

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO
PROJETO CONEXÃO LOCAL – GV PESQUISA

EURÍDICE GOMES DA SILVA HERNANDES
NINNA NANNI GIMARÃES AZEVEDO

BANCO PALMAS
O NASCIMENTO DE UM BANCO COMUNITÁRIO DIGITAL

Projeto Final referente à experiência em
campo do Projeto Conexão Local 2016
Orientadora: Érica Siqueira

SÃO PAULO
2016

Agradecimentos

Gostaríamos de agradecer a toda equipe do GV-pesquisa que possibilitou essa experiência tão incrível e enriquecedora, tanto do ponto de vista acadêmico como pessoal. Agradecimentos em especial à Isolete Rogesky, que sempre se mostrou disposta a ajudar, desde a fase anterior à viagem até nosso retorno, bem como ao professor Marcus Vinicius Gomes que nos auxiliou na preparação prévia de nossa viagem.

Somos gratas, também, a Joaquim, Otaciane, Neide, Angeline e toda a equipe que nos concedeu parte do seu tempo para explicar o funcionamento do Banco e de todos os seus projetos. Ao Asier e todos os meninos e meninas do PalmasLab que abriram as portas de seu espaço para que pudéssemos trabalhar e que sempre estiveram dispostos a nos auxiliar. Outrossim, a todas as mulheres da Associação das emancipadas que nos acolheram como se fôssemos parte da família e concederam parcela do seu tempo para compartilhar suas histórias.

Ainda a Iziane, Enio, Edgleison, Dacília, Sr. Augusto e Luziane que puderam compartilhar parte de suas histórias e nos fascinaram com suas trajetórias e projetos, em prol da comunidade do Conjunto Palmeiras. E, ainda, a todos os outros entrevistados, que encontraram tempo em suas agendas e disposição para contribuir com nossa pesquisa.

Ademais, gostaríamos de agradecer àqueles que contribuíram no processo de reflexão sobre a temática de bancos comunitários e na elaboração do relatório. Nesse sentido, vale destacar Érica Siqueira, nossa companheira nessa sequência de descobertas, durante duas semanas, com participação fundamental, no estabelecimento dos rumos de nossa pesquisa, além de Amon Barros que sempre esteve disposto a nos ajudar no processo de desenvolvimento do relatório.

Dessa experiência levamos histórias de luta e resistência, relatos de engajamento e superação que, além de nos inspirar - nos sensibilizou e contribuiu para que a experiência do Conexão Local fosse transformadora e de constante aprendizado.

Conexão Local 2016

Experiência: Banco Palmas- Fortaleza, Ceará. Participantes: Eurídice Gomes da Silva Hernandez (Graduanda em Administração Pública) e Ninna Nanni Guimarães Azevedo (Graduanda em Administração de Empresas); Orientadora: Érica Siqueira (Doutoranda em Administração de Empresas). Duração: do dia 03 de julho ao dia 20 de julho de 2016.

Resumo:

[INTRODUÇÃO] O presente trabalho objetiva analisar a implementação do Palmas-digital, projeto originalmente vinculado ao surgimento de uma moeda social digital do Banco Palmas, no Conjunto Palmeiras (Fortaleza- Ceará); contudo, tal projeto está direcionado, atualmente, à construção de um banco comunitário digital, que utiliza a plataforma e-dinheiro. A finalidade do texto é articular as informações colhidas em campo, identificando as demandas e o significado, que cada um dos atores - Banco e seus funcionários, associação de moradores, comerciantes e usuários - atribui ao Palmas-digital. Ao fim, elaborou-se diagnóstico de como essa tecnologia é utilizada na prática, inferindo que o e-dinheiro é apenas uma ferramenta cujos usos e significados são construídos, a partir de determinado contexto e pelos diversos atores envolvidos. [METODOLOGIA]. A base do estudo é a observação de eventos e reuniões realizadas, na sede do banco, além de entrevistas abertas com diversos atores que dialogam com a realidade do Conjunto Palmeiras. A ideia das entrevistas relaciona-se à intenção de compreender o grau de adesão ao Palmas-digital, na perspectiva simbólica e na prática - inserção da plataforma eletrônica na realidade social e econômica. A partir de relatos diários, que integram as conversas, buscou-se identificar, no discurso dos entrevistados, 3 dimensões: contexto, processo e conteúdo que são categorias provenientes do modelo “*multilevel framework*” desenvolvido por Pozzebon et al. (2009) as quais estruturaram a análise trabalho. [DESENVOLVIMENTO] A realidade observada, nas três semanas, permitiu analisar o Palmas-digital a partir de 3 esferas: o (1) **contexto** social e cultural, no qual a tecnologia foi implementada e os grupos supracitados interagem, tanto entre si como em relação ao ambiente, atribuindo significado para a tecnologia. Ainda tem destaque o (2) **processo**, ou seja, os mecanismos de negociação que os atores utilizam e sua capacidade de influenciar o uso da tecnologia, chegando, por fim, ao (3) **conteúdo**, a tecnologia na prática decorrente do processo de negociação. A partir dessa avaliação, é possível dar maior enfoque para o papel que o ambiente e as pessoas desempenham na significação e ressignificação da tecnologia. [CONCLUSÃO] Destarte, pode-se constatar que o Palmas-digital, apesar das dificuldades de adesão por parte dos usuários, obtém, a cada mês, resultados melhores na movimentação de dinheiro na plataforma, existindo ainda uma série de propostas que podem impulsionar referida plataforma. Nesse contexto, o projeto do Banco de criar uma *fintech* social - alternativa ao sistema bancário tradicional que incorporaria os princípios da economia solidária e o desenvolvimento local - é ambiciosa, tem potencial e requer a adesão de outros atores, sendo esse um gargalo do modelo atual. Trata-se de inovação, ao sair da concepção geográfica de território inerente à discussão de moedas sociais para a de território sociocultural, pautado nos valores das finanças solidárias.

SUMÁRIO

1. Introdução	5
2. Temas: reflexões teóricas.....	6
2.1 Referencial teórico	6
2.1.1 O cenário de exclusão financeira e as iniciativas para superá-lo.....	6
2.1.2 A tecnologia à disposição da inclusão financeira	8
2.2 Modelo de análise: a teoria <i>multilevel framework</i>	9
3. Metodologia	10
4. Análise: Refletindo a experiência a partir da teoria.....	11
4.1 Contexto	11
4.1.1 O Conjunto Palmeiras e Banco Palmas: histórias entrelaçadas	11
4.1.2 Atores relevantes e os sentidos atribuídos ao Palmas Digital.....	13
4.1.2.1 Instituto Banco Palmas, Banco da Periferia e seus projetos	13
4.1.2.2 ASMOCONP	16
4.1.2.3 Comerciantes.....	16
4.1.2.4 Usuários e potenciais usuários	17
4.2 Processo de negociação.....	19
4.3 Tecnologia na prática	21
5. Conclusão.....	23
6. Referências bibliográficas.....	24

1. Introdução

A temática de finanças inclusivas é um campo vasto que se desdobra em inúmeros mecanismos como bancos comunitários, moedas sociais e uso da tecnologia como forma de eliminação dos obstáculos de acesso ao sistema financeiro. No Brasil, observamos uma tendência de expansão não apenas do campo de pesquisa sobre microfinanças, como também de iniciativas que se organizam, a partir dos valores de superação da desigualdade e inclusão de pessoas alheias ao sistema bancário tradicional. O Instituto Banco Palmas, sendo uma OSCIP de Microcrédito localizada no Conjunto Palmeiras - periferia de Fortaleza -, é um agente importante para tal disseminação.

O modelo de moeda social Palmas - que tornou o Banco Palmas conhecido mundialmente e serviu de base para o surgimento de outras 105 moedas sociais pelo país - foi extinto e reinventado, dando origem a um aplicativo de celular, com uma abrangência de funcionalidades e significados muito maior. A presente pesquisa, então, tem por objeto de estudo tal iniciativa - o Palmas Digital -; originalmente compreendido como o surgimento de uma moeda social digital, mas que recentemente teve seu escopo ampliado e passou a ser visto e promovido, pelo banco, como o início de um banco comunitário digital, que se utiliza de uma plataforma móvel denominada e-dinheiro.

Partindo do princípio que o ambiente e as pessoas desempenham um importante papel no processo de significação e resignificação da tecnologia, o objetivo do presente trabalho é articular as informações colhidas em campo, identificando as demandas e o significado que cada um dos atores - Banco e seus funcionários, associação de moradores, comerciantes e usuários - atribui ao Palmas-digital, a fim de se desenvolver um diagnóstico de como essa tecnologia é utilizada na prática. Nesse sentido, vale observar que o e-dinheiro é apenas uma ferramenta cujos usos e significados são construídos, a partir de um contexto e pelos diversos atores que o rodeiam.

O presente trabalho se organiza a partir de um detalhamento teórico acerca do cenário da exclusão financeira e do uso da tecnologia para superá-lo; outrossim, evidencia-se o modelo de análise *multilevel framework* que sustentou todo o trabalho, no campo, bem como o processo de reflexão sobre ele. Referida discussão foi precedida pelo processo metodológico e analítico do projeto Palmas Digital, sendo esse último composto pela evolução histórica do ambiente e interesse dos atores envolvidos, além do processo de negociação que os envolve, resultando no uso de mencionada tecnologia, na prática. Por fim, a conclusão serve como uma síntese das dificuldades e objetivos do banco comunitário, além de apresentar questões críticas a serem solucionadas para se ter sucesso, no projeto do banco comunitário digital.

2. Temas: reflexões teóricas

2.1 Referencial teórico

2.1.1 O cenário de exclusão financeira e as iniciativas para superá-lo

A atual conjuntura brasileira, apesar de importantes avanços no que diz respeito à superação da extrema pobreza - para os quais foram decisivos os programas sociais de inclusão sócio-produtiva e transferência de renda - ainda é marcada por acentuada desigualdade tanto no âmbito econômico, como em aspectos políticos e sociais, onde a diferença de oportunidades é marcante. Dentro dessa realidade, para que nosso país possa se desenvolver, necessita superar essas desigualdades, propiciando a seus cidadãos a “expansão de suas capacidades (...) de levar o tipo de vida que valorizam” (SEN, 1999, p.33).

Uma das barreiras existentes para que grande parcela dos brasileiros não consigam desfrutar plenamente de sua liberdade, como o economista indiano colocaria, está relacionada à inclusão financeira. Vale destacar, nesse sentido, que referida questão ultrapassa a renda, englobando também temáticas como educação financeira e acesso a diversos serviços financeiros, entre eles poupança e crédito.

O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) produziu, em 2010, um relatório buscando aferir a percepção da população no que diz respeito aos bancos; em meio a essa pesquisa, constatou-se que à época 39,5% da população brasileira não possuía contas bancárias, sendo que na região Nordeste, essa porcentagem aumentava para 52,3%. Tal pesquisa aferiu que no que tange ao acesso e participação, no sistema bancário tradicional, existem gritantes desigualdades regionais. Mencionadas disparidades não findam, no âmbito regional; também foi apurado que as mulheres representam a grande maioria excluída do sistema bancário e que persiste um extenso contingente de pessoas de baixa renda - abaixo de 5 salários mínimos- excluído do sistema.

Observa-se que a abrangência do sistema financeiro tradicional é limitada e que encontra uma série de obstáculos para que possa se expandir. Primeiramente, o público de baixa renda costuma residir em regiões mais afastadas e o volume das transações costuma ser mais baixo o que não justifica aos bancos despender elevadas quantias para a estruturação de uma agência. Ademais, vale ressaltar que os produtos financeiros tradicionais são adequados à realidade dos clientes já existentes, não atendendo às necessidades e ou se encaixando à realidade da camada mais vulnerável da população.

Nesse campo, então, é que se inserem os estudos de microfinanças, que buscam atender às demandas dessa faixa desatendida da população, o que ultrapassa a questão do acesso ao crédito,

englobando também poupança, meios de pagamento e microsseguros (HELMS, 2006). Todavia, pensando na ideia de construção de um modelo de desenvolvimento mais sustentável e erradicação da pobreza, não basta garantir o acesso aos produtos e serviços financeiros, sendo também fundamental fomentar o desenvolvimento local e o empoderamento da organização comunitária; nessa direção encontra-se o papel das finanças solidárias, pautado nos bancos comunitários (FREIRE, 2013).

Com a finalidade de “fomentar o desenvolvimento econômico da comunidade que o criou e que o utiliza” (SINGER, 2013 p. 35), o banco comunitário é de propriedade e uso dos moradores que vivem numa mesma localidade, na qual ele está inserido; possui um objetivo distinto ao de um banco convencional de maximizar seu lucro, pois está voltado a um melhor atendimento de seus moradores, desenvolvendo economicamente a comunidade e garantindo, em meio a isso, uma efetiva participação comunitária (FREIRE, 2013; SINGER, 2013).

A lógica das finanças solidárias é caracterizada pelo princípio da “proximidade, porque derivam de sistemas de reciprocidade e de ajuda mútua que reatam e fortalecem os laços comunitários” (FAUSTINO, 2010 p.1). Paralelamente ao fornecimento de produtos financeiros adequados, há o desenvolvimento de um processo de sensibilização acerca dos princípios da economia solidária, além de cursos de capacitação, o que potencializa o processo de inclusão social. A lógica é distinta da capitalista, buscando valorizar o ser humano.

A fim de potencializar o processo de desenvolvimento local, muitos bancos comunitários buscam instrumentos inovadores que contribuam para o processo de inclusão financeira. Destaca-se, então, o uso das moedas sociais, que constituem uma moeda complementar de circulação limitada, que tem por objetivo gerar desenvolvimento e estimular o comércio local. No caso dos Bancos Comunitários de Desenvolvimento (BCD) no Brasil, as moedas sociais mantêm a paridade um para um com o real e o objetivo central é que elas circulem na região, aumentando as vendas dos comércios locais e incentivando a criação de novos empreendimentos nessas localidades.

Jérôme Blanc, em seu estudo sobre moedas complementares, definiu moedas sociais como aquelas que têm o propósito de traduzir projetos comunitários e acabam por "ênfatizar a construção de bem-estar, empoderamento, autonomia e trocas sociais em uma dada comunidade" (BLANC, 2011, p. 6, tradução dos autores). Todavia, vale destacar que quando analisamos a experiência brasileira, as outras dimensões de moedas complementares destacadas pelo autor-território e economia- também necessitam ser consideradas.

Se observada a finalidade dos BCDs brasileiros que seria " promover o desenvolvimento de territórios de baixa renda, por meio do fomento à criação de redes locais de produção e consumo,

com base o apoio às iniciativas de economia solidária em seus diversos âmbitos" (MELO NETO e MAGALHÃES, 2009, p. 23), fica evidente que referidas dimensões são indissociáveis.

2.1.2 A tecnologia à disposição da inclusão financeira

Em paralelo aos esforços de bancos comunitários, que utilizam diversos instrumentos, entre eles a moeda social, como forma de incluir financeiramente a população desatendida, observamos que os avanços da tecnologia têm contribuído e muito para o surgimento de alternativas mais ágeis e menos burocráticas ao sistema financeiro tradicional, conhecido por sua rigidez e dificuldade de transformação.

A tecnologia já vem sendo explorada pelas *fintechs*, empresas nascentes que aliam a tecnologias às finanças, a fim de desenvolver soluções mais convenientes, seguras e a preços justos para diversas áreas, desde investimentos até empréstimos. Com uma estrutura enxuta, possibilitada pela tecnologia e uso dos meios digitais, as *fintechs* se apresentam como uma alternativa, buscando atingir um público que só agora tem acesso a soluções financeiras. Tal fluxo advém da população de baixa renda que não possui histórico bancário e de jovens que estão agora adentrando neste universo (RIATO, 2016).

As inovações, no campo tecnológico, também permitiram que a inclusão financeira adquirisse novos instrumentos, dentre eles os meios de pagamento móveis, isto é, pagamentos digitais realizados a partir de celulares. Mencionada forma de pagamento faz parte da quinta onda de inovação do setor bancário, caracterizada pela diversificação dos canais bancários, dentre eles o celular, que utiliza a mobilidade como meio de atingir o público de baixa renda (CERNEV, DINIZ e JAYO, 2009).

O Brasil apresenta grande potencial, no que tange ao uso de tecnologia móvel para pagamentos em seu território. Dados da Teleco de Mar/16 mostram que a densidade de linhas celulares é de 125,42 por 100 habitantes e, mesmo em comunidades mais carentes, *smartphones* com acesso à *internet* estão cada vez mais disseminados. Aposta-se no potencial que os meios de pagamentos móveis tem, dentro da esfera local, de "aumentar a velocidade de circulação da moeda e o multiplicador monetário local, permitindo um maior desenvolvimento econômico local" (RAMADA-SARASOLA citado por CERMEV; DINIZ; NASCIMENTO, 2014, p.4)¹.

¹ RAMADA-SARASOLA, M. (2012) Can Mobile Money Systems Have a Measurable Impact on Local Development? Available at SSRN 2061526.

Somando a tal fato, no Brasil, desde 2013, existe um arcabouço jurídico que versa sobre pagamentos móveis. A Lei 12.865/2013, posteriormente regulamentada pelo Banco Central em duas resoluções e quatro circulares em novembro de 2013. Referido arcabouço refere-se aos arranjos e às instituições de pagamento que integram o SPB, Sistema de Pagamentos Brasileiro, tendo por principal objetivo permitir operações financeiras, por meio de celulares, aumentando assim a permeabilidade dos serviços e produtos financeiros nas classes mais pobres.

2.2 Modelo de análise: a teoria *multilevel framework*

Como já posto, o objetivo do presente artigo, assim como de todo o trabalho de campo, foi identificar no que consiste o Palmas-digital, para cada um dos atores identificados no campo, e como essa tecnologia é utilizada na prática. Nesse sentido, vale observar que o e-dinheiro é apenas uma ferramenta cujos usos e significados são construídos, a partir de um contexto e pelos diversos atores que o rodeiam. Tendo em vista tal posicionamento, optou-se por construir a análise tendo por base o modelo “*multilevel framework*” desenvolvido por Pozzebon et al. (2009), sendo necessário, então, explicitá-lo.

Mencionado modelo de análise é *multilevel*, pois incorpora três níveis indissociáveis de análise: individual, grupos e comunidade/sociedade. Ademais é influenciado por 3 perspectivas teóricas: contextualismo, formação social da tecnologia e estruturacionismo em sistemas de informação. A teoria se utiliza das três dimensões do contextualismo- contexto processo e conteúdo- como enquadramento para integrar 4 conceitos- (a) grupos sociais relevantes, (b) enquadramentos interpretativos ,(c) mecanismos de negociação e mudança e (d) tecnologia na prática- advindos das outras duas teorias (POZZEBON; DINIZ, 2012 p.292).

Como mencionado, referida teoria se utiliza das 3 dimensões do contextualismo, ou seja, do contexto, do processo e do conteúdo que constituem a base para o processo de coleta de dados e posterior análise, de maneira que se mostra fundamental compreender o que cada uma dessas esferas abrange:

- (1) O **contexto** refere-se ao universo social e cultural no qual a tecnologia foi implementada e usada. Nesse momento, então, é que se identificam os grupos sociais relevantes que se relacionam e interagem entre si e com o ambiente. Outrossim, também são observados os enquadramentos interpretativos que cada grupo atribui à tecnologia, permitindo assim o reconhecimento de percepções parecidas e outras conflitantes, além de expectativas e interesses.
- (2) O **processo**, por sua vez, consiste na forma como os diversos grupos sociais conseguem

influenciar as tratativas de negociação acerca da implementação e uso da tecnologia. Nessa etapa é que são aferidos os mecanismos de negociação e mudança.

- (3) Por fim, o **conteúdo** diz respeito à tecnologia na prática, decorrente do processo de negociação supracitado, de seu uso pelos atores nos 3 níveis de análise (individual, grupo e comunidade/sociedade); além disso são observadas as consequências, tanto esperadas como inesperadas.

3. Metodologia

O presente trabalho foi desenvolvido, a partir das observações seguidas de relatos - escritos diariamente - efetivados no período de 03 a 20 de julho de 2016, na região do Grande Jangurussu e Conjunto Palmeiras, na cidade de Fortaleza, Ceará. Ao longo de 3 (três) semanas, tivemos a possibilidade de observar as atividades do Banco Palmas, acompanhando uma série de reuniões sobre a articulação de vereadores do bairro e o processo de Regularização fundiária, com a participação de gestores municipais ; contudo, o foco do trabalho esteve em entrevistar os diversos atores presentes na região para saber como eles se relacionam com o e-dinheiro, nosso objeto de estudo.

Durante a primeira semana, a ênfase foi no mapeamento de todos os grupos sociais relevantes que atribuem um significado e se apropriam de maneira distinta do Palmas digital; além disso, buscou-se compreender melhor a organização interna do Banco Palmas e de seus diversos projetos. A segunda semana, por sua vez, foi destinada a aferir melhor a visão de cada um dos atores quanto à plataforma e-dinheiro, realizando uma série de entrevistas com usuários e comerciantes do bairro. Por fim, na última semana, buscou-se - com entrevistas mais breves realizadas com moradores - entender a ótica da população local sobre o Banco Palmas e se participavam, ou ao menos estavam cientes, da mudança do Moeda social Palmas para sua versão móvel- Palmas digital.

A fim de conseguir aferir o grau de adesão ao Palmas-digital, não só em sua perspectiva prática - inserção da plataforma eletrônica na realidade social e econômica -, como também simbólica, todas as entrevistas realizadas em profundidade - com funcionários do Banco, líderes comunitários, mulheres da Associação das Emancipadas, comerciantes e usuários - não seguiram um roteiro predeterminado, para conseguirmos melhor conduzir a entrevista, explorando questões que eram trazidas à tona pelos próprios entrevistados. Contudo, tais conversas, buscaram abranger os tópicos de relação pessoal e familiar com o bairro e o Banco Palmas, suas impressões sobre as

conquistas do bairro, o uso da moeda social e a passagem para o formato digital e, por fim, o uso e impressões que têm do Palmas digital.

As entrevistas com comerciantes, por sua vez, foram mais breves e restaram pautadas em um questionário predefinido que abrangeu questões acerca das temáticas de vantagens e dificuldades presentes, no uso do aplicativo, quantidade de vendas pelo aplicativo, por mês, e desde a adesão ao sistema. No final de três semanas, conseguimos um total de mais de 50 entrevistas, de caráter qualitativo, alcançando comerciantes, funcionários do banco, usuários e não usuários dos mais diferentes perfis; todas essas entrevistas foram registradas no diário de campo e algumas gravadas em áudio.

Mencionado registro de informações passou, então, por um processo de codificação, a partir da plataforma ATLAS.ti, a fim de serem organizadas dentro da proposta de análise do “*multilevel framework*”. Com as categorias - contexto, processo e conteúdo - preestabelecidas pelo próprio modelo de Pozzebon et al. (2009) optamos por codificar frases ou parágrafos inteiros, nesses três grandes blocos, criando - ao longo da análise das entrevistas - subdivisões para cada um deles, a fim de não só identificar discursos convergentes, como também novos posicionamentos e argumentos, enriquecendo as categorizações e consequentemente o processo de análise.

4. Análise: Refletindo a experiência a partir da teoria

4.1 Contexto

A implementação do Palmas-Digital é vista pelo Banco Palmas como uma iniciativa importante, por utilizar a tecnologia como um instrumento facilitador da divulgação dos valores de economia solidária. Todavia, a implantação e uso da plataforma e-dinheiro não depende apenas dos ideais e funcionalidades criadas e desenvolvidas pelo banco comunitário; cada ator tende a adaptar e modificar os sistemas, em função de suas necessidades e experiências, essas diretamente conectadas ao espaço em que vivem e trabalham e as relações construídas nesse ambiente. Por tais razões é que o processo de análise do Palmas-digital inicia-se na compreensão da evolução do ambiente, possibilitando identificar os atores e os sentidos atribuídos por eles.

4.1.1 O Conjunto Palmeiras e Banco Palmas: histórias entrelaçadas

O Conjunto Palmeiras é um bairro localizado na periferia de Fortaleza que conta com aproximadamente 40 mil habitantes. O processo de formação de referido bairro é datado da época dos anos 70 em que habitantes pobres que habitavam a orla da cidade foram removidos e deslocados para uma região distante 20 quilômetros da faixa litorânea. A partir de relatos dos

moradores, cuja história familiar está vinculada ao processo de formação do Conjunto, a prefeitura no processo de desapropriação havia prometido colocá-los em um conjunto habitacional, mas quando chegaram “não tinha nada na região, só mato e o rio Cocó”.

Alocados em uma região sem qualquer infraestrutura, os novos moradores - com pouco dinheiro e sem qualquer suporte efetivo da Prefeitura - tiveram que viver em uma situação muito precária, sem água, luz, esgoto ou mesmo transporte público, que na época circulava apenas pela perimetral, não chegando até o Conjunto Palmeiras. Na década de 1980, a partir de mobilizações no bairro e da percepção de que os políticos não tinham compromisso com a população, sendo necessário instituir um canal de reivindicação, surgiu a ideia de criar uma associação.

A ASMOCONP (Associação de Moradores do Conjunto Palmeiras) surgiu por necessidade; nas palavras de um dos líderes comunitário do bairro, foi criada para “fazer pressão ao governo: começamos conquistando várias coisas, mas tivemos algumas derrotas e apanhamos muito da polícia”. Por meio do grande esforço coletivo e de mobilização, a população do bairro conseguiu abastecimento de água e que se implantasse energia elétrica, além de um sistema de esgoto e transporte público aos moradores do bairro.

Tais melhorias na estrutura do bairro, apesar de benéficas para a qualidade de vida dos moradores do bairro, acabava onerando ainda mais seus limitados orçamentos familiares. Surgiu de dentro da ASMOCONP a sensação de que, apesar das melhorias, o bairro seguia pobre. A população tinha acesso à água encanada e eletricidade, mas necessitava pagar por isso e, para tanto, tinham que garantir meios de a comunidade se desenvolver também dentro de uma perspectiva financeira e dessa necessidade surgiu o Banco Palmas.

Além de garantir o desenvolvimento econômico da região, o Banco Palmas tinha inicialmente o objetivo, como apontado pela atual presidente da ASMOCONP, de “dar sustentabilidade e manter a estrutura” associativa supracitada. A construção de um Banco Comunitário, com os princípios de economia solidária arraigados, mudaram a percepção que a própria comunidade tinha de si. Uma população antes marginalizada e com vergonha de morar no bairro acabou superando o estigma e tendo orgulho de morar em um bairro com instituição bancária própria e a moeda social Palmas, que surgiu como instrumento de circulação local do dinheiro, atuou, nesse processo, como forma de materializar esse orgulho da ação e transformação do bairro pela própria comunidade.

Atualmente, contudo, a associação e o Banco Palmas não dividem mais o mesmo espaço. O banco comunitário, buscando maior autonomia e desenvolvimento de projetos particulares fundou uma sede própria e tal fato acabou por enfraquecer a associação, já que o Palmas é que comandava

e desenvolvia os cursos e atividades. Conforme apontado por um dos fundadores da associação, "chegamos a ter reuniões com 600 pessoas, hoje não conseguimos reunir nem 40 ". Tal fato marca ainda um processo que o Conjunto Palmeiras enfrenta, como um todo, que é a perda da articulação comunitária.

A comunidade não está organizada e articulada como antes; enfraqueceu e isso prejudica o avanço do bairro, em seu conjunto e mesmo a capilaridade e expressão do Banco Palmas e de seus projetos, dentre eles o Palmas digital. O crescimento do bairro, nesses últimos anos, a partir da vinda de pessoas de outros bairros e a despreocupação dos jovens com a história do próprio bairro, dificultam a disseminação dos projetos e de seus valores basilares no seio da comunidade. Ademais, encontra-se uma forte preocupação no que tange à renovação dos líderes comunitários, uma vez que grande parte dos jovens se mostra pouco motivado ou são levados, por necessidades financeiras, a ter que trabalhar, desde muito novos.

Vale destacar, ainda que paralelamente a desafios como a insegurança e violência doméstica que dizem respeito a todo o bairro; existe uma área do bairro – popularmente conhecida como Palmeiras II – no qual ainda remanesce um cenário precário, com casas sem saneamento básico ou energia elétrica. Observa-se que, mesmo em um bairro vulnerável, ainda existem desigualdades internas, essas não só de renda e acesso a serviços e bens públicos e oportunidades, como também de acesso à informação e à tecnologia, sendo ainda maior o desafio disseminar de o Palmas digital nessa parte do bairro.

4.1.2 Atores relevantes e os sentidos atribuídos ao Palmas Digital

Atrelados ao ambiente já explicitado é possível observar uma série de atores relevantes para a compreensão de como o Palmas Digital está sendo utilizado na prática e quais sentidos e expectativas são atribuídos a ele. O banco e seus funcionários, a ASMOCNP, comerciantes e usuários, das mais diferentes idades, tem visões próprias acerca das vantagens e desvantagens desse novo projeto do Banco Palmas e, antes de se aferir o processo de negociação entre esses grupos, se mostra necessário explicitar a visão de cada um deles, o que será feito a seguir.

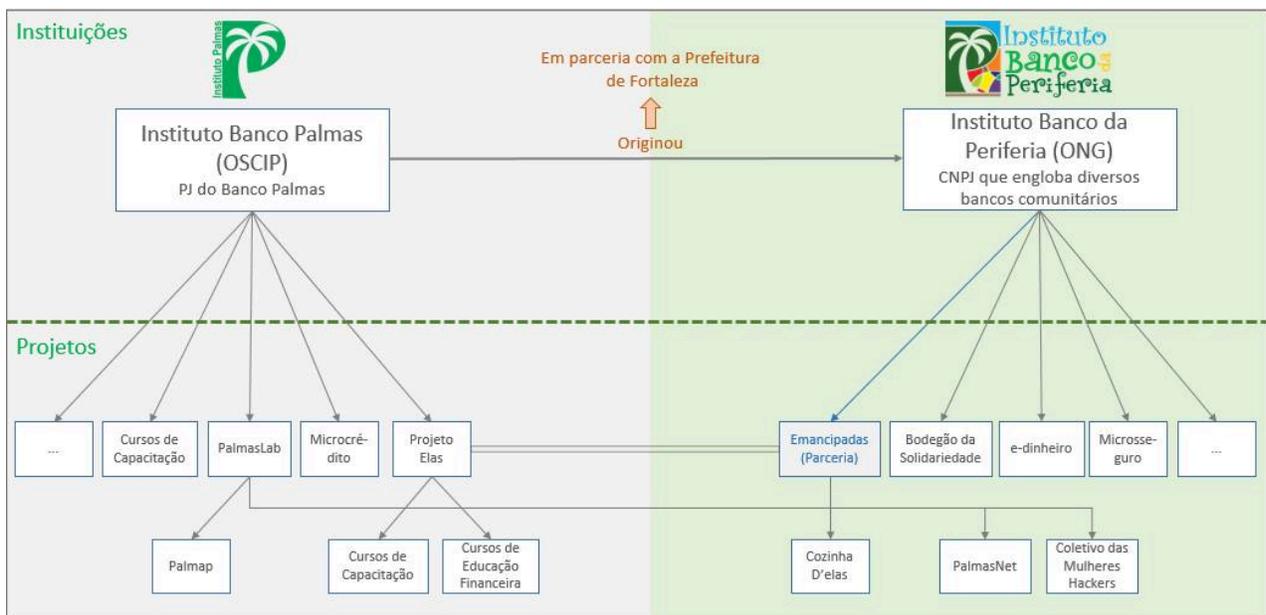
4.1.2.1 Instituto Banco Palmas, Banco da Periferia e seus projetos

O Instituto Banco Palmas é uma OSCIP de microcrédito a qual estão vinculados uma série de projetos do Banco Palmas como a concessão de microcrédito e o PalmasLab, núcleo de inovação tecnológica do banco. É, a partir dessa pessoa jurídica, que uma série de cursos de capacitação promovidos pelo Banco para a comunidade são desenvolvidos. Todavia, vinculada a

essa OSCIP existe um ONG denominada Banco da Periferia, que é responsável diretamente pelo desenvolvimento do Palmas digital e de atividades atreladas a ele como a concessão de microsseguros - em parceria com a Mapfre - e o Bodegão da Solidariedade.

O que pode ser observado é que a atuação do Instituto Banco Palmas se expandiu, ao longo dos anos e com relação à área de atuação. Inicialmente, a atividade estava concentrada na moeda social, concessão de microcrédito e cursos; entretanto, atualmente, a equipe de funcionários do Palmas tem que se dedicar também a questões como concessão de microsseguros e o PalmasNET- programa de *internet* gratuita pelo bairro. Ademais, coopera com os projetos desenvolvidos pelo PalmasLab, como Palmap- aplicativo desenvolvido para que a própria periferia faça pesquisas sobre sua realidade e a Cozinha D'elas, da Associação de Mulheres Emancipadas.

Imagem 1: Organograma do Instituto Banco Palmas



Fonte: elaborado pelas autoras

Em referido processo de expansão do escopo de atuação, observa-se a relevância que, cada vez mais, o uso das tecnologias tem adquirido para o progresso das ações do banco, sendo o grande exemplo dessa realidade o Palmas Digital. Tal projeto surgiu da percepção de que o objetivo de fortalecimento da economia central - que levou ao uso da moeda social - já fora atingido, sendo portanto necessário mudar o foco para a garantia de sustentabilidade aos bancos comunitários.

Em face a tal constatação é que o Palmas Digital evoluiu de uma concepção estrita de moeda social digital para a de criação de um Banco Comunitário digital, com o objetivo de se colocar como “uma alternativa ao sistema bancário tradicional”. Nesse mister, teve recursos e

tempo limitados para conseguir crescer, adquirir escala e se firmar como uma efetiva opção. Em virtude das dificuldades encontradas, de início, para se dissociar da marca e-dinheiro, colocada pela empresa *Moneyclip* que desenvolveu a plataforma; o Banco Palmas procura, passado um ano do lançamento do Palmas Digital, explicitar que o e-dinheiro é apenas uma plataforma, que atua como uma espécie de *internet banking* para o Banco Comunitário Digital.

Atualmente, o Sistema Palmas conta com 35 “agências” que se espalham pelo estado do Ceará, tendo ainda uma no Maranhão. Nesse modelo de gestão, para ser um banco comunitário não se faz necessário ter uma estrutura física, basta um celular e um computador o que reduz os custos para aumento da capilaridade do projeto. Ressalta-se, inclusive, que nessa estrutura foi unificada a gestão de todas as unidades, passando tudo a ser na prática o mesmo banco digital, com logística financeira e administrativa comuns, ofertando os mesmos serviços - seguro, recarga de celular, compras, saques e pagamento de boletos.

A partir da gestão centralizada, a ideia é que os lucros sejam repartidos igualmente entre cada um dos membros, sendo ainda função do Instituto Banco Palmas dar o suporte e assistência técnica que os demais membros demandarem. Na atualidade, o dinheiro obtido ainda é muito pequeno, mas a ideia é que com o crescimento do número de estabelecimentos que aceitem o e-dinheiro - não existindo mais a limitação geográfica do Conjunto Palmeiras e Grande Jangurussu - e o uso dos demais serviços disponíveis, seja gerada receita que consiga garantir a manutenção do Banco e o desenvolvimento de projetos na própria comunidade.

Ressalte-se, contudo, que a ideia do Palmas digital não é extinguir a circulação local do dinheiro e sim aumentar as funcionalidades, ampliando sua dimensão para um banco digital que se utilize da plataforma como ponte, criando braços para trazer dinheiro para a comunidade. O objetivo é que o Palmas Digital se consolide como uma *Fintech* social, comunitária, criando uma alternativa para o sistema financeiro tradicional. Como explicitado por um dos idealizadores do projeto, é necessário “passar de um simples circulante de moeda local, para um banco comunitário digital, com uma metodologia de banco diferente, pautada em princípios solidários. A ideia é trazer uma nova orientação, princípios diferentes, mas que sejam uma alternativa viável e não exótica”.

Para que se atinja o objetivo esperado, o aplicativo e o modelo de negócios têm passado por constantes adaptações, sendo a mais relevante a emissão de cartões pré-pagos para conseguir abranger os clientes que não possuem celular com suporte para o *app*. Com mais de um ano de lançamento e novas funcionalidades e mecanismos, observa-se que é o momento de tentar fortalecer o Palmas Digital, não só por meio do cadastro de usuários e comerciantes, como também garantindo que os atuais possuidores da plataforma efetivamente a utilizem.

4.1.2.2 ASMOCONP

Como previamente explicitado, atualmente, a Associação de moradores encontra-se formalmente desvinculada do Banco Palmas; contudo, os líderes comunitários do bairro, em sua maioria, ainda mantém o vínculo com a instituição, o que a configura como um ator relevante para o Conjunto Palmeiras. Apesar da ASMOCONP ter se enfraquecido, não tendo atuado como deveria nos últimos tempos, por falta de pessoal e dinheiro, é fundamental recuperá-la como forma de reavivar o engajamento político da comunidade; trata-se de um espaço de formação de líderes comunitários e pessoas engajadas na luta pelo desenvolvimento do próprio bairro.

Como colocado por um dos líderes comunitários, ainda atuante, “o espaço da associação é patrimônio do Palmeiras e a população deveria se apropriar dele”; já foram organizadas iniciativas a fim de reavivar a participação dos moradores nas lutas e reivindicações do bairro, fato que indiretamente beneficia o projeto do Palmas Digital, uma vez que os moradores compreendem e apoiam a iniciativa, que tem por objetivo final o desenvolvimento de iniciativas para a própria comunidade.

Por meio do discurso de seus representantes, percebe-se que a associação compartilha os ideias de economia solidária e incentiva iniciativas que venham contribuir para o progresso e melhoria do bairro; contudo, frases escutadas como "o Banco Palmas não é tão comunitário assim" explicitam certa desconfiança existente em alguns atores, remanescendo a dúvida: o Banco Palmas ainda é capaz de atender a esses objetivos sociais e suas ações de fato priorizam o desenvolvimento do bairro? Mencionado questionamento pode prejudicar o crescimento do Palmas Digital, cujo sucesso depende de um apoio e cooperação da comunidade.

4.1.2.3 Comerciantes

Diferentemente da ASMOCONP, cuja atuação interferia apenas indiretamente no desenvolvimento do Palmas Digital, a opinião dos comerciantes e os sentidos atribuídos por eles à plataforma contribuem, diretamente, para a forma como a tecnologia é utilizada na prática. Devido a tal motivo, mostra-se necessário compreender quais são as vantagens e desvantagens identificadas por esse grupo, no uso da plataforma, extraindo assim os motivos pelos quais alguns optaram por aderir e outros não.

A partir de uma série de entrevistas com comerciantes que utilizam o aplicativo, pudemos observar que os principais fatores que os levam a adotá-la é a possibilidade de contar com mais uma forma de pagamento, que ainda pratica uma taxa de 2%, inferior aos 5% cobrados pelos

cartões. Vale ressaltar também que, para estabelecimentos comerciais menores, o acesso às informações registradas na plataforma foi apontado como um benefício, por contribuir para a realização do extrato de caixa; identificou-se, no discurso de alguns comerciantes, a preocupação em contribuir para a disseminação de um meio de pagamento que beneficia em última instância a comunidade.

Apesar das vantagens observadas, uma série de problemas foram identificados pelos comerciantes; primeiramente, o fluxo de dinheiro - por mês - na plataforma é muito pequeno e, normalmente, restrito a um pequeno grupo de pessoas que estão relacionadas ao banco. Ademais, o dinheiro que fica na plataforma não tem rendimento e, para sacar o dinheiro no caixa ou transferir para outra conta, cobra-se uma taxa. Cumpre ressaltar, ainda, que a alternativa existente, para os comerciantes, de se pagar boletos de qualquer banco via plataforma, não é identificada - ao menos para pequenos comerciante - como uma boa forma de utilizar o dinheiro parado da conta palmas, pois a cada boleto pago uma taxa de R\$2,50 é cobrada.

Outros impeditivos dizem respeito a problemas com a tecnologia, que vão desde falta de conhecimento do sistema e outros com relação à necessidade de ter uma boa internet e um celular moderno, que possua bastante memória para aceitar as atualizações do aplicativo que o deixam cada vez mais pesado. Destaca-se, ainda, que estabelecimentos - os quais optam por aceitar o pagamento *off-line* (via *QR code*)- enfrentam uma barreira adicional que é ter um celular com boa câmera, que contenha a nitidez necessária para focalizar o código para efetuar a transação.

Como apontado pelo dono de um estabelecimento mercantil local, é de interesse dos comerciantes que a iniciativa dê certo, que se aumente o número de usuários para que consigam vender mais dessa maneira. Necessário, para tanto, um processo de divulgação intenso na ponta, aumentando a rede de compradores via Palmas Digital.

4.1.2.4 Usuários e potenciais usuários

O grupo de usuários e potenciais usuários é aquele que mais apresenta heterogeneidades. Diferenças de idade, condição socioeconômica e conhecimento tecnológico fazem com que o nível de aceitação e uso do Palmas digital seja distinto entre os indivíduos que o integram. Não obstante, é possível extrair dessa diversidade alguns posicionamentos comuns e outros, que apesar de não serem unânimes, são recorrentes na fala de muitos entrevistados.

Primeiramente se observa o desconhecimento de parte da comunidade sobre o aplicativo; aqueles que possuem pouco ou nenhum contato com o Banco Palmas desconhecem ou não entendem o funcionamento do Palmas Digital. Nesse público, é recorrente ao se explicar o produto

que a desconfiança apareça e, conseqüentemente, a resistência. Como apontado por uma moradora, muitos no bairro não gostam da tecnologia, acham muito “esquisito” pensar uma moeda no celular, ainda mais para fazer compras em “mercantis”. Sendo recorrente posicionamentos como “Dona de casa não tem familiaridade com o celular, com esse negócio de aplicativos”.

O que foi possível perceber, ainda, é que muitos que utilizavam a moeda social Palmas, na versão em papel, ainda não aderiram ao aplicativo em celular, apesar desse tipo contar com uma série de outras funcionalidades. Tal fato deve-se à perda de alguns benefícios que existiam anteriormente como o desconto no ato da compra, quando se pagava com Palmas (moeda de papel), uma vez que hoje é necessário levar a nota até a sede do banco para ter 0,5% do valor da compra restituído no e-dinheiro e também à possibilidade de antecipar os salários - até a metade em Palmas, como acontecia com as mulheres que trabalhavam no centro de nutrição do bairro.

A resistência com relação ao aplicativo, também versa sobre a necessidade de deslocamento até o Banco Palmas para colocar crédito no e-dinheiro, fato que - além de não ser prático - é visto como um limitador à circulação do dinheiro, uma vez que são poucos os estabelecimentos que aceitam e, caso seja necessário sacar o dinheiro, ainda é cobrada uma taxa correspondente a essa operação. Tal posicionamento se encontra presente, inclusive, entre aqueles que recebem bolsas do Banco: “não vejo muita vantagem, se eu tira pelo e-dinheiro fico só com R\$ 198,00 e não com R\$ 200,00 da bolsa”.

Problemas como a falta de memória no celular, a dificuldade com a *internet* - uma vez que o WIFI disponibilizado pelo Banco ainda está limitado a poucos locais - somados à falta de informação sobre todos os benefícios existentes no aplicativo, acabam reduzindo a adesão e o uso da plataforma. Outrossim, muito comentaram da necessidade de ter um meio de pagamento rápido, devido à correria do dia-a-dia e o Palmas digital, apesar de rápido, às vezes trava de maneira que se “o e-dinheiro é prático, as notas são mais práticas ainda”.

Outra questão relevante é o perfil do público usuário: muitos com renda muito baixa não tem condições de pegar o dinheiro e depositar na plataforma, uma vez que posteriormente ele virá fazer falta. Para diversas pessoas a iniciativa só teria sucesso se abrisse a opção de linha de crédito, ainda que o limite fosse baixo e cobrando juros, seria um atrativo para que as pessoas aderissem.

Todavia, são reconhecidas algumas vantagens como não ter que andar com dinheiro na rua ou mesmo poder pedir para entregar as compras e pagar à distância. Além disso, traz funcionalidades interessantes como ser uma forma segura de guardar dinheiro - uma espécie de poupança, mas sem rendimento - ; e a possibilidade de se pagar sem ter o celular ou dinheiro em mãos, utilizando o celular do próprio estabelecimento.

No que tange ao sentimento de integração com o Banco Palmas, constata-se que muitos não o enxergam como parte da comunidade. Frases como o "Banco Palmas está no Palmeiras só por estar" mostram existir uma grande distância entre o banco e uma parcela da comunidade local. Mencionado afastamento tende a prejudicar a adesão dos moradores ao projeto, uma vez que não compreendem os impactos benéficos que a iniciativa trará para o bairro como um todo.

4.2 Processo de negociação

Como analisado, cada ator possui uma visão clara sobre as vantagens e desvantagens do uso dos Palmas digital e tem suas demandas, reivindicações próprias. O uso da tecnologia, então, descola-se de seu conceito inicial e se adapta a esses novos usos e significados. Contudo, esse uso decorre, na prática, de um intenso e constante processo de negociação e readaptação da plataforma, em face à disputa de interesses e influências existentes no meio. Nesse processo de negociação, surge uma nova figura, os promotores, e se mostra necessário considerar também a empresa que desenvolve o aplicativo - que apesar de não ser um ator local - é uma peça chave no processo de adaptação do *app* às demandas.

O objetivo do Banco Palmas, com a iniciativa do Banco Comunitário digital, é disseminar os ideias de finanças solidárias e expandir sua rede, cada vez mais. Para tanto, ele é um ator central que articula com os demais grupos, escutando seus interesses e fazendo concessões de modo a conseguir apoio e caminhos para alcançar seu objetivo. Nesse processo de ajustes, mostra-se necessária uma boa articulação entre o Banco e a *Moneyclip*, empresa proprietária da plataforma e-dinheiro, uma vez que toda a modificação do produto e aperfeiçoamento das funcionalidades - e por conseguinte o custo de desenvolvimento - fica a cargo dela.

Enquanto o Banco Palmas não consegue atingir as metas de 100 mil usuários na plataforma e o valor de 30 milhões de reais movimentados, o que lhe garantirá a propriedade da plataforma, o relacionamento entre ele e mencionada empresa se mantém próximo, com o banco levando as demandas para que sejam ajustadas pela *Moneyclip*. Essas reivindicações surgem, por sua vez, dos processos de negociação entre o banco e os usuários e comerciantes.

O objetivo do Banco, para ser alcançado, requer um constante processo de convencimento e divulgação das funcionalidades do aplicativo, adaptado às reivindicações e necessidades dos demais atores. No relacionamento com os usuários, já foram realizadas diversas iniciativas a fim de atraí-los como o início da concessão de descontos e a *internet* gratuita em alguns espaços de convívio do bairro.

O sistema também suporta pagamentos realizados via SMS ou a partir de *QR code*, atendendo àqueles que o telefone não comporta o aplicativo ou que não possuem *internet* disponível, respectivamente. Outrossim, eventos como o *Campus PartiuPeriferia*, que reúne jovens para pensar soluções às demandas da periferia e cursos ofertados pelo Palmas dão visibilidade para o Palmas Digital, além de garantir o aumento do número de pessoas cadastradas, uma vez que as bolsas em dinheiro – fornecidas aos participantes de mencionados projetos - são depositadas na plataforma e-dinheiro.

Entretanto, nesse processo, observou-se que muitos optam por sacar o dinheiro, mesmo pagando a taxa, por ter maior liberdade de poder gastar, não ficando restritos aos poucos estabelecimentos cadastrados. Tal situação também ocorre com aqueles que recebem seu salário por meio do Palmas Digital, realidade evidenciada na situação das integrantes do grupo de dança Cordapés quando trabalhavam no BeachPark. Como uma delas afirmou, receber via aplicativo era mais prático e seguro, mas optavam por sacar o dinheiro para poder gastar onde precisassem.

Tendo em vista novos acordos firmados para pagamento dos salários de trabalhadores da empresa NA Serviços SKY TV e as negociações para que as *gogoeiras* - mulheres que fazem a decoração de palha da cachaça Ipióca - também recebam via aplicativo, necessário se faz desenvolver mecanismos de incentivo, como a ampliação da rede de estabelecimentos, para que as pessoas gastem do próprio aplicativo em vez de sacar o dinheiro. Nesse sentido, observamos a importância de desenvolver dois esforços paralelos: “popularizar a plataforma”, aumentando a rede de usuários e comerciantes, e incentivar os que já usam, priorizando os pagamentos via e-dinheiro.

Para facilitar tal processo é que o banco criou a figura dos promotores, pessoas que já tem alguma atividade profissional - funcionários de um banco comunitário, comerciantes, taxistas - mas que acabam assumindo a posição de divulgadores do Palmas Digital, cadastrando estabelecimentos e vendendo créditos para celular, além de microsseguros em troca de uma comissão que varia de 0,5% do rendimento, por estabelecimento cadastrado, até 15% do ganho com a venda dos microsseguros. Com o surgimento dessa nova figura surge então um novo polo de negociações em torno das quantias recebidas por serviço e a efetiva contribuição desses atores na divulgação do Palmas Digital.

Por fim, existe o processo de conciliação entre o Banco Palmas e os comerciantes. Primeiramente, em virtude dos problemas relatados com os celulares e às vezes até mesmo com a internet, o Banco optou com disponibilizar celular e, até mesmo, pacote de internet em comodato, durante um ano, para os comerciantes. Tal concessão se mostrou necessária devido ao fim da

disponibilidade de concessão de créditos para consumo, o que impediu que o Banco tivesse a oportunidade de liberar crédito para comerciantes e clientes que quisessem adquirir um novo aparelho celular.

Outra concessão feita aos comerciantes é a possibilidade deles pagarem boletos via *internet*, com um limite de valor de R\$ 10.000,00 reais, superior ao estabelecido no correspondente bancário (R\$500,00 outros bancos e R\$ 2.000,00 para boletos CAIXA). Tal abertura é interessante principalmente para os comerciante que obtém empréstimo em grupo pelo programa Crediamigo do Banco do Nordeste, no qual é emitido um único boleto por grupo o que facilmente ultrapassa o limite estabelecido. O único inconveniente apontado nessa alternativa é a taxa cobrada de R\$ 2,50 por boleto.

Salienta-se, todavia, que todos esses processos de negociação enfrentam desafios comuns, no que diz respeito à comunicação, não só na perspectiva de mais espaços de diálogo entre os atores, como também da forma pelas quais os contatos são estabelecidos, sendo demandada mais clareza e objetividade.

4.3 Tecnologia na prática

Como conteúdo, então, temos o uso do Palmas Digital na prática, fruto do ambiente e das relações e processos de articulação e negociação, entre os atores, já explicitados nas outras duas etapas de análise. Nessa dimensão de uso da tecnologia, o ponto mais significativo é que, apesar dos esforços, a abrangência é bastante limitada. Ainda são poucas as pessoas que optam por utilizar o aplicativo, como meio de pagamento, e a grande maioria são partícipes que mantém algum vínculo com o Banco Palmas.

Referido fato está associado a questões já levantadas como desvantagens para os usuários e comerciantes como a falta de praticidade da carga, problemas de modelo (celulares Windows não comportam) e memória do celular, além de dificuldades de acesso à internet. Outrossim, problemas como a sensação de insegurança - uma vez que o sistema não confirma o nome da pessoa cadastrada - também criam barreiras para efetiva disseminação do Palmas Digital.

Todavia, enquanto tais problemas não são solucionados, o banco tem direcionado seus esforços na atração gradativa de pessoas para a plataforma, buscando fortalecer o Palmas Digital. Possibilidade como a recarga de celular via e-dinheiro e o recebimento, em Palmas Digital, do pagamento pela reciclagem de lixo em pontos de coleta (ECOPONTOS), somados a iniciativas como o Bodegão da Solidariedade, em que a comercialização de produtos variados e, futuramente,

de alimentos vindos de pequenos agricultores rurais são efetivadas, a partir do aplicativo, consistem em formas de ampliar a rede de usuários, ainda bastante restrita.

Os últimos dados disponibilizados pelo banco, de setembro de 2016, colocam um total de 2.235 usuários, 164 negócios credenciados e 42 promotores, nos 20 municípios que o Palmas Digital já atua. No total, já foram movimentados R\$ 4.763.531,00 sendo R\$ 2.319.053,00 só no último mês, o que demonstra que as iniciativas do Banco Palmas, para aumentar a adesão, tem surtido efeito; contudo, há um vasto espaço para ampliação.

A partir das entrevistas e dos dados fornecidos pelo Banco, constata-se que o Palmas digital não atingiu, dentro do Conjunto Palmeiras, a mesma capilaridade que a moeda social em papel possuía. A título de elucidação, observe-se que o Palmas era aceito em postos de gasolina e para pagar as *topiques* (meio de transporte bastante utilizado no bairro); enquanto, atualmente, o uso se restringe a compras nos *mercantis* e recargas de celular.

Ainda existem dois usos inesperados dados ao aplicativo. A princípio, foi contatado que, apesar de não obterem rendimentos, muitos utilizam o aplicativo como um local para fazer poupança. Denominado por vários entrevistados de “caixinha”, muitos deixam o dinheiro armazenado em sua conta Palmas e vão juntando o dinheiro para futuramente terem uma quantia suficiente destinada a investir em algo que demande uma quantia maior, como comprar eletrodomésticos ou mesmo presentes para festas de final de ano, ou mesmo reserva para uma emergência. Outrossim, muito optam, apesar da existência de taxa, por sacar o dinheiro, ainda que para gastar em estabelecimentos do bairro.

No que diz respeito à organização do Banco, para encaminhar o projeto, percebem-se ainda problemas de infraestrutura. Os valores depositados no e-dinheiro ainda são armazenados na sede do banco, mas, por enquanto, basta pois os valores ainda são pequenos. Entretanto, o objetivo é levar todas as transações que envolvam dinheiro para o espaço do correspondente bancário, criando um caixa específico para o Palmas Digital.

Ressalte-se também se que buscou uma nova alternativa para solucionar os problemas relacionados às desvantagens apresentadas pelo aplicativo de celular e foi, então, que surgiu a opção do cartão do Palmas Digital. Inicialmente a ideia é que ele funcionasse como um cartão pré-pago, para aqueles que não conseguem acessar a versão móvel. Partindo do princípio de que "para ser uma alternativa não se pode criar barreiras desnecessárias", o Palmas Digital - para atingir seu objetivo de ser uma alternativa “inovadora e disruptiva” - teve que incluir a alternativa em cartão.

Apesar da ideia inicial ser de trabalhar exclusivamente com pagamentos móveis via celular, a partir da observação das demandas e das dificuldades enfrentadas, percebeu-se a necessidade de

repensar o modelo de negócios e incluir a alternativa do cartão. Vale ressaltar que a ideia, no futuro, quando conseguirem formar um fundo, é expandir o produto, incluindo a alternativa de crédito. Observa-se, com base nos dados e informações colhidas em entrevistas, que a iniciativa do Palmas Digital ainda é incipiente e necessita ajustes; todavia, se reinventa constantemente, buscando ampliar sua rede e garantir o sucesso da iniciativa.

5. Conclusão

O Palmas digital é uma iniciativa em permanente intervenção e aperfeiçoamento. Assim, vai se adaptando às necessidades e anseios dos distintos atores apresentados que são partícipes desse ideário. Apesar de ainda ter um futuro incerto, atenta-se para o potencial de crescimento em escala do projeto, o que exige todas as energias e focos do banco comunitário, mas principalmente da equipe responsável por ele. Necessária concentração, no objetivo final de dar vida a um banco comunitário digital em proporções nacionais, que seja capaz de gerar renda ao banco, a ponto de dar sustentabilidade a suas atividades e financiar as iniciativas na comunidade.

O propósito desse novo projeto é estar disponível a todos, ampliando não só sua área de atuação como também maximizando a utilização da plataforma e serviços disponíveis, de modo que todas as movimentações financeiras sejam feitas via digital. Verifica-se, contudo, que na atualidade tal projeto ainda tem âmbito de atuação restrito, tendo em vista o fato de o número de operações e usuários ainda ser pequeno.

Os problemas supracitados estão bastante associados ao fato de não conseguirem ofertar todos os produtos de um banco regular, como no caso de poupança; entretanto, ofertam outros benefícios como menor preço e maior transparência, sendo a tecnologia aplicada um meio para tanto. Ressalte-se, também, que a estrutura tecnológica é o elemento central para solucionar os problemas de segurança existentes, construindo-se ferramentas que consigam proteger os clientes e que passem uma sensação de confiança. Como apontado por um dos idealizadores do projeto, "as ferramentas de segurança tem que ser do mesmo nível que de umas instituição tradicional, mas tendo que facilitar a vida das pessoas, não dá para ser burocrática", sendo necessário "recuperar a simplicidade e as funções do bancos".

O objetivo final é consolidar uma *fintech* social, que não só atue como uma alternativa ao sistema bancário tradicional, como também dissemine os princípios de economia solidária e desenvolvimento local, de maneira que sejam competitivos pelas taxas e pelas importâncias monetárias veiculadas. Nesse contexto, a dimensão de propriedade se diferenciará, uma vez que não se entregarão benefícios aos titulares (donos); haverá reinvestimento do dinheiro obtido na

própria comunidade. Em meio a esse cenário, o território do banco comunitário deixa de estar vinculado ao âmbito geográfico e passa a se pautar em valores socioculturais.

Para que tais objetivos sejam concretizados, constata-se a importância que existe em recuperar o engajamento e o sentimento de pertencimento local com relação ao banco comunitário. Muitos moradores do bairro não se enxergam como parte do Banco Palmas, não sentem que ele contribui para suas vidas. Destarte, o sentimento de falta de apoio e suporte do banco acaba criando percalços para o sucesso da iniciativa do Palmas Digital. O resgate da articulação comunitária aparece, por decorrência, como medida vital para o sucesso da iniciativa, paralelamente à divulgação dos objetivos e funcionalidades do Palmas Digital.

6. Referências bibliográficas

BADER, M.; SAVOIA, J. R. F. (2013) The logistics of banking distribution: trends, opportunities and factors for financial inclusion. *Revista de Administração de Empresas*, v. 53, n. 2, p. 208-215, 2013. ISSN 0034-7590.

BLANC, Jérôme (2011) Classifying "CCs": Community, complementary and local currencies' types and generations. *International Journal of Community Currency Research* p.4-10.

CERNEV, Adrian; DINIZ, Eduardo; JAYO, Martin. Emergência da quinta onda de inovação bancária. *AMCIS 2009*. Disponível em: <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1079&context=amcis2009> Acesso em: 31/07/2016

DINIZ, Eduardo, NASCIMENTO, E. & CERNEV, Adrian. K. (2014a). *Moedas sociais digitais: expectativa dos bancos comunitários*. LAEMOS . Havana, Cuba.

FASTINO, Andrea (2010) Por um sistema financeiro mais solidário Fórum brasileiro de economia solidária. Grupo de trabalho do fórum catarinense de economia solidária. Disponível em: http://www.fbes.org.br/biblioteca22/texto_5_-_financas_solidarias.pdf Acesso em: 30/07/2016

FREIRE, Marusa (2013) *A importância dos bancos comunitários para a inclusão financeira Banco em Palmas 15 anos: resistindo e inovando / Núcleo de Economia Solidária – NESOL-USP e Instituto Palmas – São Paulo: A9 Editora, 2013*

HELMS, Brigit. (2006). *Access for all: building inclusive financial systems*. The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank. 170p. Disponível em: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/6973/350310REV0Access0for0All01OFFICIAL0USE1.pdf?sequence=1> Acesso em: 29/07/2016

IPEA- Sistema de Indicadores de Percepção Social- bancos: Exclusão e serviços (2011) Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/SIPS/110112_sips_bancos.pdf Acesso em: 29/07/2016

MELO NETO, J; MAGALHÃES, S. (2009) Bancos Comunitários. Mercado de trabalho: IPEA, n 41, p. 21-26.

POZZEBON, Marlei; DINIZ, Eduardo H. & JAYO, Martin. (2009) “Chapter II: Adapting the Structurationist View of Technology for Studies at the Community/Societal Levels”. In: *Handbook of Research on Contemporary Theoretical Models in Information Systems*, Editors: Dwivedi, Y.K, Lal, B., Williams, M.D., Schneberger, S.L., and Wade, M.R. Information Science Reference, IGI Global, Hershey, PA, USA, Chapter II, pp. 18-33.

POZZEBON, Marlei; DINIZ, Eduardo H. (2012) Theorizing ICT and Society in the Brazilian Context: a Multilevel, Pluralistic and remixable Framework. *BAR – Brazilian Administration Review*. Vol 9. N. 3, pp. 287-307

RIATO, Giovanna Os bancos mudaram- ou terão de mudar. O que esperar da rápida evolução das fintechs no Brasil. Draft. Disponível em: <http://projetodraft.com/os-bancos-mudaram-ou-terao-que-mudar-o-que-esperar-da-rapida-evolucao-das-fintechs-no-brasil/> Acesso em 31 jun. 2016

SEN, Amartya (1999) Desenvolvimento como liberdade. São Paulo: Editora Schwarcz S.A.

SINGER, Paul (2013) O banco comunitário de desenvolvimento como política pública de economia solidária em Palmas 15 anos: resistindo e inovando / Núcleo de Economia Solidária – NESOL-USP e Instituto Palmas – São Paulo: A9 Editora, 2013

TELECO. América Latina: estatísticas de celular, 2014. Disponível em <http://www.teleco.com.br/pais/latina_cel.asp> Acesso em: 10 janeiro 2014.