

**FACULDADE CIDADE DE JOÃO PINHEIRO – FCJP  
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**JEOVÁ FERREIRA DE ARAÚJO JUNIOR**

**ANÁLISE DOS DESAFIOS DO BANCO MERCANTIL DO BRASIL DE JOÃO  
PINHEIRO NA MIGRAÇÃO PARA AS PLATAFORMAS DIGITAIS**

**JOÃO PINHEIRO – MG**

**2020**

**JEOVA FERREIRA DE ARAÚJO JUNIOR**

**ANÁLISE DOS DESAFIOS DO BANCO MERCANTIL DO BRASIL DE JOÃO  
PINHEIRO NA MIGRAÇÃO PARA AS PLATAFORMAS DIGITAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado na Faculdade Cidade de João  
Pinheiro para obtenção do grau de  
Bacharelado em Administração sob  
orientação da Prof. Me. Unilson Gomes  
Soares.

**JOÃO PINHEIRO - MG**

**2020**

**FACULDADE CIDADE DE JOÃO PINHEIRO- FCJP**  
**NÚCLEO DE PESQUISA E INICIAÇÃO CIENTÍFICA**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

A comissão examinadora, abaixo-assinada, aprova a monografia “**análise dos desafios do Banco Mercantil do Brasil de João Pinheiro na migração para a plataforma digital**”.

Elaborada por Ferreira de Araújo Junior,

Como requisito parcial para obtenção do grau de bacharelado em Administração.

Comissão examinadora:

---

Prof. Me. Unilson Gomes Soares - Orientador

---

Prof. Bráulio Emílio Maciel Faria – Examinador

---

Prof. Norberto Gonzaga -Examinador

Dedico este trabalho primeiramente a Deus que tem me capacitado todos os dias a buscar o melhor de mim como ser humano. Aos meus pais Jeová Ferreira e Edilane Rodrigues que me ensinaram valores os quais o status e o dinheiro não podem comprar. A minha amada esposa Sara Batista que sempre está ao meu lado caminhando nessa estrada da vida e dividindo comigo os estresses, medos e alegrias dos desafios que surgem.

“Dificuldades preparam pessoas comuns para destinos extraordinários.”

C.S.Lewis

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pela oportunidade de chegar até aqui.

Agradeço ao meu orientador, professor e Me. Unilson Gomes Soares pela paciência e dedicação no auxílio do desenvolvimento deste trabalho. Pelo profissionalismo e pelo ser humano ímpar que tem se demonstrado.

Agradeço à professora Dr<sup>a</sup>. Maria Célia Gonçalves pelo brilhante processo desenvolvido com maestria e zelo.

Agradeço aos demais mestres que contribuíram com seus vastos conhecimentos nesse até este momento.

Agradeço à equipe do Banco Mercantil do Brasil pela oportunidade de desenvolvimento da pesquisa na empresa.

Agradeço à minha esposa, pais e amigos por acreditarem junto a mim neste projeto de vida que é o ensino superior.

Enfim agradeço a oportunidade que estou tendo e sei que tudo isso vem de Deus.

# ANÁLISE DOS DESAFIOS DO BANCO MERCANTIL DO BRASIL DE JOÃO PINHEIRO NA MIGRAÇÃO PARA A PLATAFORMA DIGITAL

Jeová Ferreira de Araújo Junior <sup>1</sup>  
Unilson Gomes Soares<sup>2</sup>

## Resumo

A pesquisa aborda a temática de quais os desafios são encontrados pelo banco Mercantil do Brasil na migração para a plataforma digital, realizada no Banco Mercantil do Brasil – AS, localizado no município de João Pinheiro-MG na Avenida Juca Cordeiro 525. O desenvolvimento dessa pesquisa ocorreu a partir de uma abordagem metodológica que utilizou a pesquisa de natureza qualitativa exploratória sendo que para a coleta de dados foi elaborado um questionário e aplicado a funcionários e usuários do sistema bancário. O avanço tecnológico e os possíveis desafios que o mesmo pode submeter tanto as instituições como os clientes foi o que nos levou à inquietação e abordagem desse estudo. A pesquisa visa responder quais são os desafios e como acontece esse processo de migração da perspectiva dos usuários e também dos funcionários do Banco Mercantil. Os resultados obtidos mediante o levantamento teórico e os dados coletados por meio da entrevista, indicam que ainda há inseguranças quanto ao novo modelo que vem sendo inserido no sistema bancário mais também avalia positivamente a chegada do mesmo visto como um potencial estratégico para as empresas e um facilitador para os usuários.

**Palavras chaves:** Desafios; Impacto; Tecnologia.

## Abstract

The research addresses the theme of which challenges are faced by physical banks in the migration to the digital platform, held at Banco Mercantil do Brasil - AS, located in the municipality of João Pinheiro-MG at Avenida Juca Cordeiro 525. The development of this research occurred at from a methodological approach that used research of an exploratory qualitative nature and for data collection a questionnaire was elaborated and applied to employees and users of the banking system. The technological advance and the possible challenges that it can subject both institutions and customers was what led us to the concern and approach of this study. The research aims to answer what are the challenges and how this migration process happens from the perspective of users and also of Banco Mercantil employees. The results obtained through the theoretical survey and the data collected through the interview, indicate that there are still insecurities regarding the new model that has been inserted in the banking system, but also positively evaluates the arrival of the same visa as a strategic potential for companies and a facilitator for users.

**Keywords:** Challenges; Impact; Technology.

---

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso de Administração da Faculdade Cidade de João Pinheiro\_FCJP E-mail:jeovjnior@outlook.com

<sup>2</sup> Bacharelado em Administração, licenciado em filosofia, MBA- Gestão Estratégicas de RH, pós graduado em filosofia da educação. Mestre educação permanente pela USAL-Buenos Aires-Argentina. Professor de Pós-Graduação FCJP, FPM, FCC. Professor curso de administração Faculdade Cidade de João Pinheiro – FCJP. Professor curso de Administração, contábeis, Engenharia Elétrica e Gastronomia Faculdade Cidade de Patos de Minas FPM. E-mail: gomessoaresu@gmail.com

O realizado estudo teve por finalidade analisar quais os desafios encontrados pelo banco físico na migração para a plataforma digital. O estudo foi realizado em pronto atendimento na cidade de João Pinheiro no ano de 2020.

Conforme os dados do IBGE do ano de 2019 (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) estimam se que João Pinheiro, emancipado a município em 10 de setembro de 1911, possui 47.452 habitantes. Dentre os quais, para a pesquisa foram avaliados os usuários comuns dos serviços bancários.

O objetivo geral do estudo foi analisar quais os desafios encontrados pelo banco físico Mercantil do Brasil em João Pinheiro (MG) na migração para a plataforma digital.

Os objetivos específicos foi entender o processo de migração do físico para o digital, analisar e descrever quais os desafios que o banco físico enfrenta ao migrar para essa plataforma e averiguar qual impacto dessa mudança nos usuários.

Foram realizadas pesquisas bibliográficas em artigos científicos nas bases de dados Scielo, Google Acadêmico, Biblioteca Digital e Revistas Acadêmicas relacionadas ao tema como fontes secundárias.

Para a análise do impacto causado pela migração às plataformas digitais no setor bancário e nos usuários de seus serviços, foi realizado um questionário com múltiplas perguntas. Segundo GIL (1999, p.128), questionário pode ser definido como uma técnica onde um número de questões é apresentado às pessoas, tendo por objetivo conhecer as opiniões, crenças, sentimentos, expectativas entre outros.

O público participante dessa pesquisa foi aquele que utiliza os serviços prestados pelo banco Mercantil, e também os funcionários do setor. São pessoas escolhidas pelo pesquisador, de ambos os sexos que aceitaram responder o questionário enviado via Google Drive bem como assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido tem como principal intuito o cuidado com autonomia dos participantes da pesquisa atestando que estes estejam cientes de seus direitos e das condições em que serão sujeitos no decorrer do processo, como riscos, desconfortos, benefícios para que haja de forma autônoma a decisão de participar (GOLDIN, 2003).



Conterá no TCLE a descrição de todos os objetivos inerentes a pesquisa, bem como o esclarecimento que os participantes podem optar por deixar a pesquisa a qualquer momento que ele desejar, e que os dados dos mesmos serão mantidos em sigilo.

O questionário não oferecerá riscos em grande grau aos respondentes, mas pode haver riscos de constrangimento devido à dificuldade de entendimento do questionário já que a pesquisa abrangerá todos os grupos sem distinção de nenhuma forma, no entanto todo o projeto de pesquisa passará pelo Comitê Nacional de Ética e Pesquisa (CONEP), e mesmo havendo risco em menor grau todos os pontos importantes da pesquisa e para os participantes serão esclarecidos.

Diante disso a pesquisa estabeleceu como meta caracterizar os seguintes aspectos: quais são os desafios dos bancos na migração para era digital? Quais as desvantagens? Quais as vantagens da plataforma digital? Qual o impacto essa mudança tem no cliente considerando a faixa etária analisada?

Essa pesquisa agrega ao meu conhecimento acadêmico e profissional, e traz como relevância social informações sobre uma temática nova e que necessita ser discutida, trazendo esclarecimento sobre como tem sido o impacto da transição do setor bancário tradicional para era digital, onde as plataformas têm tomado grande relevância e espaço, bem como os usuários dos serviços bancários tem se adaptado a essas mudanças.

## **2. Objetivo Geral**

Analisar quais os desafios encontrados pelos bancos físicos em João Pinheiro (MG) na migração para a plataforma digital.

### **2.1 Objetivos Específicos**

- Entender o processo de migração do físico para o digital;
- Analisar e descrever quais os desafios que os bancos físicos enfrentam ao migrar para a plataforma digital;
- Averiguar qual impacto dessa mudança nos usuários.

### 3. Metodologia

A pesquisa teve por finalidade analisar os desafios do banco Mercantil do Brasil com chegada das plataformas digitais, e de que forma essa mudança impactou os usuários do sistema do Mercantil do Brasil de João Pinheiro.

Tratou -se de uma pesquisa qualitativa e exploratória, visto que ainda é um assunto atual e pouco explorado, objetivando o esclarecimento, desenvolvimento e modificação de conceitos e ideias, formulando problemas de forma precisa ou hipóteses que sejam pesquisáveis para estudos posteriores (GIL,2010).

A pesquisa qualitativa é parte subjetiva de um problema, e é caracterizada por envolver fatores qualitativos para sua investigação (LAKATOS, MARCO ,2008).

Foram realizadas pesquisas bibliográficas em artigos científicos nas bases de dados *Scielo*, *Google Acadêmico*, *Biblioteca Digital*, e *Revistas Acadêmicas* relacionadas ao tema como fontes secundárias.

Fontes secundárias foram avaliações e interpretações que obtiveram a partir de fontes primárias (PRIMARY,2006).

Para a análise do impacto causado pela migração às plataformas digitais no setor bancário e nos usuários, foi realizado um questionário com múltiplas perguntas. Segundo GIL (1999, p.128) questionário pode ser definido como uma técnica onde um número de questões é apresentado às pessoas,

tendo por objetivo conhecer as opiniões, crenças, sentimentos, expectativas entre outros.

O público participante dessa pesquisa foi aquele que utiliza dos serviços prestados pelo banco Mercantil, e também os funcionários do setor. Foram pessoas escolhidas pelo pesquisador, de ambos os sexos que aceitaram responder o questionário bem como assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido tem como principal intuito o cuidado com autonomia dos participantes da pesquisa atestando que estes estejam cientes de seus direitos e das condições em que serão sujeitos no decorrer do processo, como riscos, desconfortos ,benefícios para que haja de forma autônoma a decisão de participar( GOLDIN,2003).

Conteve no TCLE a descrição de todos os objetivos inerentes a pesquisa, bem como o esclarecimento que os participantes podem optar por deixar a pesquisa a

qualquer momento que ele desejar, e que os dados dos mesmos serão mantidos em sigilo.

### **3.1 Local de realização da pesquisa**

A pesquisa foi realizada no Banco Mercantil do Brasil S.A, localizado na avenida Juca Cordeiro 525, centro de João Pinheiro – MG. A agência da cidade de João Pinheiro, faz parte da grande rede bancária mercantil, que teve seu início em 1943 em Minas Gerais, e que foi crescendo e se instalando em várias cidades, atendendo no mercado de varejo e tendo através do bom atendimento seu nome mantido com excelência no mercado

### **3.2 População a ser estudada**

A população que foi r estudada nesse projeto foi dividida em dois grupos sendo um os usuários do sistema bancário do mercantil totalizando 40 participantes, que são beneficiários e os aposentados, tanto os moradores da área urbana como os da área rural, e o segundo grupo com cinco participante sendo estes funcionários do estabelecimento.

O estudo se estendeu a essas pessoas tanto do sexo masculino como feminino, não fazendo distinção de cor, raça, crenças, classes ou grupos sociais no Banco Mercantil de João Pinheiro MG.

### **3.3 Garantias éticas aos participantes da pesquisa:**

Os participantes da pesquisa não se sentiram inseguros já que a identidade dos mesmos foi mantida em sigilo, e todos os dados coletados tanto de colaboradores e clientes da instituição financeira serão para uso específico da pesquisa, não sendo exposto de nenhuma maneira que possa constranger nenhum relacionado.

## **4.Referencial Teórico**

### **4.1 Breve histórico sobre sistema financeiro brasileiro**

Neste tópico será feito um breve histórico do sistema financeiro brasileiro.

O sistema financeiro nacional (SFN) é um dos alicerces que sustentam e compõem a economia brasileira. Sendo construído entre altos e baixos, e as fragilidades das primeiras décadas acompanhando a evolução e consolidação do Brasil como uma potência econômica (VIEIRA 2012).

Os alcances marcados por essa história é mais uma das provas do empenho dos nossos antepassados na construção da nação brasileira (VIEIRA, 2012).

O início da intermediação financeira no Brasil se deu com o a transferências da família real para o Brasil em meados de 1808, e com o estabelecimento das relações comerciais fez-se necessário um intermediário financeiro, sendo instituído o Banco Central do Brasil.

Ao Banco Central fica a responsabilidade de executar, coordenar e fiscalizar a política monetária e financeira interna e externa definida pelo Conselho Monetário Nacional. Além de ser o responsável pela execução das normas que regulam o Sistema Financeiro, o BACEN tem entre suas atribuições agir como:

- emitir papel-moeda e moeda metálica;
- executar os serviços do meio circulante;
- receber recolhimentos compulsórios e voluntários das instituições financeiras e bancárias;
- realizar operações de redesconto e empréstimo às instituições financeiras;
- regular a execução dos serviços de compensação de cheques e outros papéis;
- efetuar operações de compra e venda de títulos públicos federais;
- exercer o controle de crédito; • exercer a fiscalização das instituições financeiras;
- autorizar o funcionamento das instituições financeiras;
- estabelecer as condições para o exercício de quaisquer cargos de direção nas instituições financeiras;
- vigiar a interferência de outras empresas nos mercados financeiros e de capitais e
- controlar o fluxo de capitais estrangeiros no país

E o controle que o Banco Central (BACEN) exerce sobre as operações monetárias matem a credibilidade no sistema financeiro (SILVA, 2016

#### **4.1.1 O surgimento dos bancos físicos no Brasil**

Este tópico descreve resumidamente como se deu o surgimento dos bancos físicos no Brasil.

Os primeiros bancos físicos a surgir no Brasil foram em 1694, denominados na época como “casa das moedas”, com objetivo de unificar as diversas moedas que circulavam na época, e essas casas ainda eram controladas pelo governo português (PINTO, 2012).

No ano de 1808, já existia no Brasil uma demanda por crédito e instrumentos que tornasse viável o funcionamento das atividades mercantis, porém somente com a chegada da corte foi que as atividades bancárias no Brasil foram devidamente iniciadas (PINTO, 2012).

Em 12 de outubro de 1808 é assinado por D.João VI o alvará para a criação do Banco do Brasil, que formava na época a melhor solução para atender as necessidades de gasto do governo português sem mais uma medida financeira do que econômica (MULLER, 2004).

#### **4.1.2 Processo de informatização dos bancos**

O terceiro tópico da pesquisa descreve o processo de informatização dos bancos.

Os bancos comerciais desempenham fundamental papel no processo de intermediação financeira e proporciona através disso grande impacto na economia de um país (RODRIGUES, 2018). São responsáveis pela criação de moeda e participa de maneira efetiva da liquidez da economia (GOMES, 2018).

Com cenário econômico em constante mudança, e a sociedade cada vez mais informatizada os bancos comerciais se veem forçados a acompanhar essa evolução, já que a expansão da tecnologia e compartilhamento rápido de informações em consequência do processo de globalização promovem novos aspectos e padrões de produtos, consumo, políticas pública e nas instituições bancárias (COSTA, 2017).

Desde 1995 as instituições financeiras têm feito da internet uma aliada nos negócios, a utilizando de forma assídua para oferta de seus serviços (DINIZ, 2009).

A ideia de uma sociedade cada vez, mas ativa e ocupada, tende a estimular no mercado empreendedor a criação e inovação de novas tecnologias que correspondem de forma efetiva às expectativas dos consumidores a nível mundial (CARVALHO, 2019).

Para Chiavenato (2012, p. 3):

O empreendedor não é somente um fundador de novas empresas ou construtor de novos negócios. Ele é a energia da economia, a alavanca de recurso, o impulso de talentos, a dinâmica de ideias. Mais ainda, ele é quem fareja as oportunidades e precisa ser muito rápido, aproveitando as oportunidades fortuitas, antes que outros aventureiros o façam.

E partindo desse contexto é possível compreender que os bancos tradicionais como potencial econômico, se veem estimulados a aderir, às novas transições de mercado tendo como exemplo as plataformas digitais, que são especialmente diferenciadas pela desburocratização dos serviços bancários (CARVALHO, 2019).

#### 4.1.3 Impacto da internet no sistema bancário brasileiro

No quarto tópico será feito um levantamento dos impactos da internet no sistema bancário brasileiro.

A função dos bancos tradicionais se baseia principalmente em conceder crédito e empréstimos e em troca obter um retorno nesse processo, visando o alcance de novos consumidores e estabilidade no mercado (BACHA, 2019).

O setor bancário é um dos locais onde as mudanças ocorrem de forma demasiadamente rápida

Segundo Bacha (2019 p. 57-76): “Para diversificar seus produtos, as empresas investem em tecnologia, a qual impacta e modifica as relações entre os agentes econômicos”.

Para Cernev et.al (2009 p.4) “existem fatores determinantes nas ondas de inovações tecnológicas nos bancos conforme a tabela abaixo”.

**Tabela 1 - Potenciais fatores determinantes nas ondas de inovação tecnológica em bancos**

	Tecnologias	Demandas de mercado	de	Regulamentação
--	-------------	---------------------	----	----------------

1ª onda	Mainframe	Aumento do número de clientes leva ao crescimento do volume de transações processadas em <i>back-office</i>	Incentivos à concentração bancária e à automação de registros contábeis
2ª onda	Minicomputadores	Necessidade de processamento nível da agência; implantação sistemas <i>online</i> .	Restrição às importações e investimento na indústria nacional
3ª onda	Microcomputadores	Demanda por auto-atendimento, no ambiente da agência e através de caixas eletrônicos	Controle inflacionário
4ª onda	Home e Office banking; Internet	Maior interatividade e comodidade para clientes que já dispõem de computadores	Legislação de provedores e responsabilidades na <i>web</i>
5ª onda	Mobilidade e convergência digital	Maior capilaridade e ubiquidade para expansão da rede de clientes	Sistema financeiro inclusivo e telecomunicações no mercado financeiro

**Fonte:** Cernev et al., (2009)

A tecnologia é, portanto, uma ferramenta que agrega o ideal de competitividade empresarial, aprimorando os serviços e ofertas tendo em vista não somente atender

as expectativas dos clientes mais visando às transformações futuras do mercado (ALBERTIN, 1999).

#### **4.1.4 Comparação com o sistema antigo e as plataformas digitais**

Neste tópico será feita comparação entre o sistema antigo e as plataformas digitais.

Se comparado ao sistema tradicional bancário as plataformas digitais visam à diminuição da burocratização de processos simples, conferindo aos consumidores maior independência tendo como principais objetivos a oferta de conta corrente sem tarifa, cartão de crédito, investimentos, seguros, consórcios, e empréstimos com maior facilidade (CARVALHO, 2019).

Araújo (2018, p11) conceitua as plataformas digitais como:

Estas empresas inovadoras e novas tecnologias movimentam o mercado financeiro, facilitando a vida dos clientes, disponibilizando soluções financeiras fora do mercado regulado, permitindo aos usuários tomar empréstimos, operar no mercado de capitais, obter um seguro e outros serviços da área financeira com mais facilidade e praticamente sem restrições.

As plataformas digitais antes vistas como uma ameaça para os bancos tradicionais, assumem nos dias atuais uma linha de referência, somando o seu potencial de crescimento aos bancos físicos e contribuindo como uma grande ferramenta de marketing empresarial do setor (CARVALHO, 2019).

#### **4.1.5 Impacto do uso das plataformas digitais para o sistema bancário e os seus usuários**

Neste sexto tópico será descrito os impactos do uso da plataforma digital para o sistema bancário e os seus usuários.

Ao sistema bancário a chegada e o uso das plataformas digitais conferiram vantagem competitiva impulsionando o crescimento e inovação tecnológica e estratégica para Herrera (2007 p.1)



A vantagem competitiva não é um fim em si mesma, pois toda organização consciente de sua verdadeira vocação – a promoção do progresso comunitário - a responsabilidade social, o desenvolvimento do capital humano, a remuneração dos proprietários e acionistas, a satisfação dos clientes... o que só se viabiliza com incrementos da receita e maiores lucros.

Além disso, a nova tecnologia ao setor bancário trouxe consigo qualidade aos serviços prestados e principalmente adaptação ao estilo de vida do cliente que não tem tanto tempo para se deslocar a uma agência para possível resolução de problemas. Com isso Sarquis (2009, p.8) relata que:

As mudanças/tendências apresentadas pelo setor de serviços tendem a requerer novas técnicas e estratégias de marketing para o setor. Supostamente, tais mudanças demandarão por novas estratégias de desenvolvimento de serviços, venda/distribuição via canais eletrônicos, de sistemas de autoatendimento, de construção de marcas de serviços, de interação entre as áreas de operações, marketing e recursos humanos e de desenvolvimento de cultura de serviços orientada para o mercado.

Na visão de (REIS, 1998, p. 75-76) os bancos atuais são:

Os bancos hoje são uma espécie de “farmácias financeiras” que vendem serviços para vários tipos de clientes e adequados a suas necessidades. De qualquer forma, e apesar desta diversificação, quase todos os bancos apresentam os mesmos produtos e serviços sobre diferentes designações, sendo a qualidade dos serviços prestados e percebidos pelo cliente elemento que realmente os diferencia e faz com que tenham mais sucesso do que a concorrência. (REIS, 1998, p. 75-76)

#### **4.1.6 Vantagens e desvantagens da plataforma digital**

Neste tópico será descrito quais as vantagens e desvantagens da plataforma digital.

A tecnologia das plataformas digitais impactou de maneira significativa o modo que os usuários agem em relação as suas finanças e abaixo estão algumas vantagens e desvantagens segundo Bona (2019)

Vantagens:

- Isonomia de taxas: por não possuírem uma estrutura física os custos diminuem fazendo com que os bancos digitais não repassem taxas que habitualmente são cobradas por bancos tradicionais
- Praticidade: o fato de deslocar de um lugar a outro, na sociedade atual que vive um ativismo desenfreado é uma das grandes marcas dos bancos digitais. Resolver demandas financeiras pelo celular significa economia de tempo
- Pouca burocracia: os processos online ocorrem de forma mais rápida que as agências físicas

Desvantagens:

- Dependência tecnológica: se transforma em uma desvantagem dos bancos digitais já que as pessoas que não tenham afinidade com os meios tecnológicos tendem a enfrentar dificuldades para a utilização desses meios
- Falta de suporte presencial: mesmo com toda a evolução ainda existem aqueles que optam pela segurança do chamado “olho no olho”, o suporte presencial não é o ponto forte dos bancos digitais.
- Tamanho dos bancos: a insegurança dos usuários quanto às instituições novas e pequenas tende a refletir negativamente no negócio

## 5.0 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O capítulo II traz os dados que foram obtidos da aplicação dos questionários de pesquisa. A aplicação dos mesmos foi realizada da seguinte forma:

O primeiro questionário foi enviado a um total de 40 pessoas, e obtido retorno de 27 participantes, os quais fazem uso dos serviços prestados e ofertados pela instituição bancária e que enfrentam os desafios da inserção das novas tecnologias e as mudanças que as mesmas trazem consigo.

### **Pergunta 1:** Pontos positivos

A primeira pergunta do questionário aos usuários foi sobre os pontos positivos. Após a devolução dos questionários a predominância das respostas foi:

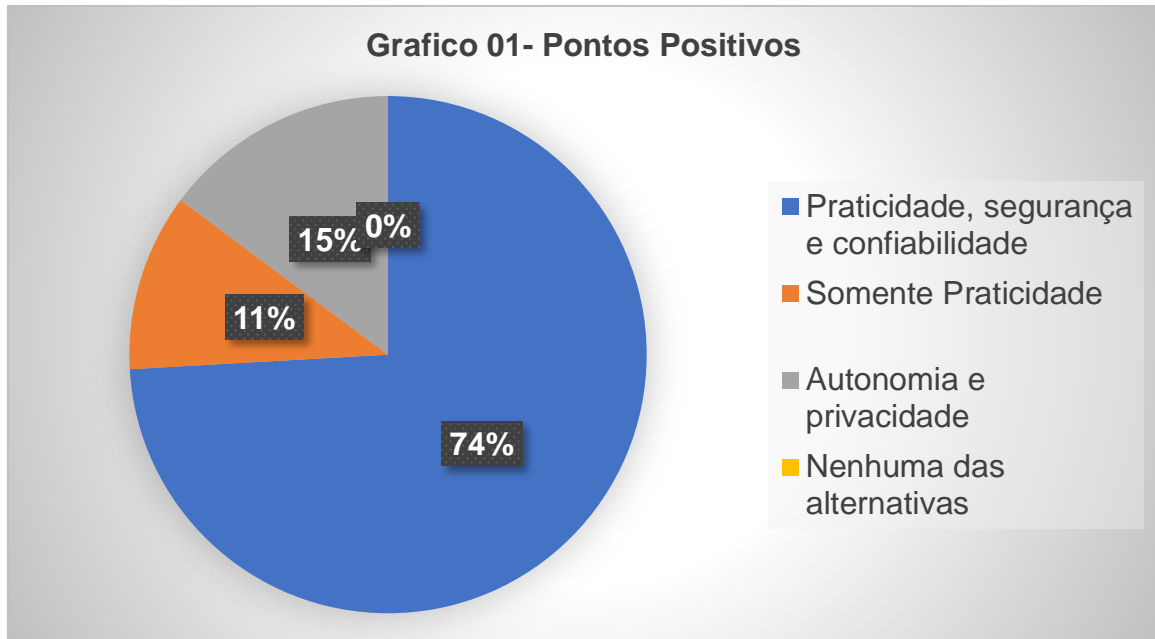


Gráfico elaborado pelo autor.  
Fonte: dados oriundos da pesquisa de campo.

De acordo com o gráfico 01, nota-se que 74% dos entrevistados acham que um dos principais pontos positivos está na praticidade, segurança e confiabilidade 15% autonomia e privacidade e 11% somente praticidade.

Segundo Fogliatto e Ribeiro (2009), confiabilidade está associada ao desempenho bem sucedido de um sistema ou produto, equivalendo à probabilidade de o mesmo executar adequadamente sua função específica.

A confiabilidade e a praticidade foram, portanto, fatores determinantes nos resultados apresentados, o que é esperado de uma sociedade que busca cada vez mais por economia de tempo na realização de processos simples.

### **Pergunta 2: Dificuldades**

A segunda pergunta teve o intuito de avaliar quais as principais dificuldades encontradas com as mudanças do sistema tradicional para as plataformas digitais. Nota-se que a maior dificuldade está na compreensão das tecnologias conforme o gráfico abaixo:

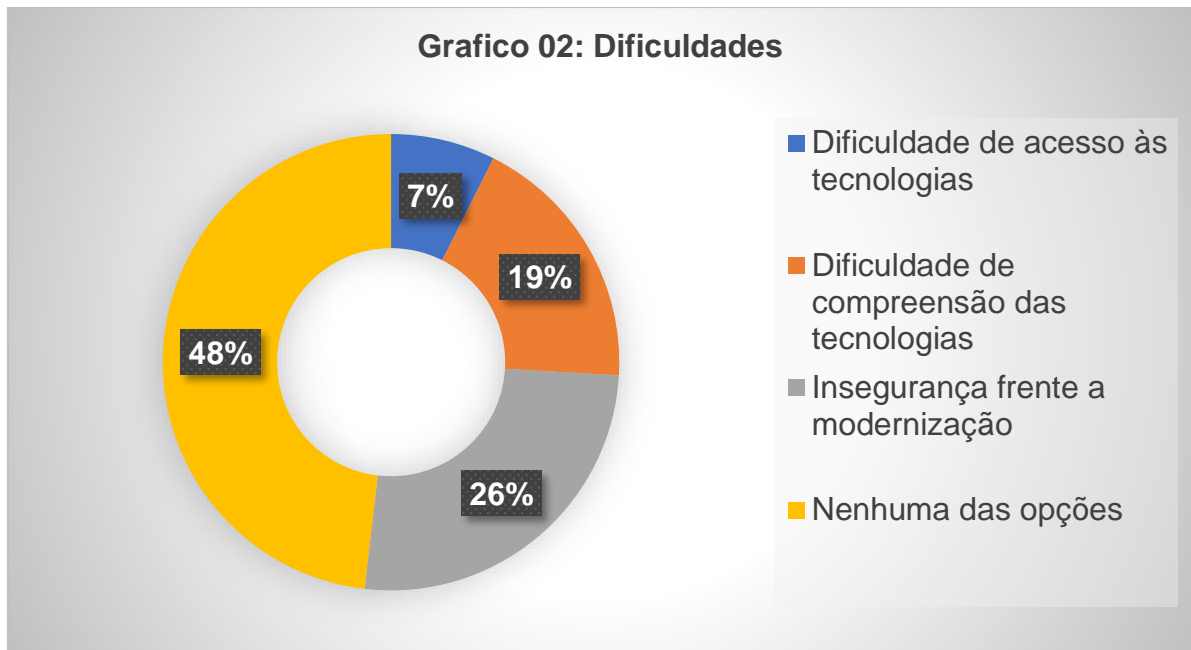


Gráfico elaborado pelo autor.  
Fonte: dados oriundos da pesquisa de campo.

De acordo com o gráfico 02, 48% não apresentou nenhuma das dificuldades apresentadas. Já 19% apresentaram dificuldade na compreensão das tecnologias e 26% insegurança frente às modernizações. Somente 7% teve dificuldade de acesso às tecnologias.

Godinho, (2010) define o termo acessibilidade como: Acessibilidade consiste na facilidade de acesso e de uso de ambientes, produtos e serviços por qualquer pessoa e em diferentes contextos.

O acesso tecnológico pela análise realizada e os números apresentados já abrange a grande parte da sociedade atual, atingindo até mesmo a população mais idosa sendo, portanto, a dificuldade de acesso às tecnologias um percentual baixo se comparado às demais dificuldades apresentadas.

### **Pergunta 03: Vantagens**

A pergunta III teve por objetivo avaliar quais as vantagens que mais se destacam quando se compara o sistema tradicional com o modernizado. O resultado foi:

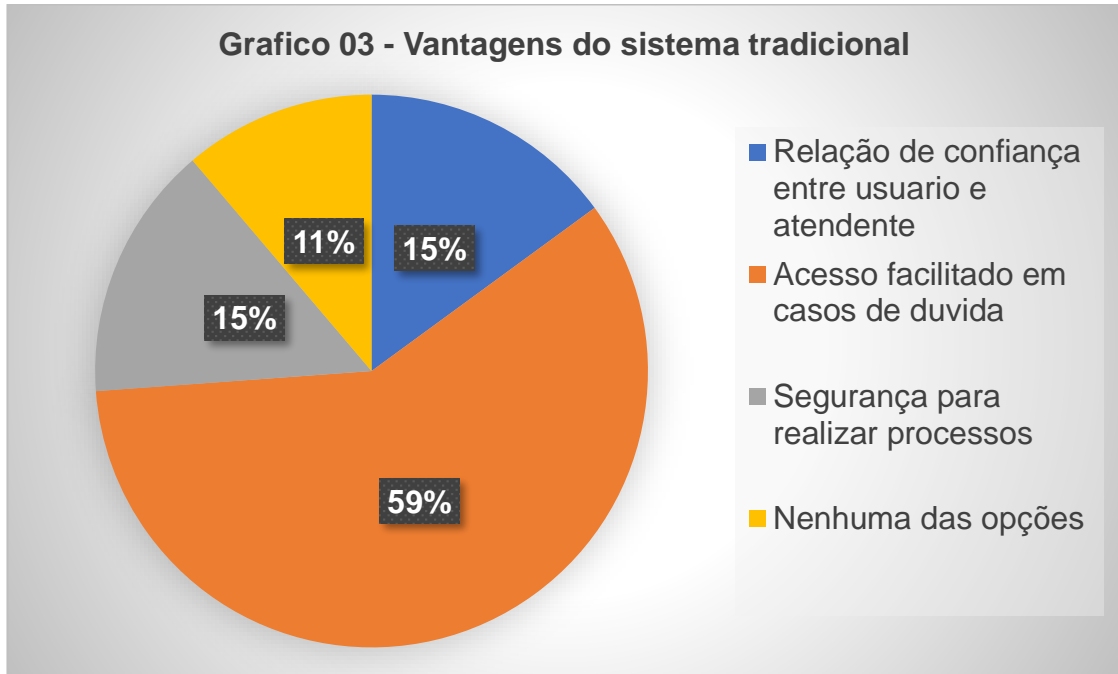


Gráfico elaborado pelo autor.

Fonte: dados oriundos da pesquisa de campo.

De acordo com o gráfico 03, 59% dos entrevistados viram como vantagem do sistema tradicional o acesso facilitado em casos de duvidas, 15% votou pela relação de confiança entre usuários e atendentes, 15% acha mais seguro para realizar contratações, 11% não se identificou com nenhuma das vantagens propostas.

Segundo NEWELL, (2000 p. 1287-1328). Confiança é ainda definida como: “um conjunto de expectativas compartilhadas por todos aqueles envolvidos em uma troca”

A relação de confiança estabelecida entre usuário e atendente ainda que na pesquisa não tenha sido a maior porcentagem das respostas, ainda assim continua sendo um diferencial no atendimento e estratégia empresarial.

#### **Pergunta 04:** Autonomia na realização de processos

A quarta pergunta levantou o questionamento sobre a independência dos usuários em relação ao uso da plataforma digital. Os resultados observados foram:

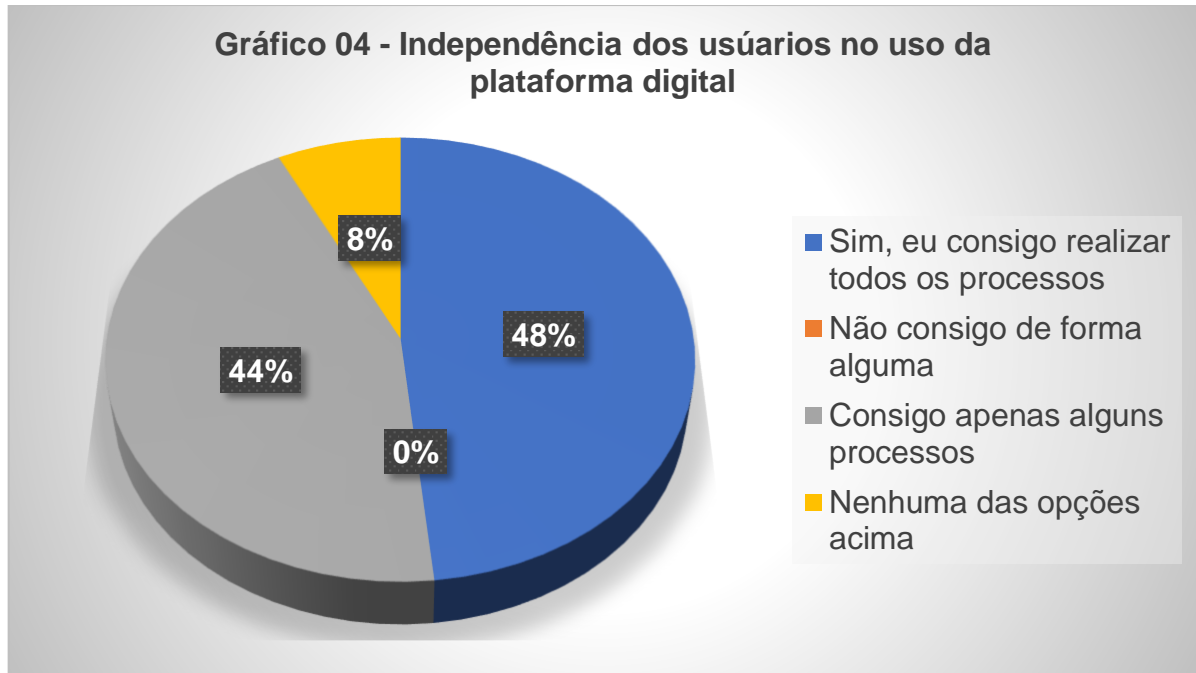


Gráfico elaborado pelo autor.

Fonte: dados oriundos da pesquisa de campo.

De acordo com o gráfico 48% dos entrevistados consegue realizar todos os processos ofertados pelas plataformas digitais, e 44% consegue realizar apenas alguns processos, 8% não escolheu nenhuma das opções.

Segundo o dicionário a descrição de processo é ação continuada, realização contínua e prolongada de alguma atividade; seguimento, curso, decurso.

Sequência contínua de fatos ou operações que apresentam certa unidade ou que se reproduzem com certa regularidade; andamento, desenvolvimento, marcha.

Embora as porcentagens tenham sido aproximadas nota-se que ainda há certo nível de dificuldade na realização dos processos que a plataforma digital oferece, o que atrapalha o desenvolvimento e andamento de certa forma do uso das plataformas digitais como o internet banking por exemplo.

#### **Pergunta 05: Aplicativo Internet Banking**

A quinta pergunta foi sobre a dificuldade do uso do internet banking sem necessidade de ajuda. O resultado apresentado foi:

*“Dificuldade de compreensão as tecnologias”*

*“A falta de explicação de algumas ferramentas”*

A sugestão de melhora pra essas dificuldades sugeridas pelos participantes da pesquisa foi:

*“Trazer pra uma linguagem mais simples”*

*“Ajuda aos clientes”*

Leffa (2012 p. 253-269) define compreensão como: “compreender” vem de duas palavras latinas: “cum”, que significa “junto” e “prehendere” que significa “pegar”. Compreender é, portanto, “pegar junto”

Compreender a tecnologia e todas as possibilidades que a mesma oferta através da internet banking é fundamental para que o usuário aproveite de forma mais efetiva possível o aplicativo e maximize o uso para resolução de problemas. Por isso também se faz necessário que o usuário possua um suporte quanto ao uso desses aplicativos.

O segundo questionário foi direcionado aos funcionários do setor bancário, que são as pessoas que além dos usuários vivem de forma mais direta os desafios que as mudanças tecnológicas trazem ao mercado.

### **Pergunta 01:** Descrição da chegada das plataformas digitais

A primeira pergunta teve como finalidade descrever o processo de chegada das plataformas digitais ao setor bancário tradicional. As respostas foram:

*“Muito atraente, abre muitos leques onde o cliente pode ser atendido com o conforto de sua casa.”*

*“ O impacto se torna grande, pois os bancos tradicionais têm todos seus planejamentos, direcionamentos, gastos em estruturas físicas e etc... Enquanto as plataformas digitais têm com total facilidade chegar e "cativar" seus clientes de forma mais simples, através de apps, por exemplo, assim o cliente tem acesso de forma mais objetiva e sem se preocupar em ir a alguma agência física.”*

Quanto maior e mais estruturada for a empresa, maior sua percepção acerca dos impactos que a tecnologia pode gerar (MAÇADA ,2001).

Impacto significa metido fixamente dentro; metido à força, chocado contra; arremetido, impelido isso segundo o dicionário online , e descreve com precisão a chegada da tecnologia pra alguns usuários e para as empresas no mercado de trabalho, já que a tecnologia tem avançado e a sociedade no geral mesmo que involuntariamente tem tido que se adaptar a essas mudanças.

### **Pergunta 02:** Aceitação do usuário

A pergunta II teve como intenção avaliar através da perspectiva do colaborador bancário como os usuários/ clientes aceitaram as novas inovações. O resultado foi conforme o gráfico abaixo

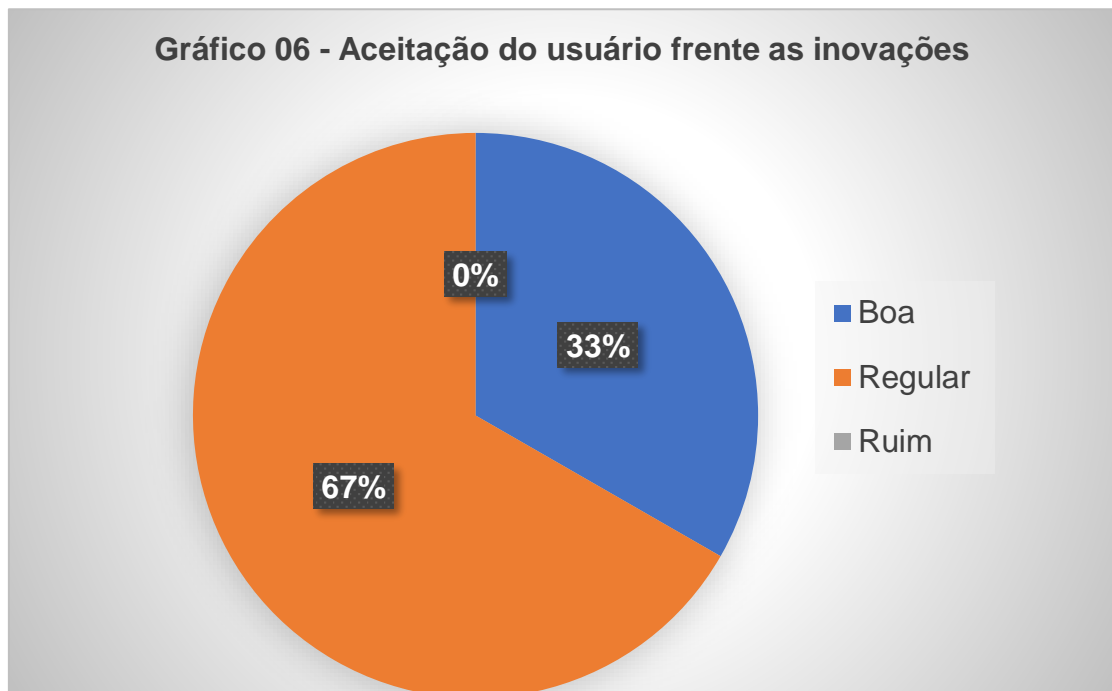


Gráfico elaborado pelo autor.

Fonte: dados oriundos da pesquisa de campo.



De acordo com o gráfico os colaboradores da instituição bancária analisam que 67% dos usuários possui uma aceitação regular, 33% possui uma aceitação boa e 0% tem uma aceitação ruim ao novo sistema informatizado.

A interação das pessoas mais idosas com os dispositivos tecnológicos requer que se leve em consideração habilidades e problemas de cada um de forma individual (CHEN; CHAN, 2011).

E de acordo com Deci e Ryan, (2000 p.227-268) “A aceitação das tecnologias pode ser influenciada por fatores intrínsecos e extrínsecos ao sujeito como capacidade funcional, o comportamento autonomia, gênero, idade, ocupação”.

Segundo o dicionário online a definição de aceitação é o ato ou efeito de concordar, de anuir, ser bem recebido.

### **Pergunta 03: Vantagens**

A terceira pergunta teve por objetivo avaliar quais as vantagens do setor bancário tradicional frente à inserção das novas tecnologias e o sistema modernizado e as respostas obtidas foram

*“O sistema tradicional traz uma conversa olho a olho e saber o que é a necessidade do cliente, entendendo e resolvendo o problema com facilidade, até por que o público idoso a maioria não se adapta fácil a plataformas digitais.”*

*“As vantagens seriam a facilidade de tirar dúvidas, a credibilidade de estar frente a frente, conhecer não só a estrutura física do banco, mas também os seus colaboradores, ter acesso mais fácil para atender as suas necessidades entre outras vantagens”.*

BERALDI, (2000) afirma que:

Dentro do novo contexto empresarial criado pela globalização, e o sistema modernizado a tecnologia de informação fornece possibilidades de permanente atualização e integração do negócio, visto que potencializa os processos de tratamento, disseminação e transferência de informações.

Sistema de acordo com o dicionário é conjunto de elementos, concretos ou abstratos, intelectualmente organizados. Embora ainda haja um apressado pelo relacionamento formal entre cliente e atendente/funcionário a transformação da

sociedade em relação às tecnologias tem mudado constantemente e é inevitável que a tecnologia tome esse espaço dentro das empresas.

#### **Pergunta 04:** Produtividade/ rentabilidade

A quarta pergunta teve por objetivo avaliar se a chegada do internet banking afetou a produção e rentabilidade do banco. O resultado foi avaliado conforme o gráfico abaixo:

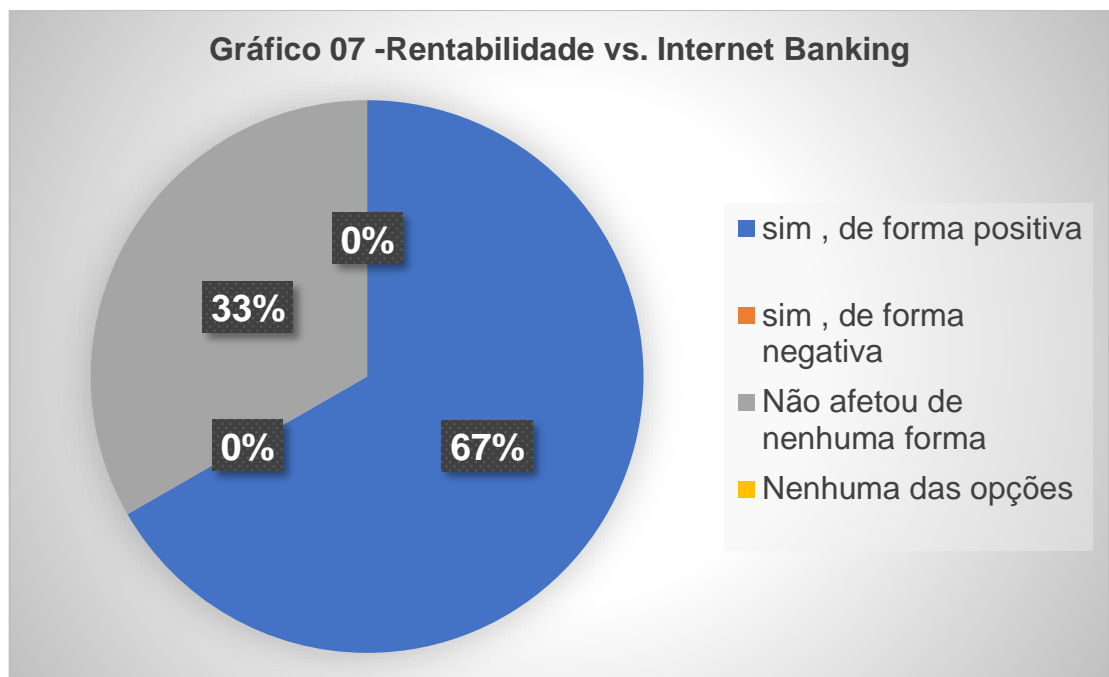


Gráfico elaborado pelo autor.

Fonte: dados oriundos da pesquisa de campo.

De acordo com o gráfico 07 nota-se que 67% dos entrevistados crê que o internet banking afetou de forma positiva a rentabilidade e produtividade do banco, 33% acha que não afetou de nenhuma forma, 0% não opinou e 0% achou que afetou de forma negativa.

Rodrigues, (1984 p.63-39) define rentabilidade como:

A palavra rentabilidade significa, para nós, o ganho que a empresa obtém do seu esforço produtivo, essencial para que ela possa remunerar os fatores de produção e continuar seu ciclo de operações. Colocando nestes termos, podemos dizer

que o sucesso ou o insucesso da empresa está associado à sua rentabilidade.

A inserção do internet banking tem uma avaliação positiva por parte dos funcionários da instituição bancária isso é um ponto positivo importante, o que dá a entender que as estratégias comerciais também mudam à medida que os avanços e inovações chegam.

### **Considerações Finais**

A mudança decorrente dos avanços tecnológicos trouxe aos bancos tradicionais inúmeros desafios. No entanto esses avanços se caracterizam como potenciais competitivos dentro de um mercado cada vez mais exigente.

Feita a análise dos dados foi visto que tanto os usuários dos serviços prestados no Banco Mercantil, ainda que constitua uma grande parcela de beneficiários idosos, quanto à empresa estão se adaptando cada um à sua maneira a chegada da tecnologia, entra nesse contexto os desafios que toda mudança gera em um meio.

A migração para a plataforma digital, pelos dados coletados trouxe algumas inseguranças aos usuários mais não causou impactos negativos às instituições que revolucionaram o atendimento ao cliente utilizando as plataformas digitais, disponibilizando com isso, comodidade e redução de custos, vantagem competitiva e conseqüentemente aumento da rentabilidade e produção (MIRANDA, 2011).

Apesar dessa comodidade e efeitos positivos para às instituições alguns usuários ainda apresentam dificuldades quanto à compreensão do funcionamento dos processos por meio da plataforma, a comodidade disponibilizada ainda não é completamente utilizada já que alguns usuários como já citado sentem-se inseguros frente o sistema de autoatendimento (MIRANDA, 2011).

Ainda pela análise dos dados nota-se que os colaboradores do banco mercantil, não veem a migração para as plataformas digitais como um problema para a instituição e sim um como um fator positivo.

Alguns usuários embora a dificuldade de compreensão, consegue realizar os processos oferecidos pela plataforma digital e a maior porcentagem mesmo tratando-se de um público mais idoso consegue realizar todos os processos necessários ao aproveitamento da plataforma.

## 12. Referências Bibliográficas

ALBERTIN, Alberto Luiz. Modelo de comércio eletrônico e um estudo no setor bancário. *Administração da Produção e Sistemas de Informação*. v. 39. n. 1. **RAE - Revista de Administração de Empresas**. p. 64-76. jan./Mar. 1999.

ARAUJO, Marcos Venicius Mourão de. **Investimento em Tecnologia nas Instituições Financeiras e a Influência das Fintechs**. 2018. Dissertação (Mestrado em Economia) – Escola de Economia de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, 2018. Consulta em 10 nov. 2018.

BACHA, Carolina Just; DAS NEVES GONÇALVES, Everton. **O SISTEMA BRASILEIRO DE DEFESA DA CONCORRÊNCIA E A ANÁLISE DAS PRÁTICAS ENTRE CORRETORAS DE CRIPTOMOEDAS E OS BANCOS TRADICIONAIS**. *Revista de Direito, Economia e Desenvolvimento Sustentável*, v. 5, n. 1, p. 57-76, 2019.

BERALDI, Lairce Castanhera; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. **Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas**. *Ciência da Informação*, v. 29, n. 1, p. 46-50, 2000

BONA, Andre. 2019 Disponível em: < <https://andrebona.com.br/7-vantagens-e-desvantagens-dos-bancos-digitais/> > Acesso em : outubro 2020.

CARVALHO, Ana Paula Alves Freire de. **Análise do comportamento dos bancos digitais versus bancos tradicionais quanto ao gerenciamento dos riscos corporativos**. 2019.

CHEN.K.;CHAN,A.H.S.**A review of technology acceptance model by older adults** *Gerontechnology*, Eindhoven,v.10,n.1,p.1-12,2011

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor**. 4.ed.Edição–Barueri. SP: Manole, 2012.

CERNEV, A.; DINIZ, E.; JAYO, M. **Emergência da quinta onda de inovação bancária**. *Anais... Americas Conference on Information Systems (AMCIS)*.In: Proceedings. 2009.

COSTA, Larissa Aparecida; GASSI, Daniela Burgo Batata. **Fintechs e os bancos brasileiros: um estudo regulatório à luz da Lei 12.865**. *ETIC-ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA-ISSN 21-76-8498*, v. 13, n. 13, 2017.

DINIZ, E. H. **10 anos de internet banking: desvendando o processo de incorporação de tecnologia em um banco brasileiro através de uma abordagem sociotécnica**, 2009.

DECI, E.L.;RYAN,R.M.**The 'what' and 'why' of goal pursuits: human needs and self-determination of behavior**.*Psychological Inquiry*,2000,v.11,n.4,p.227-268.

DE HOLANDA BARBOSA, Fernando. O SISTEMA FINANCEIRO BRASILEIRO

FLOGLIATTO, F.S.;RIBEIRO,J.L.D.**Confabilidade e Manutenção Industrial**.[S.1]: Rio de Janeiro 2009. Citado 8 vezes nas páginas 12,13,14,16,18,19,21 e 31.

GODINHO, Francisco Alexandre Ferreira Biscaia. **Uma nova abordagem para a formação de engenharia de reabilitação em Portugal**. Vila Real, 2010. Tese (Doutorado) - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Engenharia Electrotécnica e de Computadores.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. SãoPaulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas 2010.

GOLDIM, J. R., Pithan, C. D. F., Oliveira, J. G. D., & Raymundo, M. M. (2003). **O processo de consentimento livre e esclarecido em pesquisa: uma nova abordagem**. Revista da Associação Médica Brasileira, 49(4), 372-374.

GOMES, Rafael Victor. **Desempenho econômico-financeiro: Cooperativas de crédito x bancos comerciais**. 2018.

HERRERA, Wagner. **Administração Estratégica**. 2007. Disponível em:< [http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Administracao\\_Estrategica.htm](http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Administracao_Estrategica.htm)> Acesso em: outubro 2020.

IBGE - **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**, 2019.<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/joao-pinhoiro/panorama>

LEFFA, Vilson J. **Interpretar não é compreender: um estudo preliminar sobre a interpretação de texto**. Linguagens: metodologia de ensino e pesquisa. Pelotas: Educat, p. 253-269, 2012.

MAÇADA, Antonio Carlos Gastaud. **Impacto dos investimentos em tecnologia da informação nas variáveis estratégicas e na eficiência dos bancos brasileiros**. 2001.

MIRANDA, Luis Antonio. **Fatores da adoção do Internet Banking: um estudo de caso**. 2011

MÜLLER, Elisa. **Moedas e bancos no Rio de Janeiro no Século XIX**. [www.ie.ufrj.br](http://www.ie.ufrj.br). (Textos de Discussão).2004

NEWELL, S.; SWAN, J. Trust and inter-organizational networking. Human Relations, 53, 10, 1287-1328, 2000.

PINTO, Gabriela dos Santos. **Surgimento dos bancos e política monetária no Brasil do século XIX**. 2012.

RODRIGUES, Márcia Lima et al. **Eficiência dos bancos comerciais no Brasil: uma abordagem utilizando DEA**. 2018.

RODRIGUES, Indiana Pinheiro da Fonseca. Tecnologia, organização e rentabilidade: um modelo para investigação empírica. **Revista de administração de empresas**, v. 24, n. 4, p. 63-69, 1984.

SARQUIS, A.; Ikeda, A. **Segmentação de mercado no ramo de agências de comunicação**. Revista de Gestão USP, 16 (2), 101-119. 2009.

SARQUIS, Aléssio Bessa. **Estratégias de Marketing para Serviços - Como as organizações de serviços devem estabelecer e implementar estratégias de marketing**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SILVA, Sheldon William et al. **O Sistema Financeiro Nacional Brasileiro: Contexto, Estrutura e Evolução**. Revista da Universidade Vale do Rio Verde, v. 14, n. 1, p. 1015-1029, 2016.

VIEIRA, José Augusto Gomes; PEREIRA, Heider Felipe Silva; DO AMARAL PEREIRA, Wilton Ney. Histórico **do Sistema Financeiro Nacional**. Revista Científica e-Locução, v. 1, n. 02, p. 17-17, 2012.