



A psicocibernética e a reforma da Previdência

» THOMÁS TOSTA DE SÁ

Presidente do Comitê para o Desenvolvimento do Mercado de Capitais (Codemec) e ex-presidente da Comissão de Valores Mobiliários

A teoria psicocibernética desenvolvida nos Estados Unidos há algumas décadas nada mais é do que a teoria de administração de ansiedades. Foi desenvolvida por um cirurgião plástico, no final dos anos 60, para auxiliar seus clientes na administração das ansiedades decorrentes desse tipo de cirurgia. A sociedade brasileira é hoje vítima da ansiedade da reforma da Previdência. Retomou-se recentemente o debate entre o regime de capitalização e o regime de repartição.

O nosso regime de repartição, de responsabilidade exclusiva de pagamentos dos benefícios pelo governo, é extremamente generoso para os participantes. Enquanto as condições demográficas permitiram, não houve preocupação em mudá-lo, principalmente com o estabelecimento de uma idade mínima para aposentadoria. Algumas tentativas foram feitas, mas sem sucesso. A criação do fator previdenciário, no governo Fernando Henrique Cardoso (FHC), para corrigir injustiças sociais que permitiam aos mais ricos ou com trabalho formalizado, como aos sindicalistas, se aposentarem por tempo de contribuição aos 50 anos enquanto os mais pobres, que não tinham como comprovar tempo de contribuição, só se aposentavam por idade aos 65 anos numa clara distribuição perversa de renda.

Quando presidi a CVM em 1994, criei um grupo de trabalho para propor uma reforma da Previdência em regime de capitalização e recebi um telefonema do secretário executivo do Ministério da Fazenda me questionando: o que a CVM tem a ver com Previdência? Respondi objetivamente: sem poupança privada não há mercado de capitais, com concordância imediata do secretário.

Convidei para compor o grupo centros de pesquisa, como a Fipe, o Ibmec e o Instituto Atlântico, consultoria de técnicos do Ipea, e a participação do ministério da Previdência para propor um modelo misto de repartição e capitalização corrigindo os exageros paternalistas, com estabelecimento de idade mínima para todos. O pilar de capitalização entendíamos ser fundamental para a constituição de uma poupança privada de longo prazo, que garantisse recursos para os investimentos, também de longo prazo, em infraestrutura logística e social. Infelizmente, na transição do governo Itamar para o de FHC, o medo



dos custos de transição de um modelo para o outro impediram seu encaminhamento.

De lá para cá, a situação da Previdência piorou e há quase um consenso sobre a necessidade de uma reforma. Além da proposta apresentada pelo governo Temer, que se encontra no Congresso, há várias outras sendo apresentadas ao novo governo. A Fipe, que contratei em 1979, quando assessorava a presidência da Bovespa, para preparar uma proposta em regime de capitalização, que eu havia visto ser implantado nos Estados Unidos em 1974 e que resultou na “nova economia americana” das décadas de 1980 e 1990, fruto da poupança previdenciária americana que saiu de 30% do PIB, em 1970, para 115% em 2000, permitindo o acesso ao mercado de capitais de mais de 35.000 startups, pequenas e

médias empresas com enorme impacto no crescimento econômico americano

A Fipe encaminhou, com apoio da Abrapp e da Fenaprevi, ao governo Bolsonaro a proposta *Uma Nova Previdência para os Novos Trabalhadores*, igual para todos os brasileiros, num regime misto de três pilares. Um não contributivo, de R\$ 550, de renda básica para o idoso; outro contributivo, em regime repartição, até R\$ 1.650 que garantirá a 75% dos contribuintes uma reposição de 100% de seu salário na ativa, criando-se para os mais pobres um modelo socialmente mais justo; e um terceiro pilar de capitalização, a partir de R\$ 2.200 até o teto, que além de reduzir a responsabilidade do governo com o pagamento desses benefícios, será importante instrumento de formação de poupança privada de longo prazo para a retomada dos investimentos no Brasil.

Inteligência artificial: impulso para a venda de veículos

» RODNEI BERNARDINO DE SOUZA
Diretor do Itaú Unibanco

O mercado vive um momento repleto de mudanças, desafios e novas oportunidades. As empresas precisam, cada vez mais, assumir uma posição de referência em inovação, inteligência de dados e produtos. Sem dúvida, a chegada dos millenials gerou uma revolução em todos os segmentos.

Em meio a esse contexto, as companhias se dividem em dois grupos que conseguimos identificar. O primeiro reúne aquelas que entenderam o novo movimento de maneira rápida e conseguiram se adaptar às novas demandas dos consumidores. Já o segundo representa o extremo oposto, com empresas que demoraram para notar o que viria pela frente e tiveram grandes perdas — ou pior: não resistiram e ficaram pelo caminho.

No Brasil e no mundo, o mercado automotivo é um dos que mais tem acompanhado as tendências inovadoras, com plena evolução na forma de comprar, vender e prestar serviços aos clientes. Notamos a importância crescente de se realizar estudos e pesquisas para entender os avanços que têm impactado outros setores, verificando o que é viável e positivo para que seja implementado também na cadeia automotiva, atendendo a um novo perfil de consumidor.

Em geral, os clientes têm visitado lojas com uma frequência cada vez menor. Eles tomam a decisão de compra pela internet e visitam o ambiente físico apenas para fechar o negócio. As concessionárias de veículos e lojas independentes que não se prepararam para fazer essa interação com clientes em seus portais on-line irão se expor a sérios riscos de perder a venda para concorrentes adaptados à nova realidade — e bem mais preparados para proporcionar uma melhor experiência com o uso da inteligência artificial e de outras tecnologias capazes de aprimorar o processo de compra e venda de veículos.

Profissionais de Ciência de Dados já desenvolveram diversas ferramentas de Inteligência Artificial aplicáveis aos negócios.

Técnicas de machine learning, por exemplo, são utilizadas no desenvolvimento de algoritmos de propensão, ou seja, permitem antecipar necessidades dos clientes e direcionam ações de mídia privilegiando os produtos com maior probabilidade de aceitação. Ao digitalizar o processo de compra e venda, a chance de uma oferta impactar o público correto aumenta consideravelmente. Portais como o iCarros utilizam esta tecnologia para promover soluções que ajudam os concessionários e lojistas a venderem mais carros, com uma experiência mais simples e rápida.

Este modelo de negócio utiliza como referência outras empresas que criaram formatos disruptivos de venda de produtos e serviços via internet, como Netflix, Uber e Waze. Todas elas utilizaram como base ferramentas de machine learning para melhorar a experiência e mostrar sua relevância ao consumidor.

É justamente essa experiência avançada do cliente que figura como um dos principais benefícios da Inteligência Artificial. Dentro desse foco, é possível criar modelos de negociações e um modelo de ranking de anúncios com base nos que já existem no site. Técnicas avançadas de analytics trazem para esse processo a possibilidade de enriquecer a experiência final de forma inteligente, identificando perfis e hábitos.

Na prática, os algoritmos selecionam — automaticamente e sem interação humana — apenas os anúncios que são de interesse para o consumidor. Com base em dados do próprio cliente ou de pessoas com perfis semelhantes, é possível indicar os melhores veículos para cada potencial comprador. Com essa tecnologia, as concessionárias e as lojas ficam mais eficientes mesmo fora do horário comercial, quando a maioria dos leads de interesse dos clientes são gerados. Sai na frente quem conta com essa expertise de inteligência e automação para tratar desses leads instantaneamente.

A ferramenta funciona como um robô e possibilita interagir com o cliente de forma

inteligente, qualificando automaticamente as manifestações de interesse via internet de modo a otimizar o trabalho do vendedor. Funciona como um assistente on-line que adianta a comercialização 24 horas por dia.

Essa tecnologia não é só uma aliada do vendedor ao complementar o seu trabalho. Ela também ajuda a qualificar a atuação do lojista, que ganha mais tempo para ser mais estratégico e preciso nas negociações. Enquanto a inteligência artificial aumenta a eficiência operacional, o profissional passa a interagir com os clientes de uma forma mais completa e efetiva desde o começo do expediente.

É assim que as concessionárias e lojas podem melhorar ainda mais a experiência do cliente e utilizar as informações que tiverem em mãos para encantá-lo com uma venda mais conveniente e rápida para todos.

O consumidor final pode até não conhecer a tecnologia a fundo ou entender exatamente como ela funciona na prática, mas consegue sentir na pele o benefício ao perceber que o lojista o conhece muito bem e que todos os serviços estão alinhados ao seu perfil.

Para o futuro, enxergamos mais oportunidades, como a possibilidade de criar anúncios simplesmente inserindo a foto do veículo. As máquinas também ganharão cada vez mais presença na vida do consumidor, ajudando-o a tomar decisões. Os assistentes digitais começam a se popularizar e estão evoluindo a cada dia. Eles já podem, por exemplo, realizar a busca do carro para o cliente e mostrar o que está disponível.

Ter à disposição os dados gerados a partir do contato inicial realizado por um assistente digital ajuda a oferecer a melhor solução para cada cliente desde o início de sua jornada de compra de um veículo. Com isso, ganha vantagem quem souber utilizar da melhor forma esta gama de informações e trabalhar em conjunto com um time de vendedores que seja capaz de incrementar suas ofertas de forma planejada para encantar os clientes e melhorar a eficiência dos negócios.

Visto, lido e ouvido

DESDE 1960

Circe Cunha (Interina) // circecunha.df@dabr.com.br

O jeito é recuar

Quem circula pelos principais pontos turísticos da capital ou pelas áreas centrais constata não só o abandono dessas áreas pelo poder público, mas os perigos que correm os transeuntes desprotegidos por conta do grande número de pessoas desocupadas, inclusive, muitos menores consumindo drogas, praticando pequenos delitos e abordando de forma agressiva os passantes. Quando a noite chega e a escuridão toma conta de tudo, essas áreas, consideradas nobres, ficam entregues aos grupos de marginais, que perambulam de um lado para o outro em busca de oportunidades.

O policiamento é escasso e, normalmente, feito por viaturas que circulam a ermo, cumprindo uma rotina meramente burocrática e que não chega, sequer, a inibir a ação desses desocupados notívagos. Antigamente, quando as cadeias das cidades não eram tão lotadas, a prisão por vadiagem ocorria com mais frequência e a não ser por um bêbado ou um outro boêmio, a cidade e seus habitantes dormiam em paz.

Hoje, circular à noite por muitas áreas do centro da cidade, num raio de aproximadamente 5km em torno da Rodoviária do Plano Piloto, é correr sérios riscos, inclusive de morte. O círculo vicioso começa pelo abandono de algumas áreas centrais da cidade pelo poder público e culmina na ocupação desses lugares por desocupados e criminosos de todo o tipo. Ao afastar as pessoas para longe, desvalorizam essas regiões, e provocam prejuízos para o comércio e para a arrecadação de tributos.

O toque de recolher imposto aos cidadãos de bem, criando, dentro da própria capital, regiões dominadas pelo poder paralelo ao Estado, demonstra, de forma clara, que essa é uma situação que fugiu ao controle do poder público. Quem vive próximo a essas regiões, se vê obrigado a mudar a rotina, a evitar certos locais, a não sair à noite e a não circular desacompanhado. A falta de segurança, aliada à depreciação de muitos imóveis, por conta da crise econômica, ao envelhecer, precocemente, a capital, desestimula investidores, afugenta consumidores, cria um ambiente de decadência acelerada que se estende, inclusive, para outras regiões, contaminando todo o conjunto urbano.

Com isso, muitos brasileiros vão se dando conta de que os altos custos para viver próximos as áreas centrais da capital já não compensam. Os valores exorbitantes de impostos como o IPTU, taxas de iluminação e de limpeza pública, de condomínios, somados a cobrança de água, luz e de outros serviços, simplesmente se perdem na ineficácia e na inexistência de retorno em serviços desses tributos para os cidadãos. Ao avanço da decadência precoce e da tomada dessas regiões nobres e centrais da cidade por desocupados e marginais, o jeito, adotado por muitos, é empreender um recuo tático para outros sítios mais seguros, de preferência para bem distante.

»» A frase que foi pronunciada

“Certifique-se de colocar os pés no lugar certo e, em seguida, mantenha-se firme.”

Abraham Lincoln, 16º presidente dos Estados Unidos

Racionais

» Em discussão no ano passado na Comissão dos Direitos Humanos, a senadora Regina Sousa, que presidia a reunião, disse que há um discurso equivocado, em que espalham a ideia de que os direitos humanos existem para defender bandidos. Nos 70 anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, as vítimas da violência pouco tiveram amparo do Estado.

Animais

» Não só de direitos humanos vive a humanidade. Tão cruel é a humanidade que os animais também precisam de legislação para serem protegidos. O deputado Izar apresentou projeto de lei, estabelecendo um regime jurídico especial, dando a garantia de tutela jurisdicional em caso de violação dos direitos. Vai caber ao Ministério Público abrir processo investigatório para garantir a segurança do trato ao animal.

E mais

» Outro projeto do reeleito senador Randolfe Rodrigues prevê a multa

de mil salários mínimos para estabelecimentos comerciais que maltratam ou abusem de animais, sendo que o responsável pode pagar com a perda de liberdade por três anos.

Novidade

» É preciso que os consumidores tenham consciência de que as empresas tiveram o tempo reduzido de cinco para dois dias para retirar o nome de clientes da lista de inadimplentes, depois do pagamento total do débito.

Ordem e progresso

» Questões que envolvem educação se tornaram prioridade máxima: o referencial de riqueza de uma nação é dado pela qualidade da educação de sua população na geração de conhecimento e de tecnologia. Países ricos são aqueles que produzem ciência e soluções técnicas para o mundo moderno. Mais do que petróleo, ouro ou grãos, é na educação de qualidade que estão os caminhos que afastam uma nação da miséria e do subdesenvolvimento.

»» História de Brasília

Esté é um apelo que fazemos aos deputados e, esperamos, alguma voz se levantará em defesa de Brasília. Quem ler esta coluna, por favor, não diga nada ao dr. Adauto Lúcio Cardoso, senão ele vai torpedear tudo. (Publicado em 8/11/1961)

