



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE FEIRA DE SANTANA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Eliton Góis da Silva

Os impactos causados pelas novas tecnologias bancárias como elemento de desburocratização: uma análise com estudantes do curso de Administração da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS)

Feira de Santana-Bahia
2021

Eliton Góis da Silva

Os impactos causados pelas novas tecnologias bancárias como elemento de desburocratização: uma análise com estudantes do curso de Administração da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS)

Monografia apresentada à Universidade Estadual de Feira de Santana – BA como parte dos requisitos para a conclusão do curso de graduação em Administração.

Orientador: Prof. Doutor Jorge Emanuel Reis Cajazeira.

Feira de Santana-Bahia
2021

Eliton Góis da Silva

Os impactos causados pelas novas tecnologias bancárias como elemento de desburocratização: uma análise com estudantes do curso de Administração da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à disciplina Monografia II como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Administração pela Universidade Estadual de Feira de Santana – BA, sob orientação do professor Doutor Jorge Emanuel Reis Cajazeira. Aprovado em: 09 de dezembro de 2021.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Pós-Doutora Ana Barreiros de Carvalho
Universidade Estadual de Feira de Santana - UEFS

Prof. Doutor Jorge Emanuel Reis Cajazeira
Universidade Estadual de Feira de Santana - UEFS

Prof. Mestre Vladson Bahia Menezes
Universidade Estadual de Feira de Santana - UEFS

Feira de Santana, _____ de _____ de 2021

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a minha mãe Edna e a minha avó Maria de Lourdes, mulheres maravilhosas que contribuíram para minha formação social.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me manter de pé e dar forças para fazer o meu melhor dia após dia.

A minha mãe por sempre me apoiar e estar comigo em todos os momentos, inclusive nos mais adversos.

A minha amada avó Maria de Lourdes, mulher de carisma sem igual e amor incondicional.

Ao meu querido irmão Everton por todo o apoio, motivação, por estar comigo em todos os momentos e por todos os favores prestados.

Ao meu grande amigo Jucélio, popularmente conhecido como Benção de Deus, por todas as vezes que me prestou suporte tanto em ações quanto em palavras.

A minha querida noiva Marília por me proporcionar os melhores conselhos e motivações quando necessário.

A minha família, tios, tias, primos e amigos que estiveram me apoiando durante essa jornada.

A Universidade Estadual de Feira de Santana, querida UEFS, por todos os momentos proporcionados e também todos os professores que fizeram parte dessa jornada pedagógica que vai além dessa disciplina de conclusão de curso.

Aos amigos que fiz na UEFS Crispim, Danilo e Wilker que estiveram comigo desde o início do curso.

E ao meu orientador o Professor Doutor Jorge Emanuel Reis Cajazeira pelo suporte durante essa etapa tão importante da minha jornada acadêmica.

“Educação não transforma o mundo. Educação muda pessoas. Pessoas transformam o mundo.”

(Paulo Freire)

RESUMO

Entender as mudanças do comportamento social e como isso afeta o cotidiano das pessoas envolvidas no processo faz parte do desenvolvimento científico. Essa pesquisa teve por objetivo analisar os impactos causados pelas novas tecnologias bancárias como elemento de desburocratização sendo realizado um estudo de campo com os estudantes do curso de Administração da Universidade Estadual de Feira de Santana. A metodologia aplicada se caracteriza como exploratória descritiva com análise de dados por meio quantitativo. No desenvolvimento da pesquisa foram identificados fatores impulsionadores para o crescimento da utilização da tecnologia da informação dentro das instituições bancárias brasileiras, podendo destacar a internet, o uso dos smartphones, o surgimento dos bancos digitais, aplicativos bancários e a pandemia decorrente do COVID-19 como intensificadores dos serviços digitais prestados por essas instituições. Com os resultados da pesquisa de campo foi possível verificar que na percepção dos alunos, composto em sua maioria por um público com faixa etária de 20 a 29 anos, que está havendo, sim, desburocratização dos serviços bancários por intermédio do digital. Constatou-se que 91,30% dos estudantes concordam que a digitalização bancária está permitindo a desburocratização dos serviços prestados por esse setor, também foi possível notar uma mudança de hábito dos alunos referente às idas às agências bancárias com redução das idas mensais e crescimento no número de estudantes que deixaram de ir às agências e em pontos de autoatendimento em função da utilização de aplicativos bancários e também influenciados pela pandemia. Esperamos que esse trabalho possa servir como base para novos estudos a serem realizados nessa área e que visem analisar as mudanças causadas pelas novas tecnologias bancárias no cotidiano de outros grupos com faixa etária preponderante superior aos que participaram desse trabalho.

Palavras-chave: Desburocratização bancária. Tecnologia da informação. Digitalização bancária. Mudança de Hábito. Transição bancária.

ABSTRACT

Understanding the changes in social behavior and how it affects the daily lives of people involved in the process is part of scientific development. This research aimed to analyze the impacts caused by new banking technologies as an element debureaucratization, and a field study was carried out with students from the Administration course at the State University of Feira de Santana. The applied methodology is characterized as descriptive exploratory with data analysis through quantitative means. In the development of the research, driving factors were identified for the growth of the use of information technology within Brazilian banking institutions, which can highlight the internet, the use of smartphones, the emergence of digital banks, banking applications and the pandemic resulting from COVID-19 as enhancers of the digital services provided by these institutions. With the results of the field research, it was possible to verify that, in the perception of the students, composed mostly by a public aged between 20 and 29 years old, that there is, yes, the reduction of bureaucracy in banking services through the digital. It was found that 91.30% of students agree that banking digitalization is allowing the streamlining services provided by this sector, it was also possible to notice a change in students' habits regarding trips to bank branches with a reduction in monthly trips and growth in number of students who stopped going to branches and self-service points due to the use of banking applications and also influenced by the pandemic. We hope that this work can serve as a basis for further studies to be carried out in this area and that aim to analyze the changes caused by new banking technologies in the daily lives of other groups with a preponderant age group above those who participated in this work.

Keywords: Bank debureaucratization. Information Technology.

Bank scanning. Change of habit. Banking transition.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Benefícios do Pix	33
Figura 2- Cálculo amostral	39

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Proporção de investimento em TI por setor no Brasil e no mundo	18
Gráfico 2- Investimentos e despesas do setor bancário de 2016 a 2020	21
Gráfico 3- Composição dos investimentos por Telecom, Hardware e Software	22
Gráfico 4- Participação das contas com internet em contas correntes com ênfase para a utilização da mobile banking nesse período.....	28
Gráfico 5- Composição de transações totais com distinção por canais.....	28
Gráfico 6- Crescimento de transações via Pix desde o seu lançamento. Com distinção do Pix entre contas da mesma instituição e entre contas de instituições diferentes.....	34
Gráfico 7- Transações via Pix pelo sistema de pagamento instantâneo em maio de 2021.	35
Gráfico 8- Você trabalha, realiza estágio ou exerce alguma atividade remunerada em turno diurno (manhã e/ou tarde)?.....	43
Gráfico 9- Você acha que os bancos, por meio do digital, estão desburocratizando o serviço bancário brasileiro?.....	44
Gráfico 10- Com qual frequência você ia a uma agência bancária antes da pandemia?.....	45
Gráfico 11- Com qual frequência você vai a uma agência bancária atualmente, durante a pandemia?	46
Gráfico 12- Você utiliza internet banking (acesso ao banco por computador) ou mobile banking (acesso ao banco por aplicativos em smartphones)?.....	47
Gráfico 13- Qual dos dois canais é mais utilizado por você atualmente para acesso aos serviços bancários digitais?.....	48
Gráfico 14- Quanto à usabilidade dos aplicativos bancários você os considera, de forma geral, como de:.....	49
Gráfico 15- Você tem contas em bancos de qual natureza?.....	50
Gráfico 16- Com base em sua experiência, qual dos tipos de banco é mais desburocratizado na realização de procedimentos bancários?.....	51
Gráfico 17- Seu primeiro pagamento de boleto por meio de aplicativos bancários aconteceu em qual período?.....	52
Gráfico 18- Qual(is) o(s) procedimento(s) mais realizados por você nos aplicativos bancários?.....	53

Gráfico 19- Você considera que de 2019 para 2021 você reduziu a utilização de caixas eletrônicos em função da utilização de aplicativos bancários?	54
Gráfico 20- Qual o seu grau de concordância com a proposição a seguir: "As novas tecnologias bancárias estão desburocratizando cada vez mais o nosso cotidiano, nos dando mais conforto, agilidade e ritmo acelerado na realização dos procedimentos bancários."	55
Gráfico 21- Quanto ao Pix, em uma escala de 1 a 5 qual o grau de desburocratização bancária gerado por esse novo meio de pagamento instantâneo em seu cotidiano?	56

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Gênero dos estudantes participantes da pesquisa.....	41
Tabela 2- Tabela correspondente à faixa etária dos respondentes:.....	41
Tabela 3- Renda mensal dos estudantes	42
Tabela 4- Perguntas aplicadas no questionário acompanhadas das duas respostas mais significativas	57

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ATM	Autoatendimento
BACEN	Banco Central
CMN	Conselho Monetário Nacional
COVID-19	Doença Coronavírus
FEBRABAN	Federação Brasileira dos Bancos
FGV	Fundação Getúlio Vargas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
PIX	Pagamento Instantâneo
SPI	Sistema de Pagamento Instantâneo
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UEFS	Universidade Estadual de Feira de Santana

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NOS BANCOS	18
2.1	Investimentos no setor bancário brasileiro	21
2.2	Transição do tradicional ao digital	23
2.3	Internet no desenvolvimento da TI bancária	24
2.4	Crescimento do mobile banking x internet banking	26
2.5	Alto fluxo migratório decorrente da pandemia	29
2.6	As fintechs/bancos digitais	30
2.7	Novo meio transacional Pix	32
3	METODOLOGIA	35
3.1	Classificação	36
3.2	Procedimentos	37
3.3	Universo e amostragem	38
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS	40
4.1	Dados demográficos dos respondentes da pesquisa	40
4.2	Mudanças de hábitos dos estudantes frente à pandemia e serviços ofertados de modo digital pelos bancos	44
4.3	Verificando a imersão dos estudantes nesse universo digital fornecido pelo setor bancário	47
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	59
	REFERÊNCIAS	62
	APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO	65

1 INTRODUÇÃO

Os bancos, ao decorrer do tempo e com os avanços tecnológicos, vêm se adaptando as novas necessidades dos seus usuários que estão cada vez mais acelerados. Pode-se avaliar que o conceito de serviço bancário está sendo resignificado, quebrando aquele paradigma de que resolver um problema ou pagar uma simples conta esteja ligado a longos processos burocráticos e a uma perda de tempo considerável nas agências físicas para um novo padrão na utilização desses serviços.

Esse novo padrão de desenvolvimento das atividades bancárias está se tornando possível devido, principalmente, aos investimentos em Tecnologia da Informação (TI) que vem transformando os serviços fornecidos pelos bancos em cada vez mais digitais, por meio das plataformas bancárias, também conhecidas como internet banking e mobile banking - banco na internet e banco móvel, respectivamente - (Federação Brasileira de Bancos FEBRABAN, 2020).

O comércio eletrônico possui também sua participação nesse processo de transição bancária para o digital, pois trouxe uma aceleração muito significativa para a economia e os bancos que não querem ficar para trás nessa corrida tendem a seguir inovando e se reestruturando.

Hoje, com a era digital e novas possibilidades, um maior fluxo de atividades podem ser realizadas pelos clientes por intermédio dos seus próprios equipamentos eletrônicos (computadores, tablets ou smartphones) como pagamentos de boletos, transferências, agendamentos, pagamentos de faturas, empréstimos entre outros serviços, evitando às idas às agências que geram um desperdício de tempo considerável.

Sendo assim, muitos serviços vêm sendo disponibilizados de maneira digital pelos bancos, fruto da TI, todavia, o grau de acessibilidade desses canais e como os usuários vão desenvolver essa adaptação ao uso dos novos meios tecnológicos disponibilizados ainda é bem questionada, pois houve um grande fluxo de usuários para esse modelo de interação com o sistema bancário brasileiro, por meio do digital, decorrente da pandemia. De acordo com pesquisa feita pela FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos, 2020) as transações de pessoas físicas por canais

digitais chegaram a representar 74% de todas as transações realizadas em abril do ano de 2019.

O serviço bancário brasileiro permanece em mudança contínua em seu processo de ofertar serviços e atender seus clientes e com isso viu a necessidade de se readaptar ao mercado impulsionado também pelos bancos totalmente digitais (a exemplo do Nubank, o Inter, o Original, o Neon, o C6 Bank, Banco Pan entre outros) que serviram como impulsionadores para que bancos tradicionais pudessem se adaptar ao longo do tempo e buscassem cada vez mais se rodear de TI e investir em novas formas de ofertar seus serviços.

Segundo Maçada e Becker (2001), desde o final do século XX, os investimentos em TI permanecem numa crescente no que tange a digitalização do sistema bancário, contudo, com a pandemia que teve início no ano de 2019 decorrente da doença coronavírus (Covid 19) e aliado às restrições impostas pelo governo, em seus diferentes níveis, quanto ao fechamento de agências e redução no horário de funcionamento, o setor bancário intensificou os investimentos em TI propiciando o direcionamento dos clientes para os meios de gerenciamento do serviço bancário por meio do digital, havendo assim um maior fluxo de correntistas para esse tipo de atendimento, por meio das plataformas digitais, tentando assim atender as perspectivas do distanciamento social.

Visto essas mudanças o presente trabalho busca responder a seguinte pergunta: A tecnologia da informação contribui para a desburocratização bancária? Uma análise com estudantes do curso de Administração da Universidade Estadual de Feira de Santana UEFS.

Dito isso, a pesquisa tem por objetivo identificar se a TI contribui ou não para a desburocratização bancária, buscando analisar como os investimentos em TI realizados pelo setor bancário vêm influenciando na vida dos seus usuários e no rompimento do antigo padrão de se enxergar o serviço bancário brasileiro.

Esse objetivo geral será dividido nos seguintes objetivos específicos:

- Analisar o conceito de tecnologia da informação (TI) no setor bancário.
- Identificar fatores que contribuíram para o desenvolvimento da TI bancária no Brasil.
- Averiguar os novos canais de atendimentos digitais com a utilização de aplicativos bancários.

- Coletar e tabular os dados referentes ao estudo de campo com os estudantes do curso de administração quanto à desburocratização do serviço bancário por meio das novas tecnologias.
- Verificar se as novas tecnologias bancárias tem desburocratizado esse serviço numa perspectiva dos alunos do curso de administração da UEFS.

A razão da escolha desse tema é analisar como as mudanças realizadas pelos bancos têm influenciado na vida desse grupo de estudantes do turno noturno que, em sua maioria, trabalham durante o dia e dispõem de rotinas aceleradas o que demanda uma maior simplificação em atividades do cotidiano, principalmente no que diz respeito a pagamentos e recebimentos financeiros.

Em meio a constante mudança de convívio social e tecnológico, o estudo visa entender como está se dando a mudança na forma de resolver os assuntos bancários e se esse grupo está se adaptando a essas transformações e se elas facilitaram ou não as suas vidas. Além disso, o estudo busca investigar os investimentos do setor bancário brasileiro em TI, procurando identificar em que tipo de tecnologia o setor vem priorizando esses investimentos.

A partir da perspectiva dos alunos do curso de Administração da UEFS, vamos averiguar a eficiência e a eficácia da desburocratização bancária por meio dos investimentos em TI. Como hipótese para a solução do problema que é possível que a TI gere desburocratização no serviço bancário o que possibilita um maior fluxo de serviços realizados pelos usuários. Evidentemente, isso gera reflexos na necessidade das idas às agências bancárias.

A pesquisa manifesta sua relevância ao passo que busca analisar se os meios digitais adotados pelos bancos contribuem ou não para desburocratização dos serviços prestados por eles, e se a desburocratização desse serviço otimiza o tempo dos usuários por conta da utilização da internet banking ou mobile banking em face as idas às agências físicas o que gera uma maior sensação de segurança e bem estar ao usuário que consegue ter uma nova perspectiva do funcionamento do serviço bancário. Esse estudo tem como intenção social averiguar e passar uma maior confiabilidade desse novo modo de se ver o serviço bancário em nosso país que foi intensificado por conta do isolamento social e restrições governamentais.

A pesquisa é de natureza exploratória e descritiva, buscando analisar os investimentos em TI no setor bancário por meio bibliográfico e observar as correlações com a desburocratização desse serviço atualmente, baseado no estudo

de campo com os estudantes do curso de Administração da UEFS, descrevendo assim os resultados apurados. As fontes utilizadas se caracterizam como secundárias, pois foram usados livros, artigos e informações advindas dos estudantes do curso de Administração da UEFS.

A metodologia de tratamento de dados se baseia na quantitativa, tendo como intuito observar dados coletados referentes aos investimentos e analisar os resultados desses dados convertidos ou não em melhoria no serviço bancário por meio do universo digital para o público já determinado.

Quanto a pesquisa de campo, ela foi aplicada com a utilização de questionários disponibilizados de forma digital por meio de grupos das plataformas WhatsApp, Telegram e pelo Sagres, sistema de interação da UEFS com os estudantes. Com universo delimitado de 535 alunos matriculados do primeiro ao décimo semestre do curso, utilizamos um nível de confiança de 90% como erro amostral considerado de 5% chegando a um grupo amostral de 180 estudantes para esse estudo de campo.

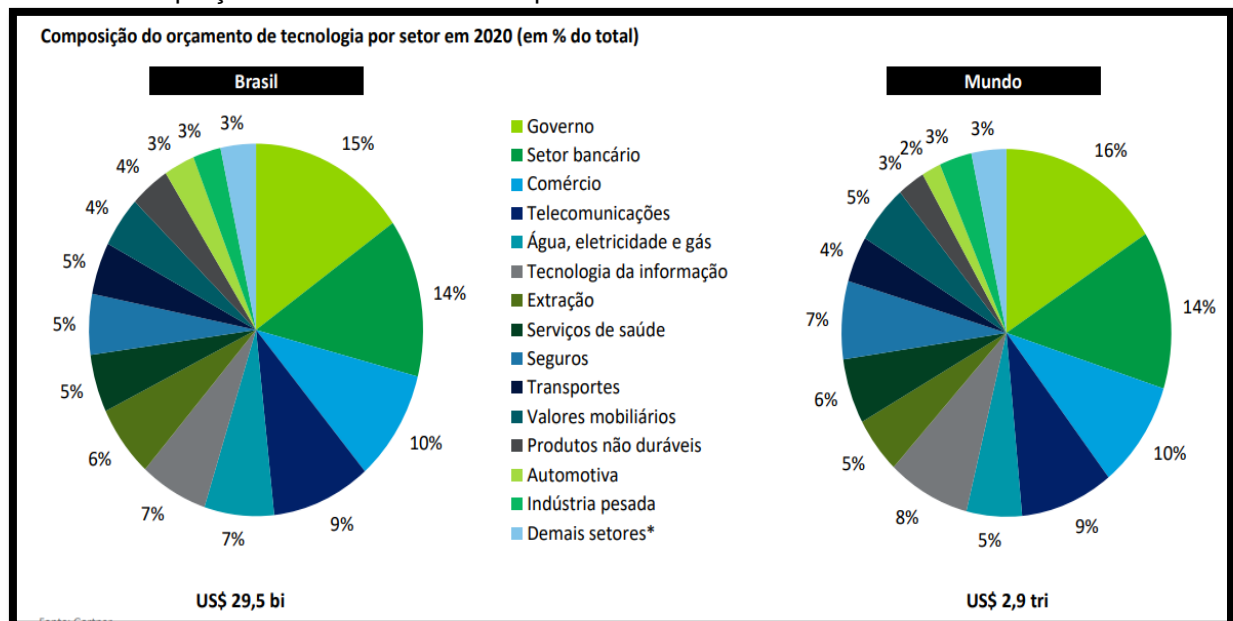
A pesquisa se divide em cinco capítulos, o primeiro introdutório busca explicar sobre os assuntos abordados, contextualizando e definindo os objetivos da pesquisa. O segundo capítulo é desenvolvido para que se possa identificar o referencial teórico utilizado como base para a desenvoltura do trabalho e também em seus subtópicos há abordagens específicas de fatores ligados ao crescimento dos investimentos em tecnologia da informação no setor bancário. O terceiro capítulo discutirá a metodologia aplicada nesse trabalho, expondo desde os procedimentos de fundamentação até a pesquisa de campo com os estudantes do curso de Administração da UEFS. O quarto capítulo abordará as apurações dos resultados da pesquisa de campo aplicada. O quinto capítulo trará as considerações finais referentes à pesquisa e ao cenário identificado.

2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NOS BANCOS

É notável que a utilização da TI esteja cada vez mais presente em nosso cotidiano, principalmente no que tange a comunicação e a automatização das atividades. O setor bancário é um exemplo bem nítido onde podemos perceber a utilização da TI para celeridade de procedimentos que a princípio demandavam um tempo maior dos usuários.

Com um grau de participação de extrema importância em nossa sociedade, os bancos têm papel de destaque na movimentação da economia global e são responsáveis por grande parte dos investimentos na área de TI em nosso país. De acordo com a FEBRABAN (2021) o setor bancário é o segundo segmento que mais investe em tecnologia no país, ficando atrás apenas dos investimentos realizados pelo governo, também podemos destacar a relevância desses investimentos a nível mundial pelos bancos conforme os gráficos abaixo.

Gráfico 1- Proporção de investimento em TI por setor no Brasil e no mundo



Fonte: (Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária, 2021, p. 7).

De acordo com Malagolli e Oliveira (2016) o começo da utilização da TI no Brasil pelo setor bancário se deu por volta dos anos 60 e teve como um dos pioneiros da automação tecnológica bancária brasileira o banco do Brasil com aquisições de computadores que evoluiu com os anos para um sistema de informações mais eficiente com mais serviços podendo ser ofertados.

Para tanto, torna-se necessário entender melhor o conceito de (TI) e qual a sua principal função. De acordo com Albertin (2001) a TI teve seu processo de usabilidade acelerado pelas organizações, em especial na década de 90, que estavam abertas as novas mudanças por conta do meio concorrencial e com uma visão mais aguçada do seu público alvo, assim tornando imprescindível o investimento em TI, sendo ela a base para produtos, serviços e processos.

Podemos entender a TI de acordo com a definição de Cruz (2014, p. 24) como sendo “[...] todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e ou informações tanto de forma sistêmica como esporádica, que esteja aplicado no produto que esteja aplicado no processo”.

Seguindo essa mesma linha e com uma visão mais abrangente Keen (1993, apud LAURINDO, 2001, p.160) define que:

“O conceito de Tecnologia da Informação é mais abrangente do que os de processamento de dados, sistemas de informação, engenharia de software, informática ou o conjunto de hardware e software, pois também envolve aspectos humanos, administrativos e organizacionais.”.

Já Rezende (2000) Conceitua a TI como:

Conjunto de recursos computacionais para manipulação e geração de informações/conhecimentos.
 - hardware (e seus dispositivos e periféricos).
 - software (e seus recursos).
 - sistemas de telecomunicação.
 - gestão de dados e informações.
 (REZENDE, 2000, p.49)

Conseguimos observar que a TI é uma ferramenta que engloba toda a organização e com isso se torna um fator preponderante de destaque no meio concorrencial. Albertin (1999, p.65) defende que:

O futuro é a Tecnologia de Informação (TI), uma poderosa ferramenta empresarial que altera as bases da competitividade e as estratégias empresariais. As organizações passaram a realizar seus planejamentos e a criar suas estratégias voltadas para o futuro, tendo como uma de suas principais bases a TI, devido a seus impactos sociais e empresariais.

Christensen (2012) faz uma relação entre inovação e tecnologia e os define como “[...] o conjunto de processos pelos quais uma organização transforma mão de

obra, capital, materiais e informação em produtos e serviços de grande valor.”. (CHRISTENSEN, 2012, p.22).

Tigre (2016, p.7) afirma que a inovação tecnológica por meio da intensificação do uso de informação é de suma importância na geração de valor para o desenvolvimento econômico e aumento da competitividade entre as organizações.

A inovação tecnológica constitui uma ferramenta essencial para aumentar a produtividade e a competitividade das organizações, assim como para impulsionar o desenvolvimento econômico de regiões e países. O desenvolvimento não deriva de um mero crescimento das atividades econômicas existentes, mas reside fundamentalmente em um processo qualitativo de transformação da estrutura produtiva no sentido de incorporar novos produtos e processos e agregar valor à produção por meio da intensificação do uso da informação e do conhecimento. (TIGRE, 2006,p.7).

Também com postura favorável a ferramenta poderosa que a TI se transformou, Meirelles (2010, p.32) afirma que: “Em geral, pode-se comprovar que boa parte dos bancos mais lucrativos e de maior rentabilidade são os que mais gastam e investem em TI.” uma afirmativa baseada em números relativos a investimentos da área.

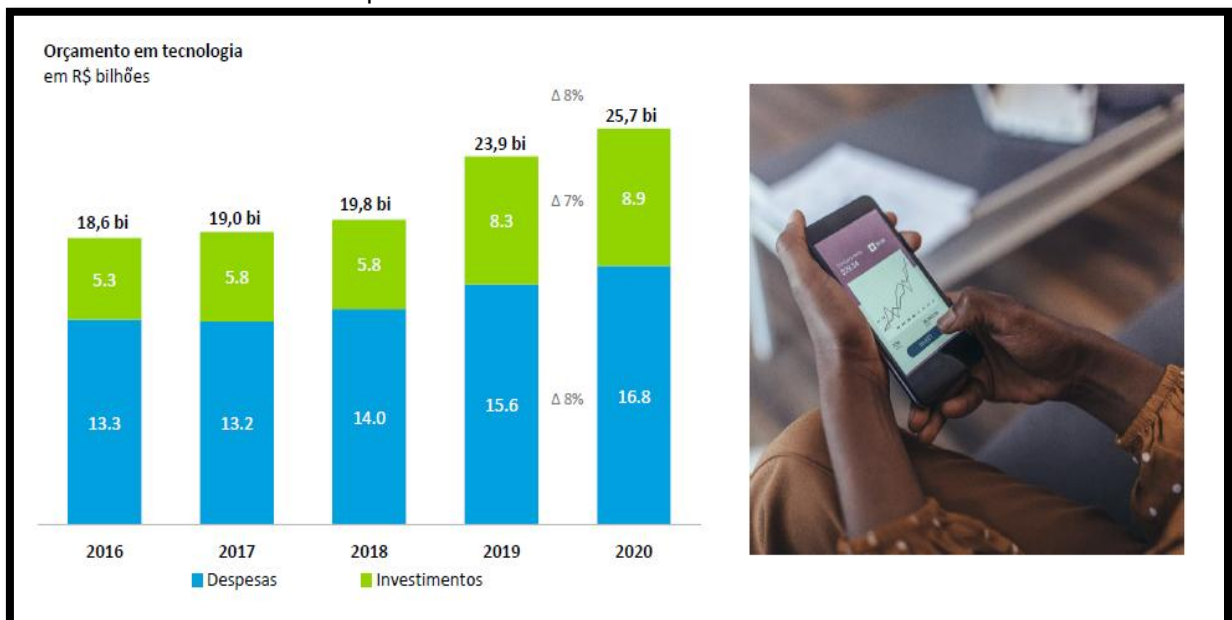
Segundo Faria e Maçada, (2011) o desenvolvimento do setor bancário brasileiro tem acontecido de forma conjunta com o crescimento da automação bancária por meio dos investimentos constantes e cada vez maiores em TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação pelos bancos brasileiros.

Pode-se perceber com a discussão dos autores acima que tecnologia está diretamente ligada à inovação e isso o setor bancário brasileiro demonstra em seu cotidiano, ano após ano, com investimentos crescentes nessa área de desenvolvimento dos seus produtos/serviços. Segundo pesquisa feita pela FEBRABAN (2020) com 22 bancos que correspondem a um total de 90% dos ativos da indústria bancária do país, o orçamento dos bancos para tecnologia cresceu 24% em 2019 se comparado ao período do ano anterior, reflexo de um ano desafiador por conta do surgimento da pandemia em conjunto com ações de aceleração da digitalização bancária e da reformulação da sua maneira de trabalhar.

2.1 Investimentos no setor bancário brasileiro

Os investimentos em TI no Brasil pelos bancos é algo que vem em crescimento desde o início do século XXI, porém iremos focalizar nos investimentos realizados a partir de 2016 a 2020, pois coincidem com o período de crescimento dos bancos digitais, que de acordo com Marques (2019) foram esses bancos os principais intensificadores para a aceleração desse processo de digitalização dos bancos tradicionais.

Gráfico 2- Investimentos e despesas do setor bancário de 2016 a 2020

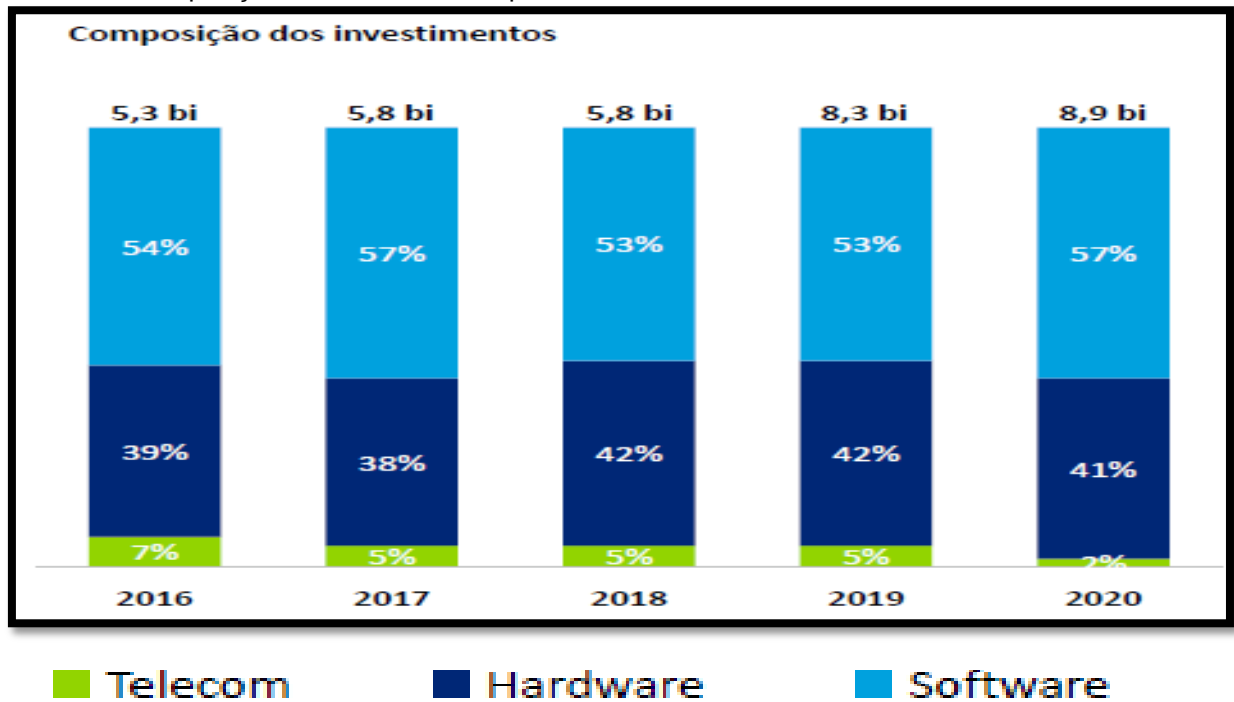


Fonte: (Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária, 2021, p.8).

Observa-se no gráfico acima os investimentos realizados pelos bancos nos últimos cinco anos e pode-se perceber a ascensão dos investimentos, bem como das despesas relacionadas pelo setor bancário, também podemos destacar que os investimentos em 2019 e 2020 aconteceram de forma mais acentuada o que também reflete o momento pelo qual o país estava passando com o surgimento da COVID-19.

Podem-se destacar também os investimentos realizados em Telecom, Hardware e Software conforme o gráfico abaixo:

Gráfico 3- Composição dos investimentos por Telecom, Hardware e Software



Fonte: (Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária, 2021, p.7).

Nota-se o crescimento de investimento em software o que segundo a FEBRABAN (2021) reflete a prioridade em investimento no segmento de inteligência artificial para a aceleração da digitalização bancária.

Segundo Choras (1987) o ambiente digital altera significativamente a estrutura do negócio sendo três os pilares da infraestrutura tecnológica: computadores, comunicação e software. (Apud ALBERTIN, 2001, p.44). Esse pensamento vai ao encontro do que conseguimos perceber como base para o desenvolvimento tecnológico bancário brasileiro.

Constata-se com o gráfico acima que cada vez mais os investimentos em sistemas e programas estão mais intensos (software) e que os investimentos em equipamentos a exemplo de ATM- autoatendimento está em declínio, segundo dados também da FEBRABAN (2021) os investimentos nesse tipo de equipamento teve uma queda considerável de 2016 a 2020, sendo investido nesses anos 10,2 bilhões e 8,3 bilhões respectivamente o que acentua uma possível alocação de investimentos para o setor de inteligência para fomento da tecnologia da informação digital.

2.2 Transição do tradicional ao digital

A TI bancária também possui outros fatores influentes para a alavancagem do setor bancário brasileiro como é o caso da usabilidade dos smartphones, tablets, notebook e computadores que estão cada vez mais presentes no cotidiano da população brasileira, segundo pesquisa realizada pelo Centro de Tecnologia de Informação Aplicada (FGVcia) da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas (2020), revelou que existe 424 milhões de equipamentos digitais em uso no Brasil, dados representativos até junho de 2020.

Em relação à quantidade de smartphones, a pesquisa aponta que para cada brasileiro exista 1,6 dispositivo portátil, chegando a 234 milhões de celulares (smartphones) em uso no país. Quando somado a notebooks e tablets aglomeram o total de 342 milhões de dispositivos portáteis.

Meirelles (2010, p. 29) afirma que: "Por permitirem o acesso a serviços bancários com conforto, agilidade, segurança e custos menores, os telefones e os computadores transformaram-se em canais de importância crescente para os bancos e seus clientes."

Com o mesmo foco em defender o processo de digitalização voltado para o desenvolvimento baseado em equipamentos digitais móveis, Oliveira e Malagolli (2016, p.46) afirmam que:

O avanço da TI na utilização em massa de smartphones pela população proporcionou às instituições financeiras, em parcerias com as operadoras de telefonia móvel, a possibilidade de atrair um grande número de pessoas à vivência bancária, através do mobile banking. Este fenômeno também é de grande interesse das operadoras de telefonia, que desempenham um importante papel na expansão do serviço e no estímulo ao consumo.

Percebemos a importância da utilização de equipamentos portáteis que facilitam a interação banco cliente e com isso faz com que os serviços prestados pelos bancos sejam cada vez mais digitais em suas plataformas e aplicativos, como é o caso da internet banking e o mobile banking respectivamente. Esses canais serão abordados mais à frente.

A transição bancária por sua vez se torna uma via de mão dupla na qual podemos identificar fatores positivos e negativos. Consoante Oliveira e Malagolli (2016) destacam como fatores positivos desse processo a redução dos custos

operacionais, a agilidade no processamento, diminuição de tempo de análise, acesso a produtos e serviços a qualquer hora sem a necessidade de deslocamento físico, a ausência de filas e também a redução significativa no uso de papel. Em contrapartida podemos destacar, ainda de acordo com os autores, a redução de mão de obra ao longo dos anos e a insegurança ainda existente em alguns procedimentos.

Reforçando a quebra de paradigma quanto à insegurança digital a FEBRABAN (2021) defende que os investimentos em segurança cibernética são cruciais para o desenvolvimento contínuo dos bancos e que eles buscam atender as regulamentações vigentes, trabalhando para que os dados dos clientes estejam cada vez mais seguros.

Deste modo, as organizações que visam à inovação tecnológica por meio de software, hardware, comunicações, logística e automação e controle de acordo com Tigre (2006, p.133) buscam alcançar os seguintes resultados:

- Obter maior flexibilidade de forma a atender as necessidades individuais dos clientes.
- Facilitar a interação usuário-fornecedor.
- Aumentar a confiabilidade do serviço e torná-lo mais disponível temporalmente (24 horas, 7 dias por semana).
- Aumentar a velocidade de produção e entrega do serviço, aproximando-se do tempo real.
- Cumprir normas, padrões e atender a normas de segurança.
- Aumentar a produtividade na prestação do serviço.

São abordados acima os pontos principais que os bancos almejam alcançar com esse processo transitório do tradicional ao digital, contudo ainda de acordo com Tigre (2006) o sucesso não depende apenas da incorporação de novas tecnologias da informação e comunicação, mas também depende das mudanças organizacionais e em processos.

2.3 Internet no desenvolvimento da TI bancária

Com o grande crescimento da utilização da internet no século XXI podemos observar que a TI bancária está intrinsecamente ligada a ela. A internet possibilita a conexão de pessoas a serviços sem que elas precisem sair de casa, ou até mesmo estando em qualquer outro lugar. A internet se tornou um dos fatores de essencialidade para as organizações que tenham a tecnologia como instrumento de

desenvolvimento organizacional e que pretendem permanecer vivas no mercado concorrencial. De acordo com Ramos e Costa (2000) a internet se configura como uma das grandes inovações tecnológica organizacional do mundo empresarial nesse século.

É difícil pensar em TI e não associá-la a internet, hoje, a internet está presente em todos os meios de comunicação e desenvolvimento organizacional, indo desde o controle interno até as vendas de produtos e serviços e com o setor bancário não é diferente.

Segundo Ramos e Costa (2000 p.134):

O fenômeno da Internet em nível comercial desencadeou uma abrupta expansão tecnológica e o aperfeiçoamento das transmissões de dados e do compartilhamento de informações via computadores, o aparecimento de novas formas de comercialização de produtos e serviços, dando início ao que se denominou de Internet commerce, comércio pela Internet, além de outras denominações (ecommerce, e-business, digital markets etc).

A Internet potencializou as relações entre clientes e serviços, sendo hoje a ferramenta chave para o desenvolvimento e criação de novos recursos e meios para se chegar até os clientes e atender aos seus anseios.

Segundo Oliveira e Malagolli (2016) a era da internet do século XXI com milhares de usuários conectados ao universo virtual permitiu com que o setor bancário investisse em TI com a utilização do comércio eletrônico como um grande aliado para a disponibilização serviços e produtos online, onde os usuários têm uma série de possíveis procedimentos que podem ser realizados sem precisar sair de casa, tudo por meio de um espaço virtual.

Ramos e Costa (2000) defendem que esse universo é impulsionado pela conectividade, cooperação compartilhamento de recurso, acesso a informação e principalmente a quebra das barreiras distância e tempo, esse momento tem sido denominado era digital. E referente a esse novo momento chamado era digital, Meirelles (2011 p. 24) afirma que:

Uma nova fronteira digital da economia está mudando os participantes, a dinâmica, as regras, as exigências de sobrevivência e os parâmetros de sucesso. O setor bancário é um dos mais afetados por essa nova realidade dos negócios na era digital e da desmaterialização dos meios de pagamento. Essa situação tem exigido um grande esforço para a assimilação e incorporação das TICs – tecnologias de informação e comunicação –, tanto na sua operacionalização como na sua estratégia competitiva. (MEIRELLES, 2011, p. 24).

Referente ao crescimento de usuários da internet no século XXI a nível Brasil pode-se destacar que: “No caso do Brasil, diversas empresas de pesquisas, tais como Computer Industry Almanac, Brazilian ISC, IDC e IBOPE, estimam que **há mais de 3 milhões de brasileiros conectados à Internet.**”(RAMOS e COSTA, 2000, p.134, grifo nosso).

A Informação acima é referente ao início do século, anos 2000. Hoje, podemos perceber um cenário bem diferente em relação ao uso da internet pela população brasileira, de acordo com dados fornecidos por pesquisas realizadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística -IBGE- (2019) entre 183,3 milhões de brasileiros com 10 anos de idade ou mais, cerca de 143,5 milhões utilizam a internet, o equivalente a 78,3% dos brasileiros que foram pesquisados. Informações como essa nos permite averiguar o quanto a utilização da internet evoluiu em nosso país ao longo dessas quase duas décadas.

Dentro desse público da realização da pesquisa, outro dado relevante que se pode destacar é o principal equipamento utilizado para acesso a internet pelos brasileiros, em 2019, os smartphones foram usados por 98,6% das pessoas. O que pode refletir o aumento da utilização dos aparelhos móveis se comparado aos períodos anteriores, a exemplo de 2018 que foi equivalente a 98,1%. Essa informação reforça o crescimento da utilização de smartphones apresentada no tópico anterior (IBGE, 2019).

2.4 Crescimento do mobile banking x internet banking

Como podemos perceber a era digital possibilitou a evolução do serviço bancário brasileiro, dando foco cada vez maior aos serviços ofertados de forma mais digital e por dispositivos móveis que possibilitam maior flexibilidade e rapidez na resolução das demandas dos clientes.

De acordo com Maçada e Faria (2011) a tecnologia está cada vez presente e faz bastante diferença no meio concorrencial bancário, sendo foco desse setor o mobile banking, automação de agências, segurança e conformidade. Essas tecnologias inovadoras permitem que os bancos se mantenham vivos nesse mercado e que consigam ofertar seus serviços aos clientes por diversos canais distintos.

Podemos dar ênfase em dois desses canais utilizados pelos bancos, são eles a internet banking e o mobile banking, meios de fornecimento de serviços bancários que foram ganhando espaço ano após ano no mercado bancário. De acordo com Guimarães e Sousa (2017) a internet banking foi sítios criados pelos bancos que permitem a comunicação de computadores domésticos aos computadores centrais dos bancos o que possibilitam acesso a serviços e transações bancárias.

Contudo, apesar de ser resultado da TI, essa plataforma está dando espaço ao mobile banking o qual podemos definir como: sistema que permite acesso aos serviços bancários por meio de aplicativos que podem ser instalados em aparelhos digitais móveis a exemplo de tablets e smartphones. Esse, atualmente, utilizado em primeiro lugar pelos brasileiros como instrumento de acesso a internet, de acordo com IBGE (2019).

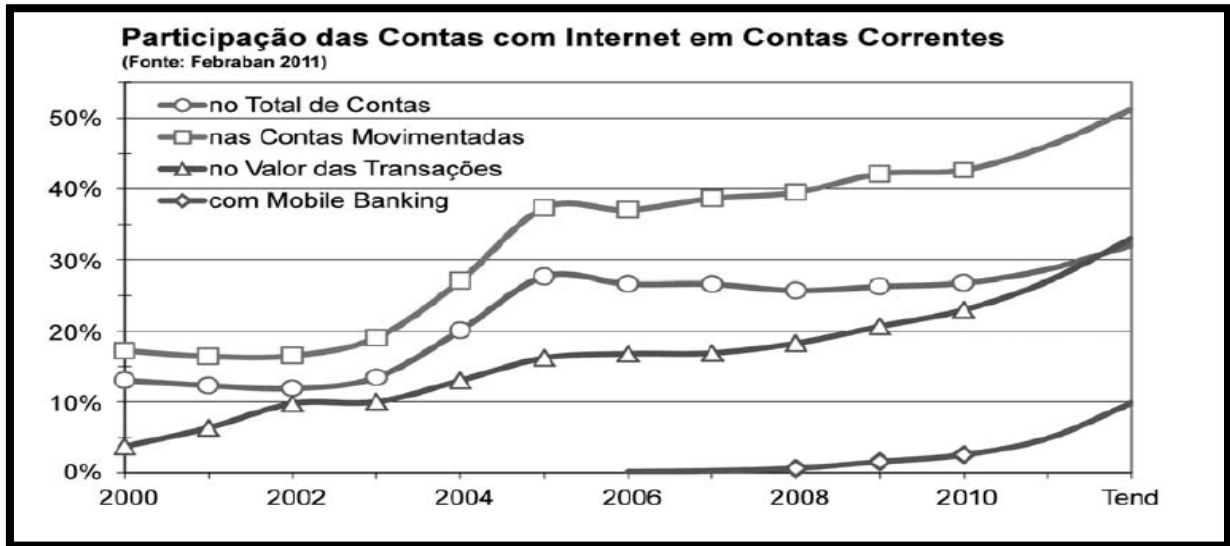
Podemos destacar a diferença entre a internet banking e mobile banking de acordo com Santos, Veiga e Souza (2011).

A principal diferença entre internet banking e mobile banking é que na internet tem-se um modelo centrado no computador – ou seja, o usuário vai onde o computador está e ainda depende do acesso à rede. No caso do telefone celular, é o serviço que está onde quer que o usuário vá – ou seja, é um modelo centrado no usuário. (SANTOS, VEIGA e SOUZA, 2011, p.153).

Ou seja, essa descentralização de um equipamento estático atrelado à flexibilidade de uso em diferentes espaços foi um dos fatores que fizeram com que a aceitação do mobile banking por meio da TI fosse cada vez maior.

Contudo, se verificarmos a usabilidade do mobile banking em 2010 conseguimos perceber a sua baixa adesão na época, fechando aquele período com representatividade de apenas 3% das contas correntes, porém com perspectiva de crescimento (MEIRELLES, 2010).

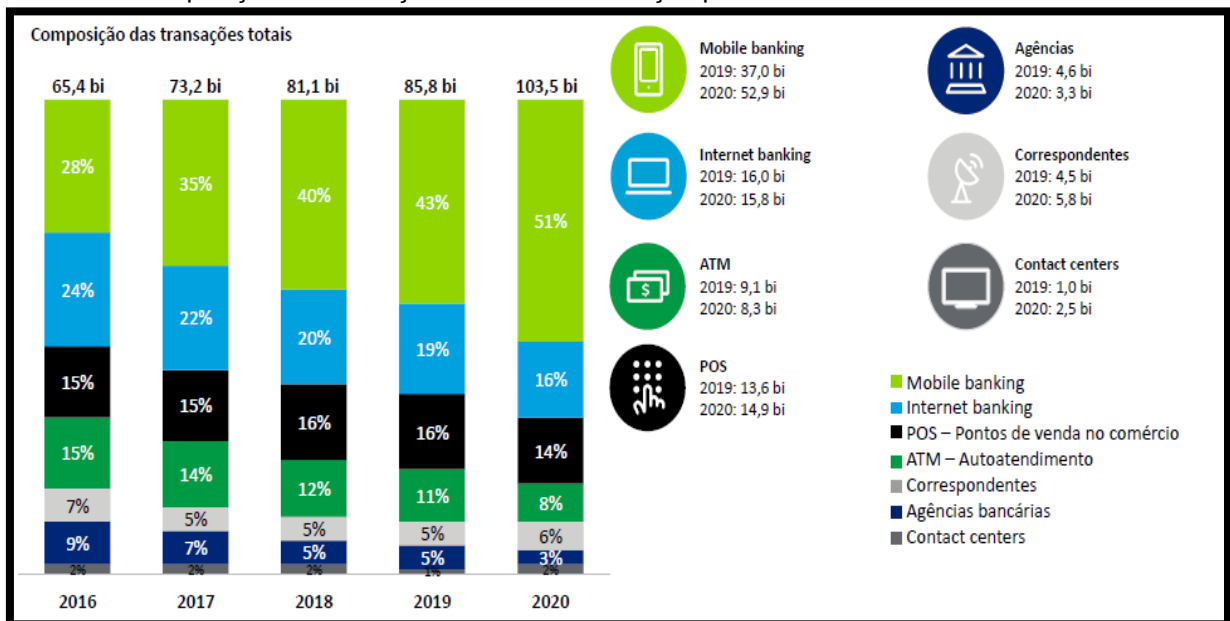
Gráfico 4- Participação das contas com internet em contas correntes com ênfase para a utilização da mobile banking nesse período



Fonte: (MEIRELLES, 2010, p 27).

Todavia, o gráfico a seguir permite analisar a evolução do mobile banking de 2016 a 2020 em comparação aos outros serviços e meios de atendimentos bancários. Além da progressão crescente do mobile banking passando de 37 bilhões de transações em 2019 para 52,9 bilhões em 2020 em comparação com a internet banking que decresceu de 16 bilhões para 15,8 bilhões de 2019 para 2020 (FEBRABAN, 2021).

Gráfico 5- Composição de transações totais com distinção por canais



Fonte: (Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária, 2021, p.23).

Podemos perceber que a internet banking está perdendo espaço para o mobile banking que se tornou o canal dominante de transações, sendo o responsável por mais da metade das transações registradas no ano de 2020 e que o crescimento do mobile banking de 2019 a 2020 é superior a todas as transações realizadas via internet banking (FEBRABAN, 2021). Podemos notar também com base no gráfico acima que as transações em agências e em autoatendimentos tiveram quedas de 2019 para 2020.

E, além disso, podemos destacar de acordo com a FEBRABAN (2021) que os canais digitais em 2020 representam 9 em cada 10 contratações de crédito e são responsáveis por 8 de cada 10 pagamentos, isso tudo está diretamente ligado a evolução da usabilidade do mobile banking.

2.5 Alto fluxo migratório decorrente da pandemia

A pandemia decorrente da COVID-19 foi outro fator que influenciou a aceleração do uso da TI nas organizações bancárias, bem como do alto índice migratório dos correntistas para as plataformas digitais.

De acordo com pesquisa FEBRABAN (2021) em um dos relatos dos gestores das instituições financeiras afirma que os hábitos de uso dos meios digitais mudaram para sempre o hábito de clientes, influenciados pela agilidade e comodidade na realização de procedimentos.

Havia clientes que não tinham usado aplicativos antes da pandemia, e que agora estão utilizando e que não voltam mais ao mundo analógico. Eles aprenderam que **é muito mais fácil usar o app do que se deslocar para uma agência**. Os números podem provar que evoluímos muito no volume de transações financeiras pelos canais digitais. (FEBRABAN, 2021, p.25, grifo do autor).

As pessoas que anteriormente não tinham tanta familiaridade com o sistema digital, durante a pandemia tiveram que se adaptarem a esse novo universo de interação com o serviço bancário brasileiro. Ainda de acordo com pesquisa realizada pela FEBRABAN (2021) - pesquisa realizada com amostragem de 10 bancos - em 2020 as contas ativas por meio do mobile banking pessoas físicas (PF) tiveram um crescimento de 118% em comparação ao período anterior.

Em 2019 as contas PF correspondiam a 87,7 milhões passando em 2020 para 191,5 milhões, também sendo destacado que desse supercrescimento 70 milhões dessas contas correspondem ao auxílio emergencial- ajuda de custo fornecido pelo governo frente ao combate a COVID-19 com perspectiva de auxiliar os desempregados e pessoas em situação de vulnerabilidade social durante o período pandêmico. (FEBRABAN, 2021).

2.6 As fintechs/bancos digitais

Nesse processo de utilização da TI como elemento de desburocratização bancária não podemos deixar de lado as fintechs, em uma era onde a nova geração utiliza novos meios para comunicação bancária e busca mais agilidade para realização de atividades do seu cotidiano como pagamentos de contas, transferências de valores e contratações de seguros e renegociações, as fintechs chegaram para revolucionar o segmento bancário e suas projeções de como se enxergar o cliente.

A tecnologia passou a fazer parte da vida financeira da população numa época em que, no país, o número de smartphones [...] quase empata com o de clientes bancários (239 milhões). É natural que oportunidades na área financeira como pagamentos, empréstimos, negociação de dívidas ou venda de seguros sejam cada vez mais exploradas e justifiquem a multiplicação das fintechs. (DATT, 2017, p. 19 apud SILVA e UEHARA, 2019, v. 16, p.2253).

Segundo Marques (2019) o conceito de fintech está diretamente ligado ao conceito de inovação e disrupção, ele defende que no modelo atual uma inovação não precisa necessariamente ser algo novo ou algo antes inimaginável, nesse contexto de fintech a inovação pode ser alcançada por meio de melhorias significativas em processos, métodos ou comunicação.

Ainda de acordo com Marques (2019, p. 28) as fintechs vieram para explorar as lacunas anteriormente deixadas pelos bancos tradicionais:

Ao explorar um segmento de mercado de clientes insatisfeitos com as instituições financeiras tradicionais, as Fintechs cresceram exponencialmente e em pouco tempo. Contudo esse crescimento evidenciou de forma irreversível as falhas das instituições financeiras tradicionais. Uma falha revelada neste processo foi a ausência de preocupação com a retenção de clientes, principalmente os mais jovens.

Isso porque não havia opções de substituição, um cliente insatisfeito poderia mudar de banco, mas não tinha opção de sair do mercado bancário.

Com as fintechs essa perspectiva foi alterada, pois passou a existir essa possibilidade de migração do sistema bancário tradicional para um mais simplificado e de modo totalmente digital.

Segundo o Nubank (2020) O termo fintech significa a junção de duas palavras financeira (financeiro) e technology (tecnologia) e é utilizada para definir empresas que desenvolvem serviços totalmente financeiros em que a tecnologia é o fator principal de diferenciação das empresas tradicionais do setor. Essas empresas podem oferecer uma série de soluções digitais, desde empréstimos, cartão de crédito, conta digital, cartão de débito, seguros entre outros.

A FintechLab (2020) detectou que de 2019 para 2020 o número de fintechs saltou de 604 para 771, o que representa um crescimento considerável desse segmento de inovação tecnológica fornecedor de serviços bancários no Brasil.

De acordo com Marques (2019) A promulgação da lei 12.685 de 2013 que permitiu a criação das instituições de pagamento e essas instituições unidas aos bancos e a outras instituições de operacionalização de pagamento criaram as contas digitais. Como essas organizações não estão sujeitas as mesmas regulamentações dos bancos tradicionais elas puderam ofertar aos seus clientes serviços cada vez mais rápidos, com custos menores e desburocratizados como o exemplo de abertura e fechamento de contas. De acordo com Marques (2019, p.44) “Com essa vantagem competitiva as instituições de pagamento foram renomeadas comercialmente e passaram a ser conhecidas pelos consumidores como bancos digitais.”.

Ainda de acordo com Marques (2019) o banco digital Nubank tinha 8 milhões de contas vinculadas a ele e o banco Inter tinha 1,9 milhão em 2019. De acordo com dados mais atualizados, referente ao ano de 2020, retirados dos sites dos próprios bancos, o Nubank possuía 39 milhões de contas ativas e o Banco Inter 8,5 milhões. Isso possibilita perceber o crescimento da carteira de clientes desses bancos digitais e que a nova forma de se enxergar o serviço bancário por meio do digital está em crescimento constante.

Também não podemos deixar de destacar que a confiança nessas instituições vem aumentando e que apesar de serem bancos que atuam de forma completamente digital e não estarem sujeitos à totalidade das normas que norteiam os bancos tradicionais os bancos digitais também são fiscalizados pelo Banco

Central (BACEN) e pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), sendo anunciado em abril de 2018 pelo CMN as novas regras referente à segurança cibernética que esses bancos devem adotar.

A resolução nº 4658 define em seu artigo primeiro que:

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. (BACEN, 2018, p. 1).

De acordo com o Nubank (2019) essa nova medida chegou para aumentar a confiabilidade nas fintechs/bancos digitais que atuam no mercado brasileiro, dando maior solidez na segurança dos dados de seus clientes.

2.7 Novo meio transacional Pix

O Pix é o novo modo de pagamento instantâneo brasileiro, criado pelo Banco Central, esse meio de pagamento possibilita transferências de valores entre contas em no máximo 10 segundos, estando disponível 24 horas por dia e durante 7 dias por semana, funcionando inclusive em feriados. O Pix pode ser realizado por meio de uma conta corrente, conta poupança e conta de pagamento pré-paga, sendo prático, rápido e seguro (BACEN, 2021).

O BACEN desempenha dois papéis cruciais em relação ao Pix, visto que o BACEN atua como regulador das políticas de uso desse novo meio de pagamento e também como fornecedor da infraestrutura com o sistema de pagamento instantâneo (SPI) responsável para que as transferências e transações sejam realizadas de forma instantânea (BACEN, 2021).

O Pix, com lançamento oficial em 16 de novembro de 2020, nasceu com o objetivo de facilitar o meio transacional brasileiro, sendo o principal intuito do BACEN em relação à operacionalização do Pix aumentar a eficiência, a competitividade e a digitalização dos pagamentos no mercado varejista brasileiro. Na figura 1 conseguimos verificar os benefícios dessa nova modalidade de pagamento e recebimento.

Figura 1- Benefícios do Pix



Fonte: Banco Central (2021)

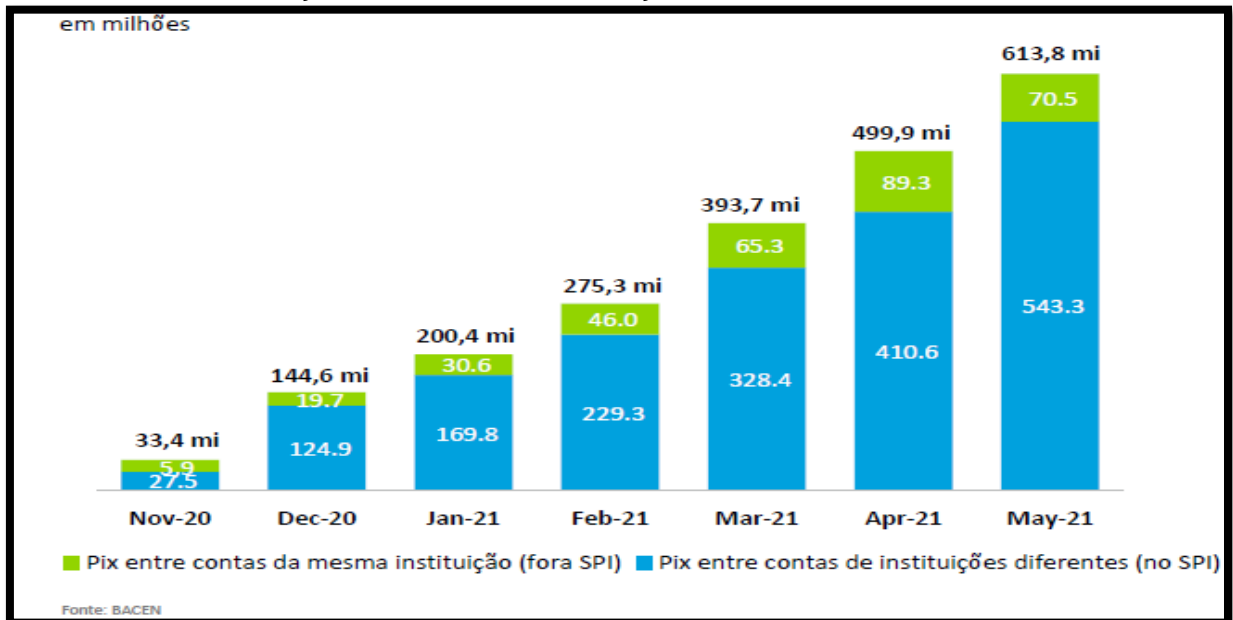
Segundo FEBRABAN (2021) esse sistema de pagamento, apesar da sua alta sofisticação, tem uma adesão muito grande pela sua simplicidade de utilização. Podemos destacar também a amplitude das empresas vinculadas a esse sistema, que de acordo com o BACEN (2020) todas as instituições financeiras e de pagamento que ofertam conta transacional podem participar, salientando que instituições que possuem mais de 500 mil contas transacionais devem obrigatoriamente ofertar aos seus clientes a modalidade Pix, ficando facultado para as instituições que ainda não alcançaram essa quantidade de contas.

O Pix trouxe mais comodidade e facilidade para seus usuários causando uma mudança na forma tradicional de se fazer transferências no Brasil, que anteriormente era realizada entre contas da mesma instituição (transações simples) ou entre contas de instituições diferentes (TED E DOC). Devido a sua simplificação de uso, por meio de chaves de recebimentos vinculadas a uma instituição financeira que possibilita a identificação do usuário e conta vinculada pelo BACEN no momento

das transações via Pix, fica mais simples receber e transferir valores, podendo elas ser entre bancos, de bancos para fintechs, para instituições financeiras, entre outros (BACEN, 2021).

De acordo com pesquisa feita pela FEBRABAN (2021) com dados obtidos do BACEN podemos observar abaixo a evolução de transações realizadas via Pix desde o seu lançamento ao público em novembro de 2020, discriminadas as transações realizadas entre contas da mesma instituição e entre contas de instituições diferentes (FEBRABAN, 2021).

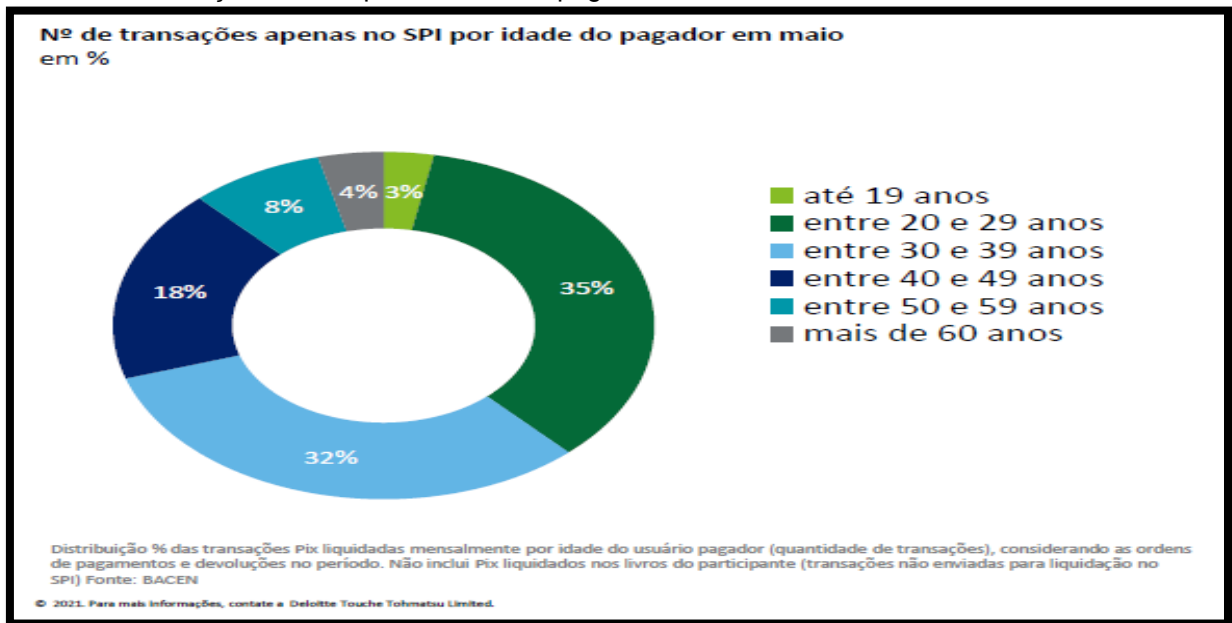
Gráfico 6- Crescimento de transações via Pix desde o seu lançamento. Com distinção do Pix entre contas da mesma instituição e entre contas de instituições diferentes



Fonte: (Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária, 2021, p.47).

Também podemos observar com os dados da pesquisa FEBRABAN (2021) no gráfico abaixo o público que mais aderiu ao Pix, podendo constatar que duas em cada três transações realizadas são de um público com idade de 20 a 39 anos, parcela da sociedade que acompanhou a transição bancária do tradicional rumo ao digital de perto, vivenciando essa progressão dia após dia.

Gráfico 7- Transações via Pix pelo sistema de pagamento instantâneo em maio de 2021.



Fonte: (Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária, 2021, p.50).

3 METODOLOGIA

A tecnologia é fator de grande importância para o desenvolvimento da vida das pessoas e ela interfere diretamente em suas rotinas, sabe-se também que os bancos têm um papel essencial em nossa sociedade, pois eles são responsáveis por grande parte da circulação de valores monetários que fazem a economia girar.

Dito isso, esse trabalho tem como objetivo analisar os impactos causados pelas novas tecnologias bancárias como elemento de desburocratização, partindo do princípio de analisar fatores que fizeram com que a TI fosse inserida no mercado bancário e analisando possíveis fatores que intensificaram a utilização da tecnologia, bem como a chegada da internet, os smartphones em relação à utilização dos aplicativos bancários, os bancos digitais/ fintechs, a pandemia que surgiu por meio da COVID-19 trazendo restrições de circulação e o novo meio de pagamento Pix.

Com a análise desses pontos no desenvolvimento do referencial teórico, buscou-se embasamento para as mudanças ligadas ao setor bancário tendo como efeito a simplificação de certos procedimentos bancários o que pode gerar, de certa forma, uma desburocratização desses serviços que em sua essência, antes da inserção da TI, eram realizados apenas de maneira presencial.

Além da análise de fatores influenciadores para a utilização da TI, foi realizada uma análise com estudantes do curso de Administração da Universidade

Estadual de Feira de Santana com o objetivo de perceber a influência dessas novas tecnologias bancárias no cotidiano desse público alvo.

3.1 Classificação

A pesquisa realizada se classifica com caráter exploratório e descritivo, pois por meio de revisão de material confiável pôde-se nortear a evolução da TI no setor bancário brasileiro. Alinhado a essa análise buscou-se identificar opiniões da população escolhida que são os estudantes do curso de Administração da UEFS, para que possamos ter êxito ou não sobre a hipótese que a TI gera desburocratização do serviço bancário brasileiro.

De acordo com Gil (2008, p 27) a pesquisa exploratória: “Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso.” foi utilizado nessa pesquisa levantamento bibliográfico (em livros, artigos relacionados à área e sites), pesquisa de campo com levantamento de dados por parte do grupo amostral.

Ainda de acordo com Gil (2008) a pesquisa de característica descritiva tem como objetivo principal a descrição entre variáveis, o que alinha com a finalidade da pesquisa de campo com os estudantes do curso de Administração da UEFS. Gil (2008, p.28) também afirma que: “São incluídas neste grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população.”.

O que vai ao encontro da finalidade de nossa análise referente à opinião do grupo abordado quanto ao processo de desburocratização do serviço bancário advinda das novas tecnologias.

Quanto às fontes da pesquisa elas se caracterizaram como secundárias, pois a abordagem sobre o assunto se deu por meio de estudo de livros, artigos que versam sobre a evolução do setor bancário debruçado sobre as novas tecnologias e sobre dados do público alvo que não está diretamente dentro dessas organizações.

Quanto ao método científico ele se caracterizou como sendo indutivo, de acordo com Marconi e Lakatos (2003, p.86):

Indução é um processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas. Portanto, o objetivo dos argumentos indutivos é levar a conclusões cujo conteúdo é muito mais amplo do que o das premissas nas quais se basearam.

De acordo com Gil (2008) esse é o melhor método de pesquisa a ser aplicado na área de ciências sociais.

Em relação ao tratamento dos dados da pesquisa ela possui caráter quantitativo, pois a pesquisa quantitativa é o tipo de pesquisa que se baseia em dados numéricos e estatísticos para análise e obtenção de conclusões sobre o que está sendo estudado. A aplicação quantitativa se deu pelo levantamento de dados por meio de questionário com opções de múltipla escolha.

A forma de coleta de dados se deu por meio de levantamento de campo (Survey) que pode ser caracterizado, segundo Gil (2008, p. 55), como:

As pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados.

3.2 Procedimentos

Com a finalidade de entender a princípio a evolução da TI e seus impactos dentro do segmento bancário, foi realizado o levantamento bibliográfico, tal qual se caracterizou pela leitura de livros, artigos e sites que dispuseram informações que puderam nortear a pesquisa quanto o conceito e evolução da TI nos bancos e a identificação de possíveis fatores que contribuíram para esse processo de digitalização bancária. Esses pontos foram desenvolvidos no decorrer do referencial teórico para que pudesse gerar uma familiaridade com alguns pontos relevantes desse avanço tecnológico e que estão ligados diretamente ao processo transicional do tradicional ao digital.

Após identificação desse campo, pode-se aplicar a pesquisa de campo voltada para o público alvo com o intuito de analisar como se deu o processo de interação com os meios digitais do setor bancário antes e depois da pandemia, fator esse que foi um dos grandes responsáveis pela aceleração no uso do digital.

A pesquisa de campo se deu a partir da aplicação de questionário, que segundo Gil (2008 p. 121) pode ser definido como:

Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

Deste modo, a aplicação de questionário como forma de coleta de dados atende ao nosso anseio quanto à identificação de possíveis comportamentos e visões referente à usabilidade do serviço bancário digital.

3.3 Universo e amostragem

O universo de amostragem corresponde ao total de alunos do curso de Administração da Universidade Estadual de Feira de Santana, sendo considerados os alunos do primeiro ao décimo período do curso, esse universo é composto por 535 estudantes. A amostra para a aplicação do questionário foi extraída desse universo anteriormente citado e corresponde a uma parcela representativa desse grupo.

A amostragem aplicada foi a probabilística, de acordo com Marconi e Lakatos (2003, p.224) essa abordagem se baseia em “[...] escolha aleatória dos pesquisados, significando o aleatório que a seleção se faz de forma que cada membro da população tenha a mesma probabilidade de ser escolhido.”. O tipo de amostragem probabilística a ser usada nesse trabalho foi a simples.

A escolha da amostragem probabilística permitiu que as pessoas selecionadas para fazer parte do estudo tenham a mesma probabilidade de serem escolhidos, diminuindo o grau de resultados tendenciosos da pesquisa.

Foi utilizada a ferramenta online comentto (pesquisa de mercado) para delimitação da amostragem, considerando 90% de nível de confiança e 5% de erro amostral.

De acordo com Gil (2008 p. 96) “Esses resultados apresentam sempre um erro de medição, que diminui na proporção em que aumenta o tamanho da amostra. O erro de medição é expresso em termos percentuais e nas pesquisas sociais trabalha-se usualmente com uma estimativa de erro entre 3 e 5%.” Desta forma, estando dentro dos parâmetros o erro amostral considerado para essa pesquisa que foi de 5% gerando assim um grupo amostral de 180 pessoas.

Figura 2- Cálculo amostral

COMENTTO
pesquisa de mercado

Calculadora Amostral

População
535

Erro amostral (%)
5

Nível de confiança
90%

Distribuição da população
Mais heterogênea (50/50)

CALCULAR

Resultado **180**

Fonte: Comento calculadora amostral (2021)

O questionário contendo as perguntas de pesquisa foi elaborado com o auxílio da plataforma Google Formulários que disponibilizou link para compartilhamento da pesquisa entre o público alvo que por sua vez tiveram acesso a pesquisa por meio de grupos da plataforma WhatsApp, Telegram e também pelo portal Sagres, sistema oficial de comunicação da UEFS com os alunos. O questionário ficou disponível para o público alvo da data 14/10/2021 até a data 31/10/2021 devido à pandemia e ao distanciamento das atividades presenciais na UEFS, não foi possível atingir o número desejado de respostas, tendo ao total 92 estudantes participado da pesquisa.

Quanto à estrutura do questionário, foi dividido em três etapas: A primeira fase busca identificar dados gerais sobre os alunos do curso de Administração da UEFS, tal como gênero, idade e grau de ocupação dos alunos, buscando conhecer as características desse grupo e afirmar a prerrogativa da aceleração desse público por conta das suas rotinas.

A segunda etapa buscou identificar as mudanças de hábitos dos estudantes frente à pandemia e serviços ofertados de modo digital pelos bancos, procurando averiguar se as idas às agências tiveram redução considerável ou não.

A terceira etapa teve como intuito verificar a imersão dos estudantes nesse universo digital fornecido pelo setor bancário, identificando o nível de usabilidade dessas novas tecnologias a exemplo do mobile banking e novos meios de pagamentos e recebimentos financeiros com o intuito de relacionar as novas tecnologias com a desburocratização desses serviços.

Para a tabulação dos dados colhidos com a pesquisa foi utilizado a Google Formulários a mesma plataforma de criação do questionário, pois ela contabiliza os dados inerentes às respostas dos estudantes e os disponibilizam também por meio de gráficos o que auxilia na interpretação e cruzamento de informações para identificação de mudanças significativas sobre o objeto estudado. No estágio da análise foram consideradas também informações anteriormente citadas no desenvolvimento do referencial teórico para embasamento.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão discutidos os resultados da pesquisa de campo desenvolvida junto aos estudantes do curso de Administração da Universidade Estadual de Feira de Santana quanto ao grau de desburocratização do serviço bancário brasileiro tendo como fator para isso as novas tecnologias. Os dados foram coletados por meio de questionário o qual foi composto por 13 perguntas de múltipla escolha e 4 perguntas dicotômicas, com um total de 17 perguntas compondo o questionário que ficou disponível de 14/10/2021 até a data 31/10/2021.

4.1 Dados demográficos dos respondentes da pesquisa

As questões iniciais da pesquisa de campo permitiram analisar quem é o nosso público alvo, ou seja, buscou-se identificar dados pertinentes ao perfil dos alunos que compõe esse curso. Foram averiguadas informações como gênero, faixa etária e renda mensal e ocupação do público durante o turno diurno.

Tabela 1- Gênero dos estudantes participantes da pesquisa

Gênero	Quantidade	%
Feminino	50	54,30%
Masculino	42	45,70%
Outro	-	-

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Na tabela acima podemos identificar a quantidade e o percentual de respondentes por gênero, onde de um total de 92 respostas 50 delas foram do público feminino em contrapartida de 42 respostas do público masculino, a opção outro não foi selecionada por nenhum participante. Vale salientar que a base da pesquisa corresponde a um percentual de 17,20% dos alunos matriculados no semestre 2021.2. Com os dados coletados nessa etapa podemos presumir que a composição do corpo discente do curso de Administração da UEFS é composta por um maior número de estudantes do gênero feminino.

Tabela 2- Tabela correspondente à faixa etária dos respondentes:

Faixa Etária	Quantidade	%
Até 19 anos	-	-
20 a 29 anos	77	83,70%
30 a 39 anos	10	10,90%
40 a 49 anos	3	3,30%
50 ou mais	2	2,20%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Podemos observar com a tabela acima a faixa etária dos estudantes do curso de Administração da UEFS, tendo 77 alunos selecionado a opção de faixa etária de 20 a 29 anos o que equivale a 83,70% das respostas. Isso reflete um público jovem que provavelmente ingressou no curso pouco tempo após ter finalizado o ensino

médio de forma regular. Temos também 10 estudantes com idades de 30 a 39 anos, correspondendo 10,90% dos participantes. Apenas 3 alunos sinalizaram fazer parte do grupo com idade de 40 a 49 anos, equivalendo a 3,3% e 2 respondentes sinalizaram ter 50 anos ou mais o que corresponde a 2,20% das resposta. A opção até 19 anos não foi selecionada por nenhum estudante.

Podemos inferir que o curso de Administração é composto, em sua maioria, por um público mais jovem o que pode ser um fator considerável na questão da adaptação as novas tecnologias bancárias por meio do digital uma vez que essa geração tem uma maior proximidade com novas tecnologias, pois cresceram acompanhando a evolução da utilização da internet e dos smartphones.

Tabela 3- Renda mensal dos estudantes

Renda mensal dos estudantes	Quantidade	%
Abaixo de 1 salário mínimo	35	38%
De 1 a 2 salários mínimos	47	51,10%
Acima de 2 a 3 salários mínimos	5	5,40%
Acima de 3 a 4 salários mínimos	2	2,20%
Acima de 4 salários mínimos	3	3,30%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A tabela 3 traz os dados quanto a renda mensal dos estudantes do curso de Administração, tendo 35 respondentes selecionado a opção com recebimentos mensais abaixo de 1 salário mínimo, o que equivale a 38% dos estudantes participantes da pesquisa. Esse fator reflete, provavelmente, a quantidade de alunos que fazem estágios com remuneração, em sua grande maioria, com valores abaixo de um salário mínimo.

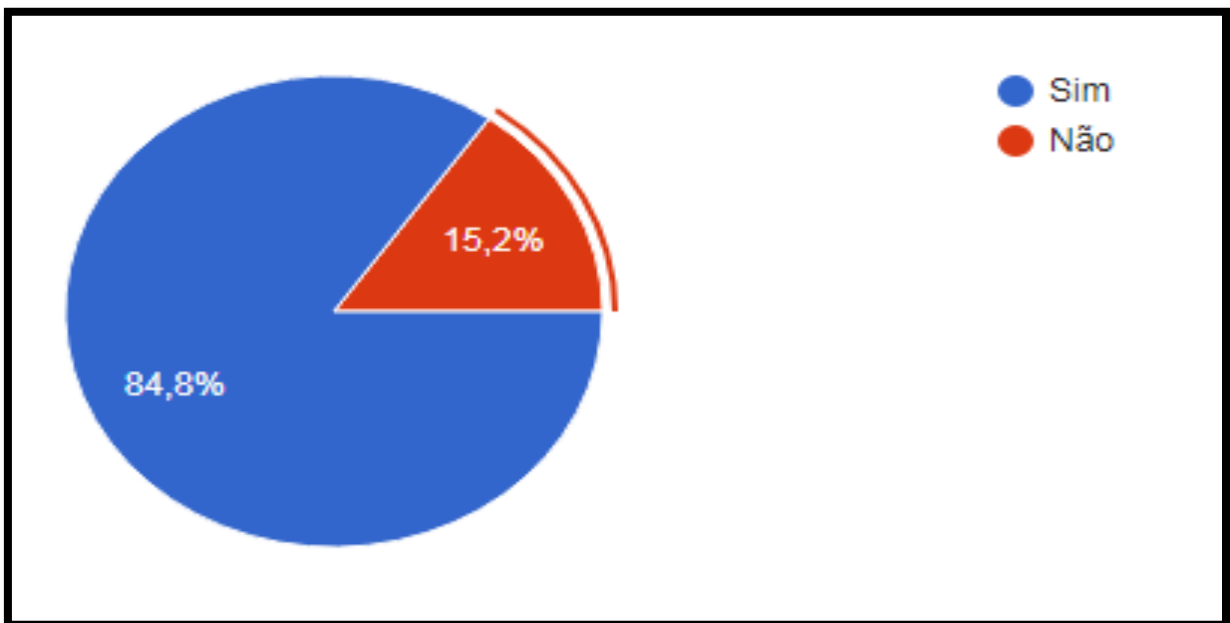
A opção de 1 a 2 salários mínimos teve 47 marcações o que equivale a 51,10% das respostas, foi a opção que mais se encaixa com o público estudado. 5 pessoas escolheram a opção acima de 2 a 3 salários mínimos, equivalendo a 5,40% das respostas. Apenas 2 alunos sinalizaram ter renda mensal acima de 3 a 4

salários mínimos o equivalente a 2,2%, e 3 alunos sinalizaram ter renda mensal acima de 4 salários mínimos o equivalente a 3,30% das respostas.

Com a análise acima podemos observar que a predominância de recebimentos mensais dos estudantes do curso de Administração da UEFS está de 1 a 2 salários mínimos, com destaque também para a remuneração por estudante abaixo de um salário mínimo, o que demonstra a relação dos alunos com estágios na área.

Outra pergunta feita aos estudantes nessa etapa de identificação do público alvo foi em relação ao grau de ocupação durante o turno diurno conforme se pode acompanhar no gráfico abaixo.

Gráfico 8- Você trabalha, realiza estágio ou exerce alguma atividade remunerada em turno diurno (manhã e/ou tarde)?



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

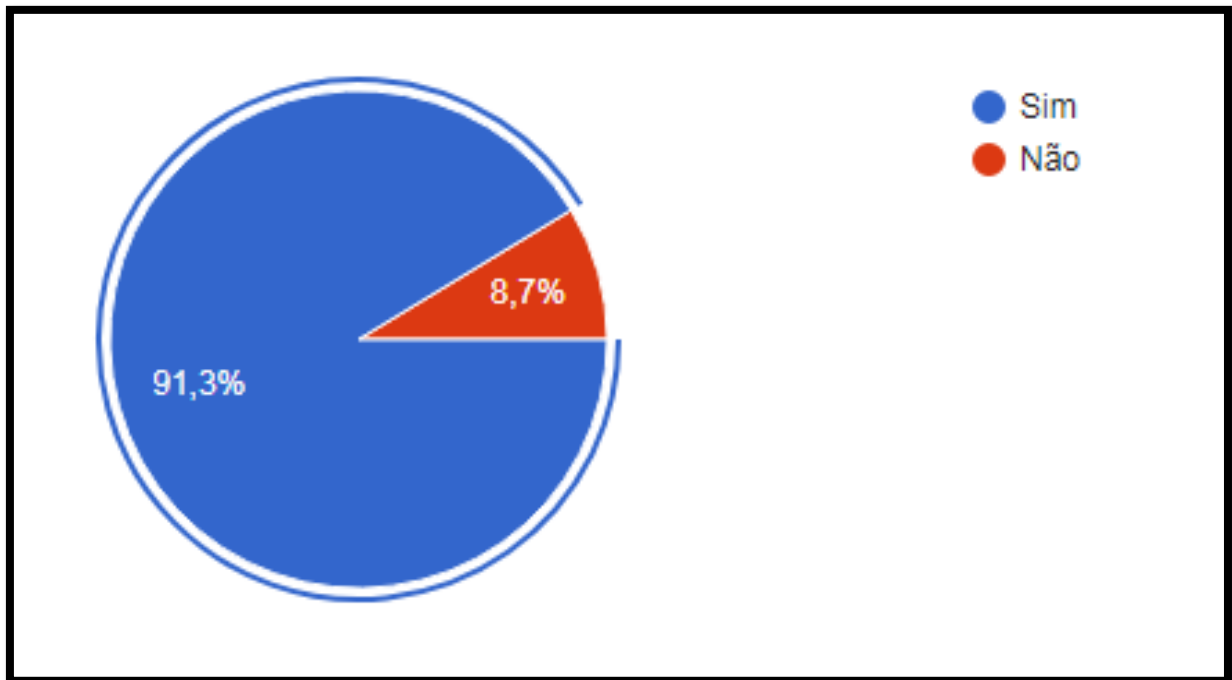
Quanto às respostas foi possível analisar o grau de ocupação dos estudantes do curso de Administração da UEFS durante o turno diurno. Conseguimos averiguar que 78 alunos, o equivalente a 84,8% dos participantes, exercem ocupações durante o dia o que pode ser considerado um motivo que requer mais agilidade no desenvolver das atividades cotidianas dos alunos a exemplo na resolução de questões bancárias como pagamento de contas, depósitos e outras atividades relacionadas à área. Do público da pesquisa apenas 14 pessoas, o correspondente

a 15,2%, afirmaram não trabalhar, não realizar estágio nem exercer alguma atividade remunerada em turno diurno.

4.2 Mudanças de hábito dos estudantes frente à pandemia e serviços ofertados de modo digital pelos bancos

A princípio, na pergunta 5 do questionário foi indagado aos respondentes se eles consideram que o serviço bancário brasileiro está sendo desburocratizado por meio da utilização do digital pelos bancos, dos respondentes 91,3% marcaram que sim, que os bancos estão desburocratizando o serviço bancário brasileiro por meio do digital, contra 8,7%, que marcaram a opção não, conforme dados do gráfico 9.

Gráfico 9- Você acha que os bancos, por meio do digital, estão desburocratizando o serviço bancário brasileiro?



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

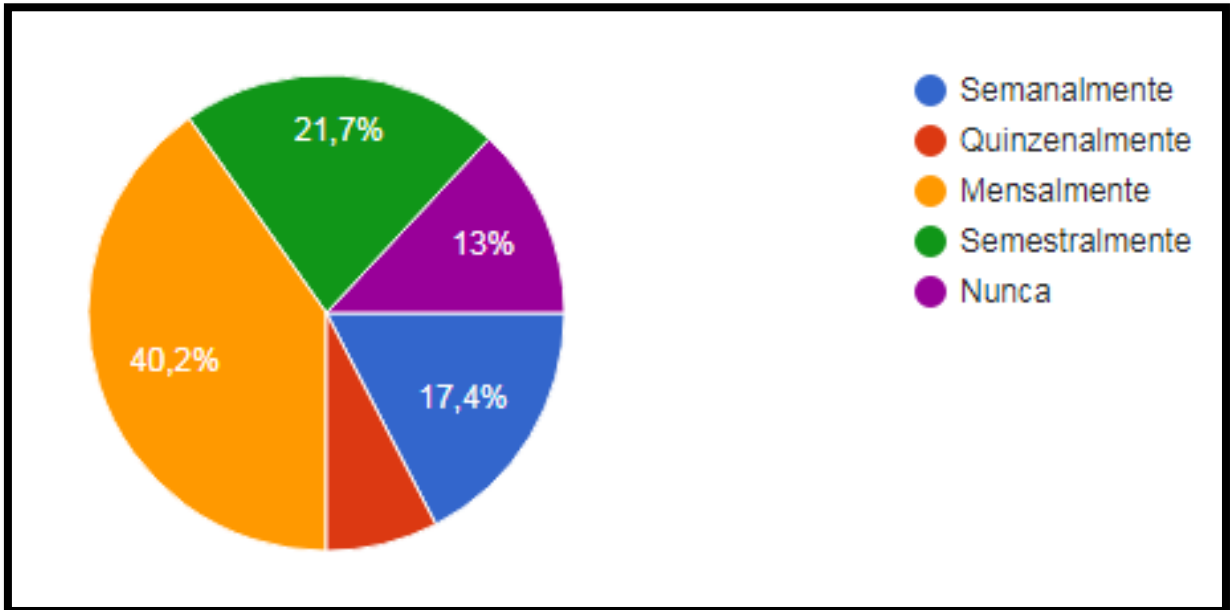
O número de respondentes que opinaram por sim foi composto por 84 alunos e com 8 alunos respondendo a opção não. Podemos perceber que a maioria dos alunos que participaram da pesquisa tem uma percepção de que o digital está desburocratizando sim o serviço bancário brasileiro.

As questões 6 e 7 buscaram averiguar as mudanças no comportamento dos estudantes em relação as idas às agencias bancária antes e durante a pandemia,

com o intuito de observar se o comportamento dos alunos mudaram, tendo como fatores a pandemia em conjunto com os novos meios de desenvolvimento de atividades bancárias fornecidos por essas instituições de maneira digital.

No gráfico 10 podemos observar o número de idas às agências pelos alunos antes da pandemia:

Gráfico 10- Com qual frequência você ia a uma agência bancária antes da pandemia?

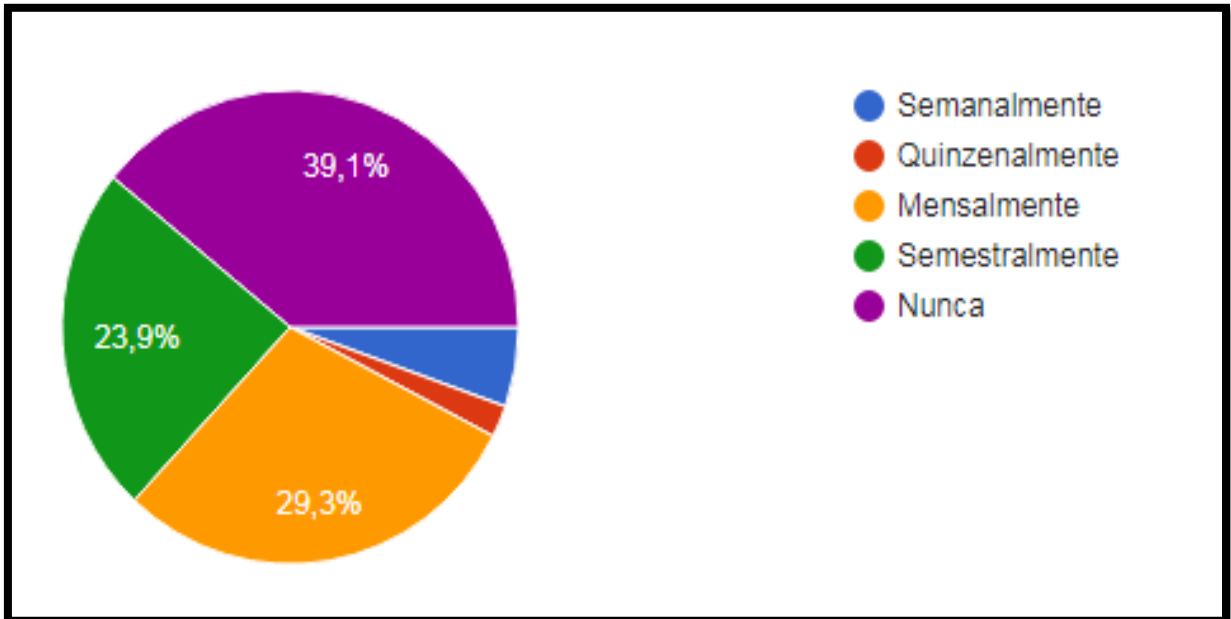


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Observa-se que antes da pandemia as idas às agências bancárias aconteciam com uma maior frequência mensal por parte dos alunos, pois correspondeu a um total de 40,2% das respostas com 37 alunos selecionando essa opção. Seguido por frequência semestral com 20 alunos respondendo a essa opção o que corresponde a 21,7%. As pessoas que iam com frequência semanalmente correspondem a 17,4%. As que iam quinzenalmente corresponderam a 7,6%. O número de pessoas que afirmaram nunca ir a nenhuma agência antes da pandemia correspondeu a 13% dos respondentes.

Agora, vamos analisar as idas dos alunos às agências bancárias durante a pandemia de acordo com o gráfico 11 para que possamos comparar as variações de frequências em relação aos períodos.

Gráfico 11- Com qual frequência você vai a uma agência bancária atualmente, durante a pandemia?



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

No gráfico 11 conseguimos observar a periodicidade das idas às agências durante a pandemia, com isso, podemos relacioná-las com o gráfico 10 para que possamos identificar mudanças significativas.

Notamos que as idas às agências com periodicidade mensal durante a pandemia correspondeu a 29,3 %, com isso, podemos notar uma queda nas idas às agência 10,9% em períodos mensais.

As idas semestrais ficaram por 23,9% diferença pouco significativa em relação ao período antes da pandemia que foi de 21,7%.

O público que vai semanalmente às agências durante a pandemia totalizaram 5,4% demonstrando uma diminuição de 12% nessa frequência se comparada a antes da pandemia.

Dentre as opções a que mais sofreu variação foi à opção nunca vão a agências bancárias durante a pandemia com um total de respondentes equivalentes a 39,1% com um aumento de 26,1% se comparado a essa mesma opção antes da pandemia.

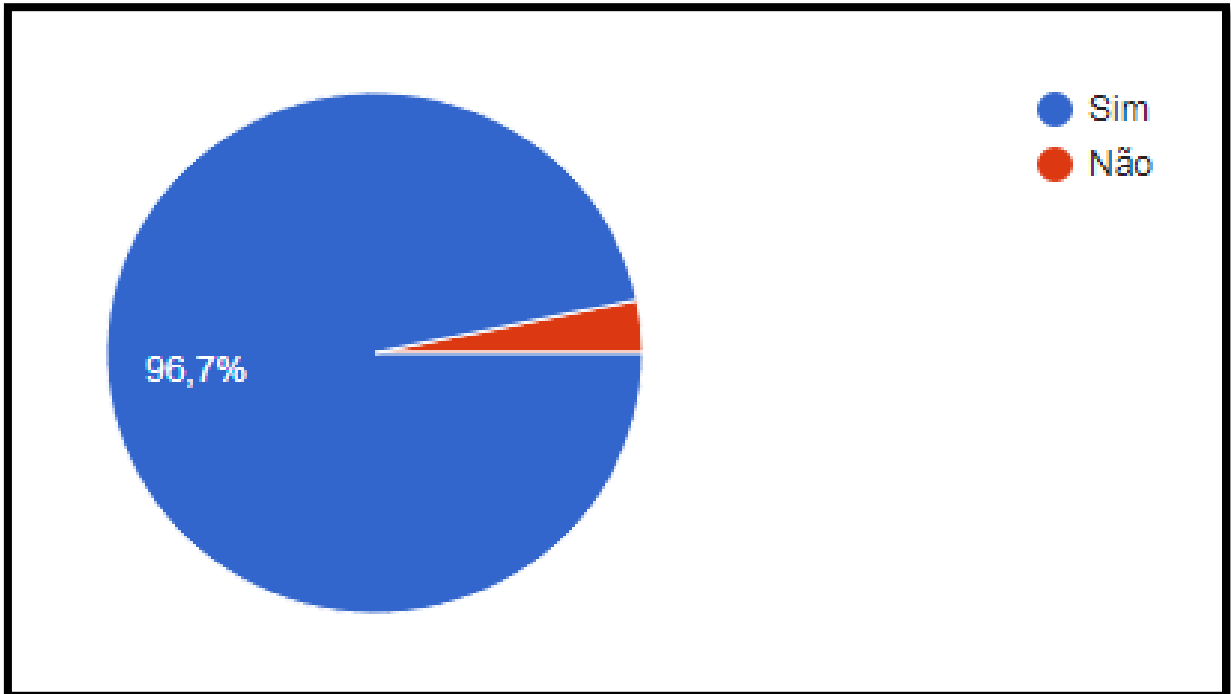
Podemos observar que as idas às agências diminuíram bastante, bem como o período de idas a esses pontos para resolução de problemas, isso reflexo da pandemia alinhada às novas políticas de aceleração da digitalização bancária

desenvolvidas pelos bancos para a continuidade na prestação de serviço aos seus clientes.

4.3 Verificando a imersão dos estudantes nesse universo digital fornecido pelo setor bancário

A pergunta 8 buscou identificar se os estudantes utilizam os meios digitais para acesso aos bancos que são correntistas.

Gráfico 12- Você utiliza internet banking (acesso ao banco por computador) ou mobile banking (acesso ao banco por aplicativos em smartphones)?

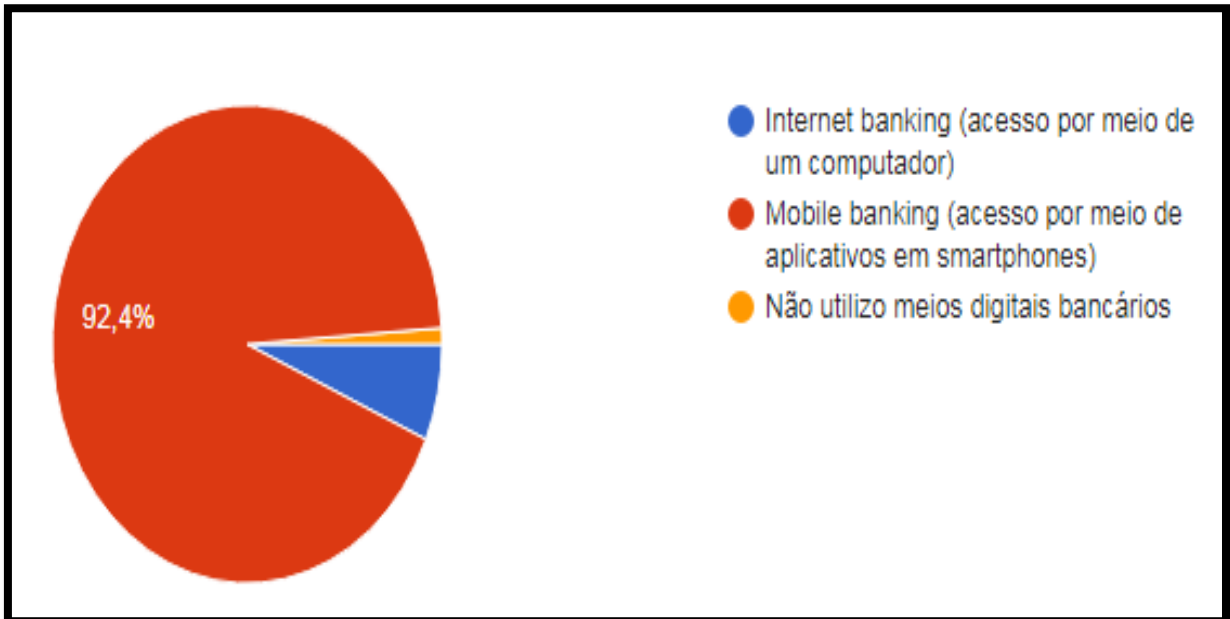


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Dos 92 respondentes 89 deles, o equivalente a 96,7% afirmaram que sim, que utilizam o mobile banking ou internet banking para acesso aos serviços bancários, apenas 3,3% afirmaram não utilizar esses meios digitais o que corresponde a 3 respostas.

Foi perguntado na questão 9 qual desses canais são mais utilizados por eles para acesso aos seus bancos, onde a maioria sinalizou o mobile banking como canal mais utilizado por eles.

Gráfico 13- Qual dos dois canais é mais utilizado por você atualmente para acesso aos serviços bancários digitais?



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

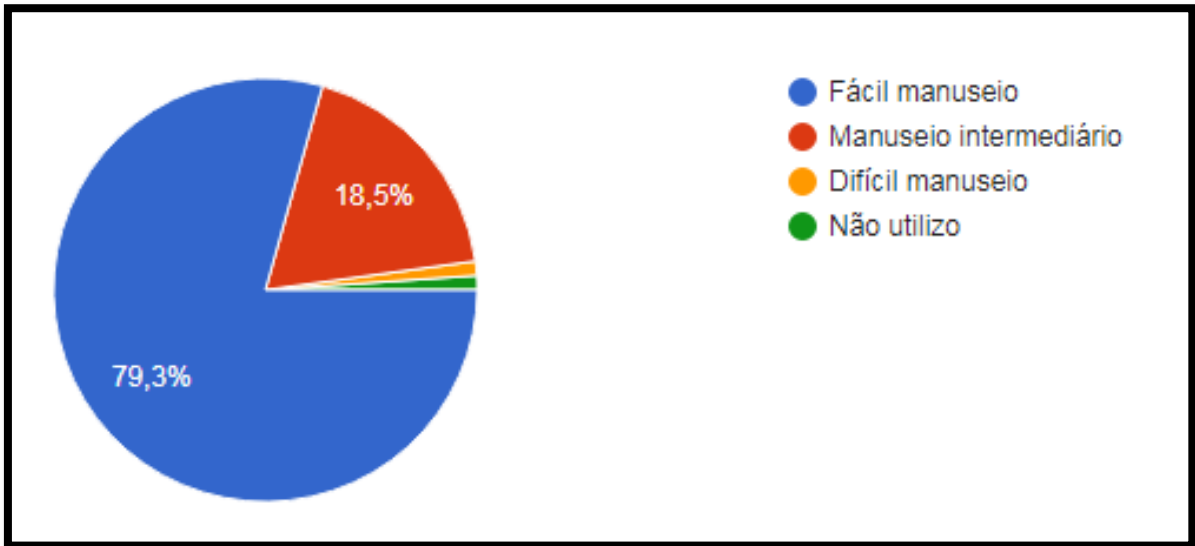
Dos respondentes 92,4% marcaram a opção mobile banking como o canal mais usado por eles para acesso aos serviços bancários, o que vai ao encontro dos dados fornecidos pela FEBRABAN (2021) que demonstram um crescimento de 37 bilhões para 52,9 bilhões de transações via mobile banking em 2019 e 2020 respectivamente, enquanto as transações realizadas de 2019 para 2020 via internet banking corresponderam respectivamente 15 bilhões e 14,8 bilhões.

Percebemos um crescimento na utilização do mobile banking de 2019 para 2020 maior que todos os procedimentos realizados em 2020 via internet banking o que demonstra a grande utilização dessa ferramenta para acesso ao serviço bancário vinculada a sua flexibilidade de uso em lugares variável por meio de smartphones.

Dos respondentes 6,5% sinalizaram utilizar a internet banking e apenas 1 aluno informou não utilizar meios digitais bancários.

A pergunta de número 10 buscou averiguar quanto à usabilidade dos aplicativos bancários, conforme podemos verificar abaixo:

Gráfico 14- Quanto à usabilidade dos aplicativos bancários você os considera, de forma geral, como de:

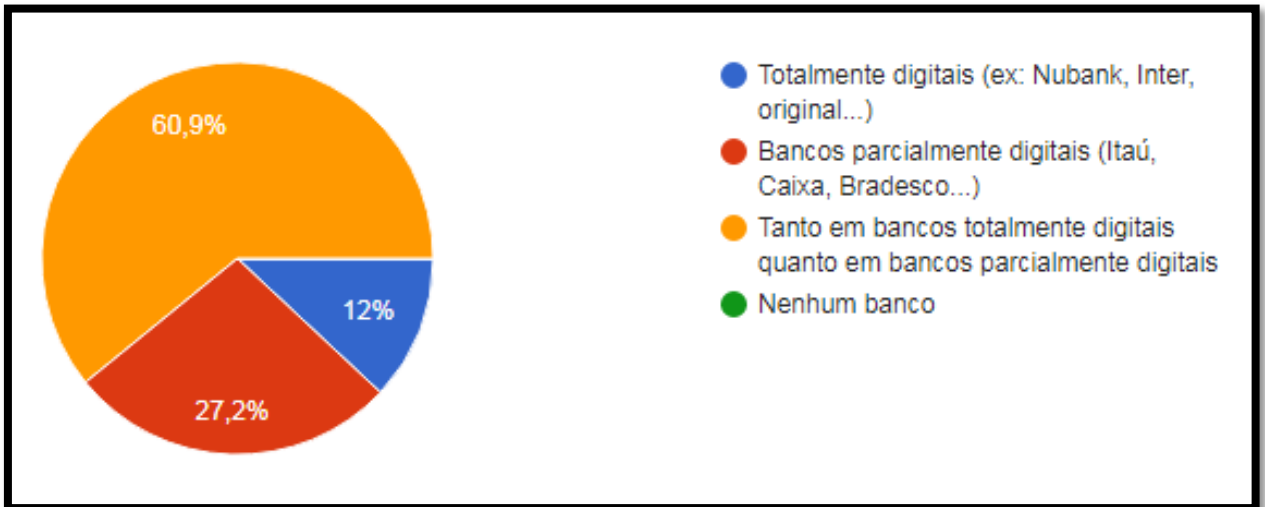


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A maioria dos estudantes respondeu que os aplicativos bancários são de fácil manuseio, tendo 79,3% dos alunos escolhido essa opção. 18,5% consideram o manuseio desses aplicativos como intermediário e apenas 1 aluno considera de difícil manuseio, bem com, apenas 1 aluno informou não utilizar aplicativos bancários. Essa questão permite analisar a relação dos alunos com os aplicativos onde podemos destacar que a maioria dos estudantes consideram os aplicativos bancários como de fácil manuseio.

Na questão 11 foi perguntado aos discentes em quais tipos de bancos eles possuem contas, essa questão teve como intenção observar se o público alvo possui contas em ambos os tipos de bancos (digitais e parcialmente digitais) e se há uma grande aceitação por esse público em relação as fintechs, popularmente conhecidos como bancos digitais.

Gráfico 15- Você tem contas em bancos de qual natureza?



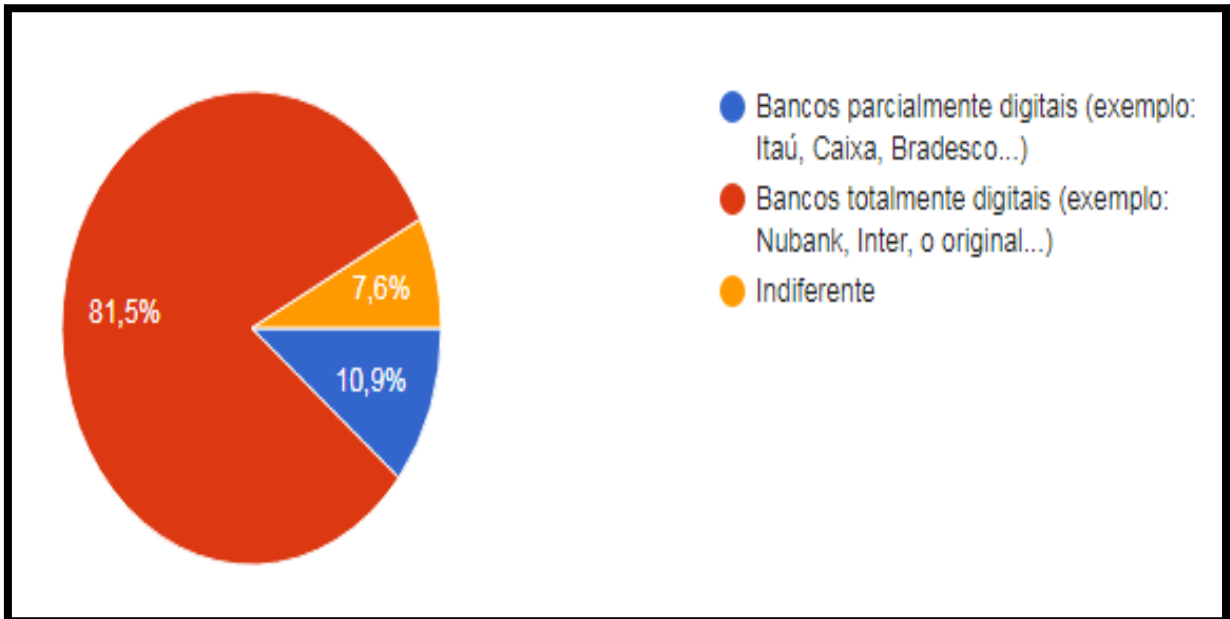
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Das respostas, 60,9% o equivalente a 56 alunos afirmaram possuir contas tanto em bancos totalmente digitais como em bancos parcialmente digitais. 27,2% correspondente a 25 discentes informaram que possuem contas vinculadas a bancos parcialmente digitais, enquanto 12% dos respondentes o que corresponde a 11 alunos afirmaram possuir contas em apenas bancos totalmente digitais.

Com as informações acima conseguimos notar uma grande aceitação dos bancos digitais pelos estudantes da UEFS, uma vez que mais da metade dos alunos possuem contas em ambos os tipos de bancos.

A pergunta 12 teve como objetivo verificar, na percepção dos estudantes, qual dos tipos de banco (parcialmente digitais ou totalmente digitais) é mais desburocratizado em relação à realização de procedimentos do dia a dia.

Gráfico 16- Com base em sua experiência, qual dos tipos de banco é mais desburocratizado na realização de procedimentos bancários?



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Com as respostas obtidas para essa pergunta podemos observar que 81,5% dos respondentes consideram que os bancos digitais são mais desburocratizados em relação aos bancos parcialmente digitais. Essa desburocratização fornecida pelos bancos digitais possivelmente é um dos fatores que fizeram com que esses bancos ganhassem mercado cada vez mais e com um grau de adeptos muito elevado, pois possibilitam ao usuário realizar de maneira mais rápida, prática e sem burocracia as atividades corriqueiras.

Apenas 10,9% consideram que os bancos parcialmente digitais são mais desburocratizados na realização de procedimentos bancários. Pessoas que opinaram pela opção indiferente corresponderam a 7,6%.

Essa percepção da desburocratização por meio de bancos digitais é um ponto muito importante, pois afirma o compromisso e a visão dessas instituições que buscam transformar o meio bancário brasileiro dando maior segurança aos seus usuários e demonstrando o seu diferencial diante dos bancos ainda em processo transicional para o digital.

A pergunta de número 13 buscou identificar em qual período aconteceu o primeiro pagamento de boleto dos estudantes do curso de Administração por meio digital, tendo como opções de resposta o período antes da pandemia e durante a pandemia e a opção não realize esse procedimento de forma digital.

Gráfico 17- Seu primeiro pagamento de boleto por meio de aplicativos bancários aconteceu em qual período?

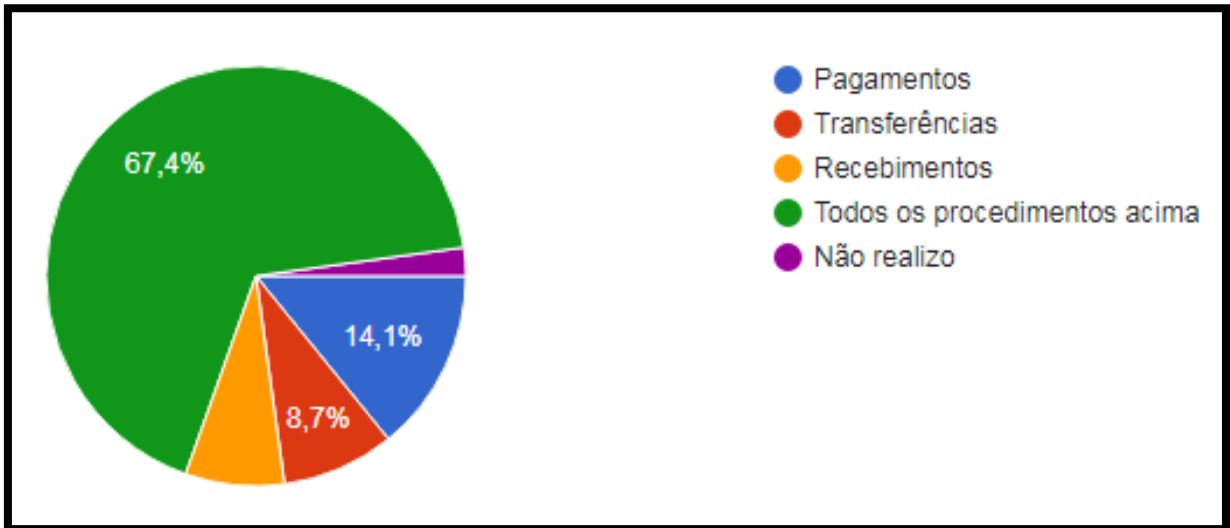


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O público estudado, apesar de 30 alunos correspondente a 32,6% terem realizado o seu primeiro pagamento por meio do digital em período de pandemia, a maioria dos estudantes do curso de Administração já estavam familiarizados com esse procedimento de modo digital, tendo 55 alunos o equivalente a 59,8% já terem realizado esse tipo de procedimento antes da pandemia. Essa informação nos ajuda a reforçar o perfil desse grupo, uma vez que mais da metade dos estudantes já estavam adaptados a realizar esse procedimento via digital, pelos seus aplicativos bancários. 7,6% dos respondentes sinalizaram a opção não realizou esse procedimento de forma digital.

A pergunta 14 tentou identificar quais os procedimentos mais realizados pelos estudantes em seus aplicativos bancários atualmente, onde podemos perceber uma grande variação de serviços usados pelos clientes conforme o gráfico 18 demonstra.

Gráfico 18- Qual(is) o(s) procedimento(s) mais realizados por você nos aplicativos bancários?



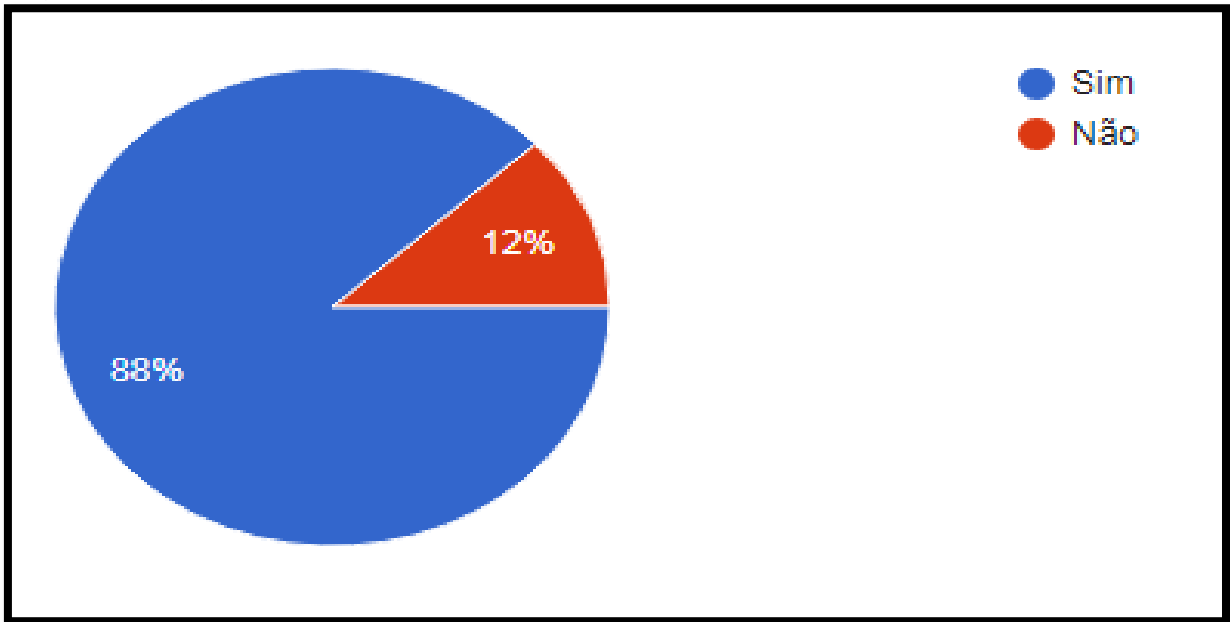
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Na realização de apenas pagamentos 13 pessoas sinalizaram essa opção como mais realizada por eles. 8 pessoas sinalizaram realizar mais o serviço de transferências de valores, 7 pessoas acusaram o procedimento de recebimento financeiro como o mais usado e 62 pessoas informaram que realizam todos os três procedimentos acima. Apenas 2 pessoas informaram não realizar esses procedimentos por intermédio dos aplicativos bancários.

Observamos que dos procedimentos individuais mais utilizados pelos estudantes pagamentos está com 14, 1% das escolhas, os dados fornecidos pela FEBRABAN (2021) informam que em 2020 a cada 10 pagamentos de contas 8 ocorreram por meio de aplicativos bancários, ou seja, de forma digital.

A questão 15 teve como intenção verificar se os estudantes reduziram as idas aos autoatendimentos em função dos aplicativos bancários, uma vez que eles desempenham funções semelhantes a estes equipamentos.

Gráfico 19- Você considera que de 2019 para 2021 você reduziu a utilização de caixas eletrônicos em função da utilização de aplicativos bancários?



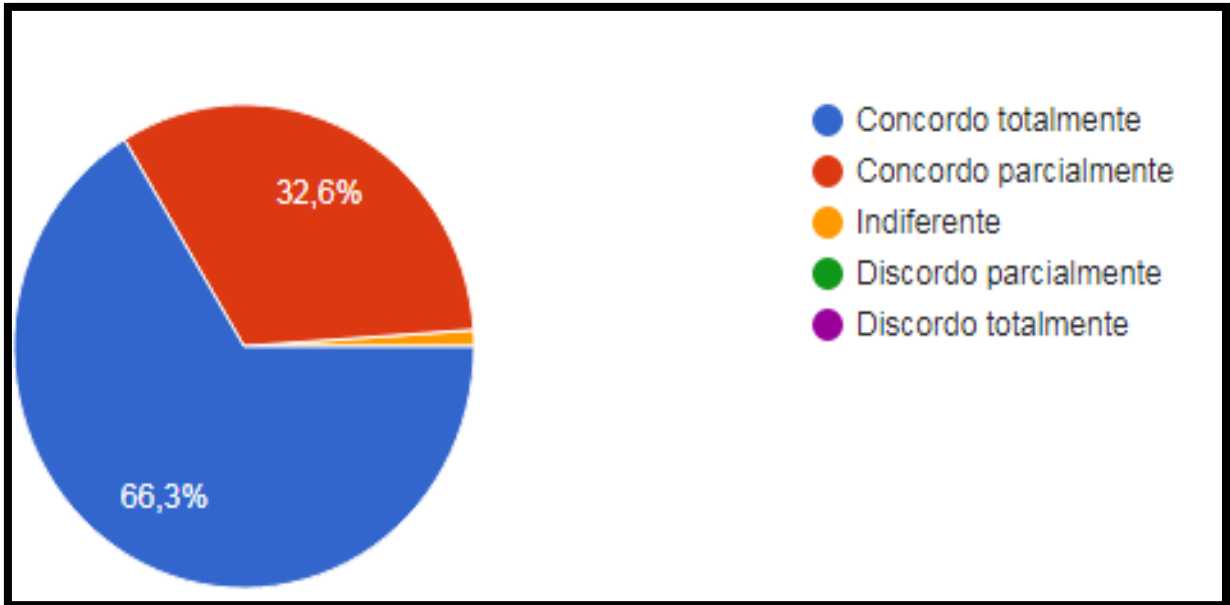
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Dos discentes 81 responderam que sim, que reduziram as idas aos caixas eletrônicos em função da utilização de aplicativos bancários de 2019 para 2021. Apenas 11 pessoas não consideraram que reduziram as suas idas até os autoatendimentos em função os aplicativos bancários.

Dados como esse reforçam os investimentos realizados em software pelos bancos e diminuição nos investimentos em ATM que reduziu de 9,1 bilhões em 2019 para 8,3 bilhões em 2020 de acordo com a FEBRABAN (2021).

A questão 16 buscou validar o objetivo da pesquisa por meio de uma pergunta de múltipla escolha que buscou coletar o grau de concordância dos alunos com a proposição referente à desburocratização bancária por meio do digital.

Gráfico 20- Qual o seu grau de concordância com a proposição a seguir: "As novas tecnologias bancárias estão desburocratizando cada vez mais o nosso cotidiano, nos dando mais conforto, agilidade e ritmo acelerado na realização dos procedimentos bancários."



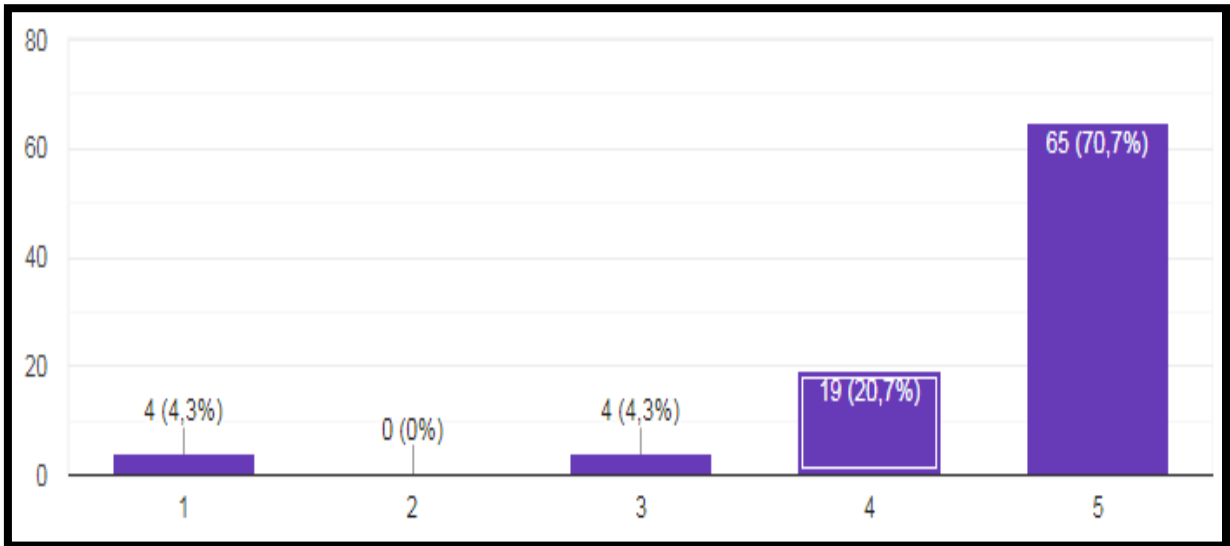
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

61 estudantes concordam totalmente com a proposição acima que afirma que a desburocratização dos serviços bancários por meio das novas tecnologias gera conforto agilidade e ritmo acelerado na realização dos procedimentos bancários. 30 pessoas concordaram parcialmente com a proposição e apenas 1 se posicionou com opção indiferente.

Essas respostas nos permite notar uma visão mais positiva sobre os bancos com a utilização do digital para a desburocratização dos seus serviços prestados, quebrando o paradigma que serviço bancário deve estar entrelaçado à morosidade em seu atendimento.

A questão 17 procurou verificar a importância do novo meio de pagamento instantâneo Pix no cotidiano dos alunos, sendo essa pergunta uma forma de avaliar o grau de relevância dessa nova tecnologia ligada aos novos meios digitais para o público alvo.

Gráfico 21- Quanto ao Pix, em uma escala de 1 a 5 qual o grau de desburocratização bancária gerada por esse novo meio de pagamento instantâneo em seu cotidiano?



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Na escala de 1 a 5 que demonstra o grau de desburocratização gerada por esse novo meio de pagamento instantâneo na vida dos estudantes, onde 1 significa baixa relevância e 5 alta relevância, podemos observar que 65 alunos selecionaram a opção 5, agregando alta relevância ao novo meio de pagamento, o que equivale a 70,7% das respostas. 19 pessoas sinalizaram a nota 4, o que também demonstra um grau de relevância favorável. 4 pessoas selecionaram a opção 3, assim aderindo a indiferença. 4 pessoas sinalizaram a opção 1 correspondente a baixa relevância. A opção 2 não foi sinalizada.

Com esse gráfico se somarmos os resultados das opções 4 e 5 podemos notar que 91,4% dos estudantes do curso de Administração atribuem relevância ao novo meio de pagamento instantâneo o considerando gerador de desburocratização de procedimentos bancários.

Abaixo conseguimos analisar na tabela 4 as respostas com um maior número de marcações pelos estudantes participantes, sendo consideradas para essa análise as duas opções que demonstraram maior relevância durante a análise individual das questões respondidas. A intenção com isso é ter uma visão mais ampla referente a todas as respostas, assim acompanhando a percepção da maioria dos alunos de maneira mais sintetizada, podendo ser identificado todos os pontos que já foram discutidos anteriormente nas análises individuais das respostas das questões aplicadas.

Tabela 4- Perguntas aplicadas no questionário acompanhadas das duas respostas mais significativas (continua)

PERGUNTAS	RESPOSTAS MAIS SIGNIFICATIVAS			
	Feminino	Percentual	Masculino	Percentual
1. Qual o seu gênero?	50	54,30%	42	45,70%
	20 a 29 anos	Percentual	30 a 39 anos	Percentual
2. Selecione a opção correspondente a sua faixa etária:	77	83,70%	10	10,90%
	Abaixo de 1 salário mínimo	Percentual	De 1 a 2 salários mínimos	Percentual
3. Qual sua renda mensal:	35	38%	47	51,10%
	Sim	Percentual	Não	Percentual
4. Você trabalha, realiza estágio ou exerce alguma atividade remunerada em turno diurno (manhã e/ou tarde)?	78	84,80%	14	15,20%
	Sim	Percentual	Não	Percentual
5. Você acha que os bancos, por meio do digital, estão desburocratizando o serviço bancário brasileiro?	84	91,30%	8	8,70%
	Nunca	Percentual	Mensalmente	Percentual
6. Com qual frequência você vai a uma agência bancária atualmente, durante a pandemia?	36	39,10%	27	29,3
	Mensalmente	Percentual	Nunca	Percentual
7. Com qual frequência você ia a uma agência bancária antes da pandemia?	37	40,20%	12	13,00%
	Sim	Percentual	Não	Percentual
8. Você utiliza internet banking (acesso ao banco por computador) ou mobile banking (acesso ao banco por aplicativos em smartphones)?	89	96,70%	3	3,30%
	Mobile banking	Percentual	Internet banking	Percentual
9. Qual dos dois canais é mais utilizado por você atualmente para acesso aos serviços bancários digitais?	85	92,40%	6	6,50%
	Fácil manuseio	Percentual	Manuseio intermediário	Percentual
10. Quanto a usabilidade dos aplicativos bancários você os considera, de forma geral, como de:	73	79,30%	17	18,50%
	Ambos os bancos	Percentual	Bancos parcialmente digitais	Percentual
11. Você tem contas em bancos de qual natureza?	56	60,90%	25	27,20%

Tabela 4- Perguntas aplicadas no questionário acompanhadas das duas respostas mais significativas (conclusão)

PERGUNTAS	RESPOSTAS MAIS SIGNIFICATIVAS			
	Bancos totalmente digitais	Percentual	Bancos parcialmente digitais	Percentual
12. Com base em sua experiência qual dos tipos de banco é mais desburocratizado na realização de procedimentos bancários?	75	81,50%	10	10,90%
	Antes da pandemia	Percentual	Durante a pandemia	Percentual
13. Seu primeiro pagamento de boleto por meio de aplicativos bancários aconteceu em qual período?	55	59,80%	30	32,60%
	Todos os procedimentos	Percentual	Pagamentos	Percentual
14. Qual(is) o(s) procedimento(s) mais realizados por você nos aplicativos bancários?	62	67,40%	13	14,10%
	Sim	Percentual	Não	Percentual
15. Você considera que de 2019 para 2021 você reduziu a utilização de caixas eletrônicos em função da utilização de aplicativos bancários?	81	88%	11	12%
	Concordo totalmente	Percentual	Concordo parcialmente	Percentual
16. Qual o seu grau de concordância com a proposição a seguir: "As novas tecnologias bancárias estão desburocratizando cada vez mais o nosso cotidiano, nos dando mais conforto, agilidade e ritmo acelerado na realização dos procedimentos bancários".	61	66,30%	30	32,60%
	Opção 5	Percentual	Opção 4	Percentual
17. Quanto ao Pix, em uma escala de 1 a 5 qual o grau de desburocratização bancária gerado por esse novo meio de pagamento instantâneo em seu cotidiano?	65	70,70%	19	20,70%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve por objetivo analisar os impactos causados pelas novas tecnologias bancárias como elemento de desburocratização, utilizando a princípio pesquisas bibliográficas para a identificação dos possíveis fatores que alavancaram a utilização dessas novas tecnologias no universo bancário brasileiro.

Podemos dar destaque à utilização da internet em conjunto com a grande utilização dos smartphones e a entrada das fintechs no mercado bancário possibilitando a intensificação de novos canais de serviços via digital, por meio de plataformas e aplicativos que podem ser instalados facilmente em aparelhos móveis de comunicação.

A análise histórica dos fatores que colaboraram para a evolução dessas novas tecnologias se tornou o ponto chave para o desenvolvimento da pesquisa de campo que buscou identificar se os novos meios de relacionamento com o serviço bancário gera desburocratização sobre a perspectiva dos estudantes do curso de Administração da UEFS.

Quanto ao público estudado podemos destacar informações relevantes sobre a sua composição, tal como, dos respondentes 54,3% são do gênero feminino, o que pode significar uma preponderância do gênero feminino no curso de Administração da UEFS. Com relação à faixa salarial podemos destacar 38% dos respondentes inseridos na categoria abaixo de um salário mínimo, possivelmente devido à realização de estágios na área. Na categoria de 1 a 2 salários mínimos conseguimos observar uma maior adesão do público, pois correspondeu a 51,1% dos respondentes. Quanto à faixa etária 83,7% dos respondentes informaram ter de 20 a 29 anos o que corresponde a um público jovem que acompanhou a transição dos bancos tradicionais e o surgimento dos bancos digitais.

Pertinente à rotina do nosso público, podemos constatar que 84,8% informou ter alguma ocupação em turno diurno o que reforça a necessidade de simplificação das atividades corriqueiras.

Podemos apurar nos resultados da pesquisa que 91,3% dos estudantes acreditam que os bancos estão desburocratizando os serviços por eles prestados por meio de serviços digitais, apenas 8,7% se posicionou contrário a essa visão. Também podemos constatar mudanças nos hábitos dos estudantes do curso de Administração com relação à periodicidade das idas às agências bancárias antes e

durante a pandemia, saltando o percentual de pessoas que deixaram de ir às agências bancárias de 13% para 39,1% respectivamente.

Dos estudantes analisados 96,7% utilizam canais digitais bancários com predominância a utilização de aplicativos bancários. A usabilidade dos aplicativos bancários foi considerada de fácil manuseio pelos alunos, bem como o tipo de instituição bancária em que os estudantes possuem contas vinculadas, tendo 60,9% informado ter contas em bancos digitais e parcialmente digitais o que demonstra a confiança desse público nos bancos parcialmente digitais e nos bancos totalmente digitais.

Os discentes consideram que os bancos totalmente digitais são mais desburocratizados que os bancos parcialmente digitais, podendo atrelar aos bancos totalmente digitais a característica de mais eficientes. A relação dos estudantes com procedimentos bancários de maneira digital não é tão recente tendo 59,8% dos alunos informado já terem realizado pagamentos de contas por meios digitais antes da pandemia.

Outro ponto de destaque da pesquisa foi a percepção na redução das idas aos caixas de autoatendimento em função da utilização de aplicativos bancários, sendo que 88% dos estudantes notaram tal redução na quantidade de idas a esses postos.

Quanto ao novo meio de pagamento instantâneo o Pix 91,4% dos alunos responderam que essa modalidade atribui relevância em seu cotidiano quando a desburocratização na realização das suas atividades bancárias.

Com os resultados apurados a pesquisa tem por finalidade deixar uma nova percepção sobre o serviço bancário brasileiro, podendo transformar a ideia que existe sobre serviço bancário entrelaçado a burocracia.

Pretendeu-se com esse trabalho identificar os resultados das novas tecnologias bancárias e passar para a sociedade maior confiança e credibilidade na utilização de meios digitais em especial aos aplicativos bancários que podem otimizar o tempo da população com a realização de procedimentos mais rápidos. Apesar desse processo de digitalização bancária não ser recente, houve um alto fluxo migratório para essa modalidade decorrente da pandemia, entender como essa mudança interfere na relação entre pessoas e serviço bancário é de grande importância para entender as mudanças sociais.

Quanto à coleta de dados podemos destacar alguns limites que dificultaram o desenvolvimento do trabalho acadêmico com maior precisão. Devido à pandemia e ao afastamento das atividades acadêmicas de maneira presencial, a coleta das respostas para a pesquisa de campo não conseguiu atingir o número ideal para o nível de confiança desejado, com restrição de tempo conseguindo alcançar o número de 92 respostas do público alvo.

Como essas mudanças no meio bancário aconteceram com maior intensidade durante a pandemia, esse trabalho pode auxiliar novos estudos na área, servindo de referência para novas pesquisas quanto à adaptabilidade de públicos com idades mais avançadas aos que participaram dessa pesquisa, buscando identificar como está sendo a adaptação aos novos meios digitais e se o uso desses serviços digitais está os proporcionando essa sensação de desburocratização bancária.

Com os resultados apurados ao decorrer da pesquisa pode-se inferir que os bancos vêm investindo principalmente em software, focalizando cada vez mais recursos nessa área. Pode-se concluir também que ocorreram mudanças no comportamento dos estudantes em relação às idas até as agências, bem como a redução das idas aos caixas de autoatendimento. A maioria dos estudantes utilizam os meios digitais para acesso aos serviços bancários e que na perspectiva dos estudantes de Administração da UEFS os bancos estão, sim, sendo desburocratizados por meio das novas tecnologias gerando maior conforto, agilidade, eficiência e ritmo acelerado na realização dos procedimentos e assim quebrando o antigo paradigma sobre o serviço bancário brasileiro.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Modelo de comércio eletrônico e um estudo no setor bancário**. Rev. adm. empres. vol.39 no.1 São Paulo Jan./Mar. 1999.

ALBERTIN, Alberto Luiz; **Valor estratégico dos projetos de tecnologia de informação**. Rev. adm. empres. vol.41 no.3 São Paulo July/Sept. 2001.

BANCO CENTRAL. **Benefícios do Pix**. II. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>> acesso em 05 de nov. de 2021.

Banco Inter. **Página inicial**. 2021 Disponível em: <<https://www.bancointer.com.br/sustentabilidade/relatorio-anual/>> Acesso em 22 de set. de 2021.

BECKER, João Luiz; LUMANDI, Guilherme Lerch; MAÇADA, Antonio Carlos Gastaud; **Análise de eficiência dos Bancos Brasileiros: um enfoque nos investimentos realizados em Tecnologia de Informação (TI)** Prod. vol.13 no.2 São Paulo 2003.

Blog nubank. **O que é fintech e por que esse termo ficou tão popular**. 17 de mar. de 2020. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/fintech-o-que-e/> Acesso em 21 de set. de 2021.

Blog nubank. **O que é um banco digital? E qual a diferença para um banco tradicional**. 17 dez de 2019. Disponível em: <<https://blog.nubank.com.br/banco-digital-o-que-e/>> acesso em: 22 de set. de 2021.

Brasil tem 424 milhões de dispositivos digitais em uso, revela a 31ª Pesquisa Anual do FGVcia. **Portal FGV**, 08 de junho de 2020. Disponível em: <https://portal.fgv.br/noticias/brasil-tem-424-milhoes-dispositivos-digitais-uso-revela-31a-pesquisa-anual-fgvcia> acesso em 18 de set. de 2021.

CHRISTENSEN, C. M. **O Dilema da Inovação: Quando as Novas Tecnologias Levam Empresas ao Fracasso**. São Paulo: M. Books do Brasil Editora Ltda, 2012.

Comentto pesquisa de mercado. **Calculadora amostral**. 2018. Saiba porque e como realizar corretamente o cálculo amostral para a sua pesquisa. Disponível em: <<https://comentto.com/calculadora-amostral/>> Acesso em: 27 de set. de 2021.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século XXI**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2014.

DE OLIVEIRA, Mariane Pedrozo; MALAGOLLI, Guilherme Augusto. **O impacto da tecnologia da informação na evolução dos serviços bancários**. Revista Interface Tecnológica, v. 13, n. 1, p. 39-52, 2016.

FARIA, Fernando de Abreu; MAÇADA, Antonio Carlos Gastaud. **Impacto dos investimentos em TI no resultado operacional dos bancos brasileiros**. Revista

de Administração de Empresas, v. 51, p. 440-457, 2011.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2019**. São Paulo, 2020. Disponível em: <<https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%202020%20VF.pdf>> Acesso em 23/08/2021.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2020**. São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-relatorio.pdf>> Acesso em 23/08/2021.

FINTECHLAB. **Edição 2020 do Radar FintechLab detecta 270 novas fintechs em um ano**. 25 de agosto de 2020. Disponível em: <<https://fintechlab.com.br/index.php/2020/08/25/edicao-2020-do-radar-fintechlab-detecta-270-novas-fintechs-em-um-ano/>> Acesso em 21 de set. de 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. - São Paulo : Atlas, 2008.

IBGE. **Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal**. 2019. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf> Acesso em: 21 de set. de 2021.

LAURINDO, Fernando José Barbin et al. **O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações**. Gestão & Produção, v. 8, p. 160-179, 2001.

MAÇADA, Antonio Carlos Gastaud; BECKER, João Luiz. **O impacto da Tecnologia da Informação na Estratégia dos Bancos**. Rev. adm. empres. vol.41 no.4 São Paulo Oct./Dec. 2001.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª Ed. – São Paulo: Editora Atlas S. A, 2003.

MARQUES, Frank Borges et al. **BANCOS DIGITAIS X BANCOS TRADICIONAIS: UMA ANÁLISE DAS IMPLICAÇÕES CAUSADAS PELOS BANCOS DIGITAIS NO MERCADO BANCÁRIO BRASILEIRO**. Dissertação (Mestrado em Gestão Organizacional) - Faculdade de Gestão de Negócios, Universidade Federal de Uberlândia. Uberlândia. p.64. 2019.

MEIRELLES, FERNANDO S. **Evolução do uso da TI nos bancos**. Panorama do Setor Bancário e Visão de Futuro. Anuário Ciab-Febraban, p. 22, 2011.

Nubank. **Nubank imprensa**.2021. Página inicial. Disponível em: <<https://nubank.com.br/imprensa/>> acesso em: 22 de set. de 2021.

O que é Pix. Banco Central do Brasil. Acesso em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>> Acesso em 22 de set. de 2021.

PINTO, Alexandre; SANTOS, Tainá; MARTENS, Cristina. **Impactos da pandemia de COVID-19 sobre o empreendedorismo digital nas instituições bancárias brasileiras: uma análise à luz das forças isomórficas.**

estud.gerenc. vol.37 no.158 Cali Jan./Mar. 2021 Epub Mar 19, 2021.

RAMOS, Anália Saraiva Martins et al. **Serviços bancários pela internet: um estudo de caso integrando a visão de competidores e clientes.** Revista de Administração contemporânea, v. 4, p. 133-154, 2000.

RESOLUÇÃO Nº 4.658, DE 26 DE ABRIL DE 2018. Banco Central do Brasil.

Publicado em: 26 de abril de 2018. Disponível em:<

https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50581/Res_4658_v1_O.pdf> Acesso em 22 de set. de 2021.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais.** São Paulo: Atlas, v. 3, p. 30, 2000.

SANTOS, Deborah Oliveira; VEIGA, Ricardo Teixeira; SOUZA, Sarah Ituassú.

Mobile banking como novo canal de disseminação de informações e disponibilização de serviços: um teste da Teoria do Comportamento Planejado Decomposto. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 16, p. 150-170, 2011.

SILVA, Norma Lucia; UEHARA, Milton. **A EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA DIGITAL: SEUS IMPACTOS NO SETOR BANCÁRIO.** ENCICLOPÉDIA BIOSFERA, v. 16, n. 29, 2019.

TIGRE, Paulo Bastos. **Gestão da inovação:** a economia da tecnologia do Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO

Olá, colegas, vocês estão sendo convidados a responder este questionário que visa identificar se as novas tecnologias bancárias estão contribuindo para a desburocratização dos serviços fornecidos pelos bancos numa perspectiva dos estudantes de Administração da UEFS. Os dados coletados serão usados no trabalho de conclusão de curso. Sua participação é de grande importância.

1. Qual o seu gênero?

A. Masculino B. Feminino C. outro

2. Selecione a opção correspondente a sua faixa etária:

A. Até 19 anos

B. 20 a 29 anos

C. 30 a 39 anos

D. 40 a 49 anos

E. 50 ou mais

3. Qual sua renda mensal:

A. Abaixo de 1 salário mínimo

B. De 1 a 2 salários mínimos

C. Acima de 2 a 3 salários mínimos

D. Acima de 3 a 4 salários mínimos

E. Acima de 4 salários mínimos.

4. Você trabalha, realiza estágio ou exerce alguma atividade remunerada em turno diurno (manhã e/ou tarde)?

() Sim

() Não

5. Você acha que os bancos, por meio do digital, estão desburocratizando o serviço bancário brasileiro?

A. Sim

B. Não

6. Com qual frequência você vai a uma agência bancária, atualmente, durante a pandemia?

- A. Semanalmente
- B. Quinzenalmente.
- C. Mensalmente
- D- Semestralmente
- E- Nunca

7. Com qual frequência você ia a uma agência bancária antes da pandemia?

- A. Semanalmente
- B. Quinzenalmente.
- C-Mensalmente
- D- Semestralmente
- E- Nunca

8. Você utiliza internet banking (acesso ao banco por computador físico) ou mobile banking (acesso ao banco por aplicativos em smartphones)?

- A.Sim
- B.Não

9. Qual mais utilizado por você atualmente para acesso ao banco por meio digital?

- A. Internet banking (acesso por meio de um computador)
- B. Mobile banking (acesso por meio de aplicativos em smartphones)
- C. Não utilizo meios digitais bancários

10. Quanto ao manuseio dos aplicativos bancários você os considera, de forma geral, como de:

- A. Fácil manuseio
- B. Manuseio intermediário
- C. Difícil manuseio
- D. Não utilizo

11. Você tem contas em bancos de qual natureza?

- A. Totalmente digitais (ex: Nubank, Inter, original...)

- B. Bancos parcialmente digitais (Itaú, Caixa, Bradesco,...)
- C. Tanto em bancos totalmente digitais quanto em bancos parcialmente digitais.
- D. Nenhum banco.

12. Com base em sua experiência qual dos tipos de banco é mais desburocratizado na realização de procedimentos bancários?

- A. Bancos parcialmente digitais (exemplo: Itaú, Caixa, Bradesco...)
- B. Bancos totalmente digitais (exemplo: Nubank, Inter, o original...)
- C. Indiferente

13. Seu primeiro pagamento de boleto por meio de aplicativos bancários aconteceu em qual período?

- A. Antes da pandemia
- B. Durante a pandemia
- C. Não realizo esse procedimento de forma digital

14. Qual(is) o(s) procedimento(s) mais realizados por você nos aplicativos bancários?

- A. Pagamentos
- B. Transferências
- C. Recebimentos
- D. Todos os procedimentos acima
- E. Não realizo

15. Você considera que de 2019 para 2021 você reduziu a utilização de caixas eletrônicos em função da utilização de aplicativos bancários?

- A. Sim
- B. Não

16. Qual o seu grau de concordância com a proposição a seguir: “As novas tecnologias bancárias estão desburocratizando cada vez mais o nosso cotidiano, nos dando mais conforto, agilidade e ritmo acelerado na realização dos procedimentos bancários.”

- A. Concordo totalmente
- B. Concordo parcialmente
- C. Indiferente
- D. Discordo parcialmente
- E. Discordo totalmente

17. Quanto ao Pix, em uma escala de 1 a 5 qual o grau de desburocratização bancária gerada por esse novo meio de pagamento instantâneo em seu cotidiano? (onde 1 corresponde a nenhuma desburocratização e 5 máxima desburocratização)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.