as *fintechs* enxergaram nisso um grande potencial.

Quem já teve que passar um bom tempo na fila de uma agência e, várias vezes, não ter o seu problema solucionado, sabe como é difícil e burocrático tratar de assuntos financeiros.

Segundo o Fórum Econômico Mundial o termo *fintech* é uma abreviação de *financial technology* e refere-se ao uso inovador de tecnologia na criação e entrega de produtos e serviços financeiros.

As *fintechs* surgiram com a proposta de oferecer os mesmos serviços financeiros dos bancos de forma descomplicada, segura e totalmente digital.

E esse modelo ganhou mais força devido a Pandemia de Covid-19 que obrigou grande parte da população mundial a viver vários meses em isolamento social e se ver obrigada a recorrer cada vez mais aos serviços digitais.

Inclusive foi para resolver um problema criado pelo isolamento que nasceu, no Brasil, uma plataforma digital com mais de 107 milhões de clientes.

1.1 METODOLOGIA

O trabalho a seguir consiste em uma pesquisa exploratória, bibliográfica e documental. Segundo Minayo (1993), e citado por Silva e Menezes (2005), pesquisa é “atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática teórica de constante busca que define um processo, intrinsecamente, inacabado e permanente. É uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados”.

Segundo Selltiz et al. (1967), citado por Gil (2002), as pesquisas exploratórias “(...) têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas

a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado”. Ainda segundo Selltiz et al. (1967), estas pesquisas envolvem levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e, análise de exemplos que “estimulem a compreensão”.

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído, principalmente, de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas, exclusivamente, a partir de fontes bibliográficas. Boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisas bibliográficas. As pesquisas sobre ideologias, bem como aquelas que se propõem à análise das diversas posições acerca de um problema, também costumam ser desenvolvidas quase exclusivamente mediante fontes bibliográficas. (GIL, 2002)

A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A diferença essencial entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de matérias que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. (GIL, 2002)

1.2 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

O atual trabalho foi dividido em sete partes, de forma que cada capítulo tenha um tema bem específico e o conteúdo esteja bem segmentado, facilitando a leitura e a compreensão do tema proposto

Item 1: No primeiro capítulo é apresentado, de forma introdutória, o conteúdo, os objetivos gerais e específicos deste conteúdo, a justificativa e a metodologia utilizada no trabalho.

Item 2: No segundo capítulo será apresentado um histórico dos bancos e a tecnologia no setor bancário.

Item 3: No terceiro capítulo será o tópico *fintech*, demonstrando o seu significado, a história e seu papel de inclusão financeira.

Item 4: No quarto capítulo é apresentado um breve relato sobre a pandemia de COVID-19 e a criação do auxílio emergencial no Brasil.

Item 5: No quinto capítulo o tema será a plataforma Caixa Tem com seus desafios e perspectivas.

Item 6: No sexto capítulo será apresentada a conclusão.

2 UM HISTORICO DOS BANCOS E TECNOLOGIA NO SETOR BANCÁRIO NO BRASIL

Segundo Diniz (2019), no início do período colonial no Brasil, as transações comerciais eram realizadas através de trocas de mercadorias (escambo) pois o país não possuía sequer moeda própria.

O primeiro Banco do Brasil, instituição pública que passou por diversas fases, surgiu com a chegada da família real em 1808, porém somente em 1838 surgiu um sistema Bancário com objetivo de incentivar a economia por captação de recursos e concessão de crédito (DINIZ, 2019).

Até 1905 não existia uma regulamentação do sistema bancário. Com a consolidação do Banco do Brasil como agente de Estado, iniciou-se a normatização e controle estatal do setor. (DINIZ, 2019)

Segundo Diniz (2019) em 1920 foi criado o primeiro órgão fiscalizador dos bancos: a Inspeção Geral dos Bancos, esta substituída em dezembro de 1964 pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

Os anos de 1950 marcaram uma fase intermediária com avanço da atividade bancária e até os primeiros anos da década de 1960 os bancos brasileiros operavam basicamente em atividade comerciais de curto prazo. Em 1964 o governo permitiu um sistema financeiro segmentado e supervisionado pelo Banco Central, entidade federal que regulamenta e controla o setor bancário executando as políticas monetárias e cambiais do país. Tais reformas constituíram a estrutura atual do sistema financeiro nacional amparado pelo CMN e pelo BACEN. (DINIZ, 2019).

Diniz (2019) cita que em 1988 ocorreu uma grande mudança no sistema bancário, pois diversos serviços financeiros foram permitidos, viabilizando os chamados bancos múltiplos - instituições que devem ser constituídas como Sociedades Anônimas e possuir ao menos duas carteiras, sendo que uma delas deve ser obrigatoriamente, comercial ou de investimento. As regulamentações e o avanço

do sistema bancário provocados por eventos como a globalização, abertura econômica, o Plano Real e a adesão do Brasil ao Acordo de Basileia e a revolução da tecnologia da informação, alteraram métodos e práticas da atividade bancária nacional com destaque para a redução e o controle de custos operacionais e a universalização dos serviços.

O Plano Real, de 1994, afetou a economia no Brasil ao mesmo tempo que os bancos enfrentavam uma gradual competição com novas instituições financeiras nacionais, devido ao processo de reestruturação bancária no país e, principalmente com a entrada de bancos estrangeiros no mercado interno. A formação de grandes conglomerados financeiros, em escala regional e nacional foi uma das principais consequências da reestruturação dos anos 90. (DINIZ, 2019).

De 2000 a 2007 houve uma queda de 20% número de bancos. Houve também diminuição de bancos nacionais com participação estrangeira em decorrência da aquisição desses por instituições estrangeiras. A globalização chegou ao mercado financeiro brasileiro reconfigurando o cenário local. (DINIZ, 2019).

Segundo Diniz (2019), analisando os anos de 2004 a 2008 houve um crescimento na economia brasileira impulsionada inicialmente pela rápida expansão de *commodities* e pelo aumento do consumo das famílias devido ao maior estímulo ao crédito bancário e aumento de renda familiar. De 2003 a 2010 assistimos ao acesso popular aos bancos, abertura de contas simplificadas, acesso ao crédito consignado, crédito e microcrédito aos consumidores, ganho de economia em escala com fusões e aquisições e aumento na competitividade dos bancos brasileiros. Essa expansão dos bancos não somente em variedade, mas em número de clientes ocorre justamente com a chegada da internet.

Nasce o cenário perfeito para o desenvolvimento de novas tecnologias voltadas para um segmento com custos cada vez maiores e para uma geração de consumidores habituados a um mercado financeiro de intensas mudanças. Nenhum setor investiu tanto em tecnologia como as empresas voltadas para atividades financeiras, principalmente os bancos, buscando com isso maior agilidade nas transações, custos menores e redução de erros operacionais. (DINIZ, 2019).

Segundo Diniz (2019), a ampla adoção de novas tecnologias pelo mercado financeiro acabou causando um efeito adverso do ponto de vista humano. Se por um lado essa tecnologia e investimentos serviram ao propósito de redução de custos e eficiência operacional, por outro lado provocou um distanciamento na antiga relação

banco-cliente. Não se atentaram ao fato de que apesar de toda tecnologia disponível e da concentração bancária, o fluxo de informação mais importante é de fora para dentro, do cliente para empresa.

A automação bancária fez as instituições passarem por uma reengenharia que privilegiou o uso do computador, enfatizou a racionalização de sistemas, normatização de processos e eficácia nos controles financeiros e contábeis com orientação em desenvolvimentos de soluções focadas no produto que muitas vezes eram impostos ao consumidor. Com isso o foco no cliente ficou em segundo plano fato que abriu espaço para o surgimento das *fintechs*. (DINIZ,2019)

3 FINTECHS E A INCLUSÃO FINANCEIRA

Segundo Diniz (2019) uma das primeiras utilizações do termo *fintech* que se tem notícia aconteceu em um artigo escrito nos anos de 1980 por Peter Knight para o jornal britânico Sunday Times. Nos anos seguintes algumas empresas colocavam a palavra *fintech* no nome com a ideia de passar uma impressão clara de atuação no mercado financeiro com uso de tecnologia.

Segundo o Fórum Econômico Mundial, *fintech* é abreviação de financial technology e refere-se ao uso inovador de tecnologia na criação e entrega de produtos e serviços financeiros. Algumas vozes globais do setor complementam que o movimento *fintech* tem menos a ver com tecnologia e mais a ver com cliente no centro de tudo. (DINIZ, 2019)

O começo do movimento fintech tal como contextualizado nos dias de hoje, aconteceu no final da década de 1990 com a criação do PayPal na Califórnia. O PayPal teve papel relevante na mudança de comportamento das pessoas em relação a experiência de pagamentos na internet, sendo considerada a primeira fintech do mundo; (DINIZ, 2019).

Segundo Diniz (2019), as fintechs surgem para preencher lacunas do sistema financeiro, mas não apenas tecnológicas. Conectadas ao que há de mais moderno, as fintechs prometem melhorar a experiência dos clientes e transformar o modo como lidam com o dinheiro. Elas trazem ao mercado processos mais eficientes, modelos de negócios mais transparentes maior agilidade em atendimento, menos burocracia e alto nível de personalização no contato com o usuário.

Dentre as principais características das fintechs está o potencial que essas empresas tem para promover a inclusão financeira, através de inovações tecnológicas e uso de tecnologias móveis. Com as fintechs temos visto a mais rápida reversão da exclusão financeira já vista na história, com o telefone celular como protagonista. (DINIZ, 2019).

Segundo Diniz (2019), a inclusão financeira acontece quando as pessoas passam a usar a instituição financeira e, conseqüentemente, os serviços por ela oferecidos, a favor de sua qualidade de vida. Excluído do sistema financeiro, o individuo não consegue poupar, não tem acesso a crédito, além de ter dificuldade em administrar seus recursos e atender suas necessidades.

No entanto, é importante ressaltar que, para que aconteça a inclusão financeira através de meios digitais não basta apenas a ferramenta tecnológica. É importante ter infraestrutura para redes moveis, sistema de pagamento desenvolvido, soluções que visem a educação financeira e possuam uso adequado para a população menos favorecida, regulamentação do setor bem estabelecida e sistema bem estabelecido de proteções ao consumidor (DINIZ, 2019).

4 PANDEMIA COVID-19 E O AUXÍLIO EMERGENCIAL

Segundo Barreto (2020), o primeiro caso da pandemia pelo novo coronavírus, SARS-CoV2, foi identificado em Wuhan, na China, no dia 31 de dezembro de 2019. Desde então, os casos começaram a se espalhar rapidamente pelo mundo inicialmente pelo continente asiático, e depois por outros países.

Em fevereiro, a transmissão da Covid-19, nome dado à doença causada pelo SARS-CoV2, no Irã e na Itália chamaram a atenção pelo crescimento rápido de novos casos e mortes, fazendo com que o Ministério da Saúde alterasse a definição de caso suspeito para incluir pacientes que estiveram em outros países. No mesmo dia, o primeiro caso do Brasil foi identificado, em São Paulo. (BARRETO, 2020)

Em março, a Organização Mundial da Saúde (OMS) definiu o surto da doença como pandemia. Poucos dias depois, foi confirmada a primeira morte no Brasil, em São Paulo. A informação foi dada após a confirmação do governador do Estado de São Paulo, onde o caso foi registrado. O homem, de 62 anos, estava internado na capital paulista, em um hospital particular. Ele tinha histórico de diabetes e hipertensão, e teve uma evolução muito rápida da doença. (BARRETO, 2020)

Diante da emergência sanitária mundial, as autoridades brasileiras estabeleceram diversas regras e normas para funcionamento de serviços de saúde e serviços não essenciais. (AGENCIA BRASIL, 2020)

Segundo Agência Brasil (2020), na maior cidade do país, São Paulo, foi decretada quarentena oficial com o fechamento de todo o comércio, exceto serviços considerados essenciais como supermercados e farmácias. A mesma medida foi estendida aos 645 municípios do estado.

Na maioria das unidades da federação, as aulas, tanto na rede pública quanto na privada, estão suspensas. Eventos com grande número de pessoas também estão proibidos. Também houve mudanças no transporte público, com redução de frota, e alterações nas regras de abertura de comércios, bares e restaurantes. (AGENCIA BRASIL, 2020)

Segundo Andretta (2020), em 18 de março de 2020 surgiu a proposta de criar um auxílio para trabalhadores informais anunciada pelo governo federal, com o pagamento de R\$ 200 mensais por até três meses. Apesar do anúncio, o governo não enviou nenhum projeto ao Congresso.

Os parlamentares decidiram, então, aproveitar um projeto de 2017 que já tramitava na Câmara para criar o auxílio, mas o presidente da Câmara, Rodrigo Maia, avaliou que o valor proposto pelo governo ainda era baixo, e disse que iria elevá-lo para R\$ 500 mensais. Após a declaração de Maia, em 26 de março, o presidente Bolsonaro afirmou que aceitaria subir o valor um pouco mais, para R\$ 600. Com isso, o projeto foi aprovado pelos deputados no mesmo dia, e pelo Senado no dia 30 de março (ANDRETTA. 2020)

Segundo Andretta (2020), o governo federal anunciou em 7 de abril de 2020 que estava disponível o aplicativo Caixa Auxílio Emergencial para fazer o cadastro e poder receber o auxílio emergencial de R\$ 600

Segundo Caixa Notícias (2020). para aqueles que forem considerados aptos a receber o auxílio emergencial, o banco abriu automaticamente a Poupança Digital CAIXA. Os que receberem o crédito por meio dessa conta podem, por exemplo, pagar boletos e contas de água, luz, telefone, entre outras. É possível também efetuar transferências ilimitadas entre contas da CAIXA ou realizar gratuitamente até três transferências para outros bancos a cada mês, pelos próximos 90 dias.

O acesso e movimentação da Poupança Digital CAIXA ocorrerá pelo app CAIXA TEM. Para utilizar o aplicativo basta que o usuário se cadastre utilizando o CPF. (CAIXA NOTÍCIAS, 2020)

5 DESAFIOS E PERSPECTIVAS DO CAIXA TEM

5.1 ANALFABETISMO DIGITAL

Segundo Lourenço (2020), apesar de cada vez mais pessoas, estarem conscientes da importância da transformação digital no seu dia a dia ainda existe um enorme caminho para percorrer, para que o exercício da cidadania no ambiente virtual ocorra para todos. Exemplo disso ocorreu em contexto da pandemia, onde assistimos à necessidade de aquisição de produtos através de tecnologia e a maioria dos consumidores não detinha o mínimo conhecimento para o fazer em segurança. Não se verificou qualquer medida por parte dos políticos, para inverter esta curva ascendente.

Sgarioni (2021) cita que Paulo Alvim, secretário do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) afirmou que a verdadeira inclusão digital se dá a partir de uma população preparada, e não somente com a simples oferta de tecnologia. Esta formação seria o grande desafio do Brasil, segundo ele. “Nossa população é analfabeta digital. Investir nesta capacitação é um desafio, um movimento de toda a sociedade, que deve envolver parcerias público-privadas”, disse.

5.2 FRAUDES

Segundo Saconi e Grillo (2021) quadrilhas especializadas em fraudes bancárias já desviaram R\$ 142,5 milhões destinados a beneficiários de programas do governo federal em função da pandemia. O montante representa um prejuízo para a Caixa Econômica Federal, responsável pelos pagamentos, pois foi restituído para as 229.542 vítimas que, por meio de procedimento administrativo no banco, comprovaram não ter sido responsáveis pelos saques.

As investigações sobre a retirada indevida da verba direcionada a esses cidadãos representam um dos eixos da atuação da PF e do Ministério Público Federal

(MPF), que atuam em conjunto com Ministério da Cidadania, Caixa, Controladoria-Geral da União (CGU) e Tribunal de Contas da União (TCU). (SACONI E GRILLO, 2021)

Segundo Caixa Notícias (2021) a CAIXA convidou os usuários do aplicativo CAIXA Tem para atualizar seus dados cadastrais no mês de março de 2021. A ação teve o objetivo de oferecer mais segurança, vantagens e praticidade aos clientes. A atualização é feita totalmente pelo celular, não sendo preciso ir até uma agência do banco.

5.3 PERSPECTIVAS

Segundo Medeiros (2021) a CAIXA informou que 107 milhões de poupanças digitais foram abertas em 2020. Com isso, a CAIXA estima que bancarizou 38 milhões de pessoas. Além disso, o cartão virtual in-app no CAIXA Tem teve 105,3 milhões de transações e 97 milhões de cartões emitidos, que totalizam R\$ 38 bilhões em operações financeiras. Por sua vez, o pagamento por QR Code no app responde por 104,5 milhões de transações e uma movimentação de R\$ 13,6 bilhões. Ou seja, os dois meios de pagamentos somam R\$ 51,6 bilhões.

Em 2020, a CAIXA obteve um incremento de 130% em transações digitais, passando de 5 bilhões para 11,5 bilhões. Durante apresentação do relatório financeiro do último ano, o presidente da estatal, Pedro Guimarães, afirmou que o crescimento se deu pelos usos dos benefícios fiscais e pela entrada do aplicativo na base da empresa CAIXA Tem. (MEDEIROS, 2021)

No total, 14,4 bilhões de transações foram realizadas na Caixa em 2020, um aumento de 87%, sendo que: 43,7% do total foram no app móvel principal do banco; 28%, no Caixa TEM; 8,5%, no Internet Banking; 18,4%, em caixas eletrônicos; e 1,4%, nas agências. (MEDEIROS, 2021)

Medeiros (2021) cita s que outro destaque do relatório da estatal é a adesão e volumetria no sistema de pagamentos instantâneos, o Pix. Até o final do último ano, 26,5 milhões de chaves Pix foram geradas por seus clientes, sendo metade delas pelo aplicativo do Caixa TEM. Ao todo, R\$ 4,6 bilhões de transações instantâneas foram feitas entre contas da Caixa e R\$ 26,7 bilhões entre contas da Caixa e outros bancos, um total de R\$ 31,3 bilhões.

O app também foi usado para pagar o BEm (Benefício Emergencial, pago a quem teve o salário reduzido) e o abono salarial do PIS/Pasep. Desde novembro, beneficiários do Bolsa Família também passaram a receber o depósito na poupança digital. (ANDRETTA, 2021)

Segundo Andretta (2021) a CAIXA lançou em 27 de setembro de 2021 um programa de empréstimos de pequenos valores (microcrédito) por meio do aplicativo Caixa Tem, que poderá ser contratado por até 100 milhões de pessoas. Os empréstimos terão valores de R\$ 300 e R\$ 1.000, com taxa de juros de 3,99% ao mês e pagamento em até 24 vezes. O cliente toma o empréstimo diretamente pelo celular, no aplicativo.

Através do Caixa Tem, o usuário pode fazer dois tipos de empréstimos: o Pessoal e o Produtivo. O primeiro é indicado para despesas pessoais, enquanto o segundo é para investir em negócios e/ou empreendimento. A taxa de juros de ambos é a mesma, de 3,99% ao mês, e pagamento em até 24 vezes. (ANDRETTA, 2021).

Segundo Bompan e Campos (2021) o presidente da Caixa Econômica Federal, Pedro Guimarães, afirmou que a instituição está avançando bastante com o projeto de criação do seu banco digital, com base no aplicativo Caixa TEM. Só falta agora a aprovação do Banco Central. Ele estima que, assim que autorizado, a nova instituição poderá abrir capital (IPO, na sigla em inglês) entre o final deste ano e começo do ano que vem.

6 CONCLUSÃO

Ao final do trabalho é possível ver que houve uma grande mudança no sistema bancário no decorrer do tempo. Que o surgimento das fintechs abriu uma nova perspectiva para a inclusão financeira de quem não tinha acesso a bancos físicos e que com a pandemia de COVID-19, o uso de tecnologia foi crucial nos momentos de isolamento e fechamento da economia. Surge o Caixa Tem, plataforma para pagamento de uma medida de enfrentamento a pandemia. E assim como qualquer serviço que se lança ao mercado possui seus desafios, as vezes controláveis, as vezes não, mas sempre com o objetivo de atingir as perspectivas de crescimento e consolidação.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. **Veja as medidas que cada estado está adotando para combater a covid-19.** Disponível em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-03/veja-medidas-que-cada-estado-esta-adotando-para-combater-covid-19> Acesso em 03 de Novembro de 2021.

ANDRETTA, Filipe. **Auxílio emergencial: governo lança aplicativo e site para pedir os R\$ 600** Disponível em <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/04/07/auxilio-emergencial-coronavirus-caixa-aplicativo-app-informal-autonomo-mei.htm> Acesso em 03 de Novembro de 2021.

ANDRETTA, Filipe. **Caixa lança empréstimo de até R\$ 1.000 no Caixa Tem; juro é de 3,99% ao mês.** Disponível em <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2021/09/27/caixa-tem-microcredito-emprestimo-cartao-calendario.htm> Acesso em 04 de novembro de 2021

BARRETO, Clara. **Coronavírus: tudo o que você precisa saber sobre a nova pandemia** Disponível em <https://pebmed.com.br/coronavirus-tudo-o-que-voce-precisa-saber-sobre-a-nova-pandemia/> Acesso em 03 de Novembro de 2021.

BARRETO, Clara. **Ministério da Saúde confirma primeira morte por coronavírus no Brasil** Disponível em <https://pebmed.com.br/ministerio-da-saude-confirma-primeira-morte-por-coronavirus-no-brasil/> Acesso em 03 de Novembro de 2021

BOMPAN, Fernanda; CAMPOS, Álvaro. **Lançamento do banco digital da Caixa só precisa de aprovação do BC, diz Guimarães** Disponível em <https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2021/03/18/lancamento-do-banco-digital-da-caixa-so-precisa-de-aprovacao-do-bc-diz-guimaraes.ghtml> Acesso em 03 de novembro de 2021

CAIXA NOTÍCIAS. **Auxílio emergencial: beneficiários não precisam ir a uma agência para receber.** Disponível em <https://caixanoticias.caixa.gov.br/noticia/20844/auxilio-emergencial-beneficiarios-nao-precisam-ir-a-uma-agencia-para-receber> Acesso em 03 de Novembro de 2021.

CAIXA NOTÍCIAS. **CAIXA convida usuários do CAIXA Tem para atualizar dados cadastrais** Disponível em <https://caixanoticias.caixa.gov.br/noticia/25494/caixa-convida-usuarios-do-caixa-tem-para-atualizar-dados-caadastrais> Acesso em 02 de novembro de 2021

DINIZ, Bruno. **O Fenômeno Fintech.** 1 ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991. Disponível em https://sgcd.fc.unesp.br/Home/helber-freitas/tcci/gil_como_elaborar_projetos_de_pesquisa_-anto.pdf. Acesso em 03 de novembro de 2021.

LOURENÇO, Pedro. **Analfabetos digitais? Ainda há muitos!** Disponível em <https://visao.sapo.pt/exame/opiniao-exame/2020-11-26-analfabetos-digitais-ainda-ha-muitos/> Acesso em 04 de novembro de 2021

MEDEIROS, Henrique. **Caixa abriu 107 milhões de contas de poupança digital no ano passado** Disponível em <https://www.mobiletime.com.br/noticias/18/03/2021/apps-auxilio-emergencial-e-caixa-tem-somam-445-milhoes-de-downloads/> Acesso em 01 de novembro de 2021

SACONI, João Paulo; GRILLO, Marco. **Fraudes para desvio de benefícios emergenciais custaram R\$ 142 milhões à Caixa** Disponível em <https://oglobo.globo.com/economia/fraudes-para-desvio-de-beneficios-emergenciais-custaram-142-milhoes-caixa-24903094> Acesso em 03 de novembro de 2021

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da Pesquisa Elaboração da Dissertação**. 4. Ed. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina UFSC, 2005. 139 p. Disponível em: https://tccbiblio.paginas.ufsc.br/files/2010/09/024_Metodologia_de_pesquisa_e_elaboracao_de_teses_e_dissertacoes1.pdf. Acesso em 03 de novembro de 2021.