



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE E
SECRETARIADO
CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS

ANTONIO VANDEMBERG BARBOSA DE MATOS

O AVANÇO DA TECNOLOGIA BANCÁRIA E SEUS EFEITOS SOBRE
A DEMANDA DE MÃO-DE-OBRA DO SETOR

FORTALEZA

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

M381a Matos, Antonio Vandemberg Barbosa de.

O avanço da tecnologia bancária e seus efeitos sobre a demanda de mão-de-obra do setor / Antonio Vandemberg Barbosa de Matos. – 2019.

47 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Ciências Econômicas, Fortaleza, 2019.

Orientação: Prof. Dr. José Henrique Félix Silva.

1. Tecnologia bancária. 2. Emprego. I. Título.

CDD 330

ANTONIO VANDEMBERG BARBOSA DE MATOS

**O AVANÇO DA TECNOLOGIA BANCÁRIA E SEUS EFEITOS SOBRE
A DEMANDA DE MÃO-DE-OBRA DO SETOR**

Monografia apresentada ao curso de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Economia.

Orientador: Prof. Dr. José Henrique Felix Silva

FORTALEZA

2019

ANTONIO VANDEMBERG BARBOSA DE MATOS

**O AVANÇO DA TECNOLOGIA BANCÁRIA E SEUS EFEITOS SOBRE
A DEMANDA DE MÃO-DE-OBRA DO SETOR**

Monografia apresentada ao curso de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Economia.

Orientador: Prof. Dr. José Henrique Felix Silva

Aprovado em: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. José Henrique Félix Silva (Orientador)
Universidade Federal do Ceará

Prof. Dr. Elano Ferreira Arruda
Universidade Federal do Ceará

Romenia Virginia Pimentel Borba
Doutoranda CAEN
Universidade Federal do Ceará

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela vida, pela determinação e pelo ânimo a mim concedidos para finalizar mais esta etapa da minha formação.

Agradeço aos meus pais, Vera e Valzemar, pelo apoio me dado sempre que precisei. Aos meus irmãos, Viviane e Wagner e ao meu sobrinho Lucas pela companhia. Em especial, agradeço a minha avó Isaura do Santos, por tudo que fez na minha vida.

Agradeço a minha namorada, Débora, que me ajudou e me incentivou em todos os momentos felizes ou não, mas, principalmente, por sempre estar ao meu lado, me incentivando nessa caminhada acadêmica. Te amo minha Vida.

Agradeço ao meu amigo economista, Erick Gabriel, que teve sua vida ceifada precocemente e que não se encontra mais aqui fisicamente, mas tenho certeza que está olhando e torcendo por mim. Obrigado por tudo amigo, este trabalho também está tendo sua ajuda.

Agradeço ao meu Professor Henrique Felix, pelos ensinamentos, amizade e paciência para me orientar neste trabalho.

RESUMO

Este trabalho tem o objetivo de analisar o avanço da tecnologia bancária de atendimento aos clientes e seus efeitos sobre a demanda de mão-de-obra deste setor. No Brasil, os bancos buscam novas formas de competir no mercado financeiro, garantindo ganhos de produtividade e redução de custos. Neste sentido, as instituições financeiras investem em automação e em tecnologia para aumentar sua carteira de clientes que utilizam aplicativos, caixas eletrônicos e internet banking. Foram utilizados dados secundários a nível de Brasil para o período de 1998 a 2018, provenientes de várias fontes: Banco Central (BACEN), Ministério do Trabalho (MT), Federação Nacional dos Bancos (FEBRABAN), Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) e Itaú Unibanco. Os dados foram tratados pelo método descritivo. É suposto que o avanço da tecnologia trouxe maiores incertezas para os trabalhadores bancários e a efetiva redução no número de postos de trabalho como decorrência do atendimento direto ao público por meios eletrônicos. Os resultados mostram que o avanço tecnológico ocasionou desemprego nas instituições bancárias a partir da extinção de muitas de suas funções.

Palavras-chave: Tecnologia Bancária. Emprego.

ABSTRACT

This article aims to analyze the advancement of customer service banking technology and its effects on labor demand in this sector. In Brazil, banks are looking for new ways to compete in the financial market, reducing savings and costs. In this sense, as financial institutions, invest in automation and technology to grow your customer base using applications, ATMs and internet banking. Secondary data were used for Brazil from 1998 to 2018, collected from the Central Bank (BACEN), Ministry of Labor (MT), National Federation of Banks (FEBRABAN), Inter-Union Department of Statistics and Socioeconomic Studies (DIEESE) and Itaú Unibanco. Data were treated by the descriptive method. It is argued that the advancement in technology has brought greater uncertainty for bank employees and an effective reduction in jobs as a result of direct customer service by electronic means. The results presented or the technological advance cause unemployment in the banking institutions after the extinction of many of their functions.

Key Words: Bank Technology. Employment.

LISTA DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico 1 Saldo do emprego bancário (exceto Caixa Econômica Federal) Brasil: janeiro/2007 a dezembro/2016	23
Gráfico 2 Evolução das transações bancárias por origem	24
Gráfico 3 Proporção das transações bancárias por origem Brasil: 2011 a 2017	25
Gráfico 4 Empregados x Investimentos	28
Gráfico 5 Investimentos x Postos Eletrônicos x Transações automatizadas	28
Gráfico 6 Investimentos x Máquinas de Auto-Atendimento	29
Gráfico 7 Bancos x Agências x Postos tradicionais	30

LISTA DE TABELAS

		Página
Tabela 1	Receita Inflacionária como % do PIB e do valor da produção imputada	4
Tabela 2	Número de Instituições Financeiras no Brasil: 1996-2003	5
Tabela 3	Total Empregados no Sistema Bancário	27
Tabela 4	Participação do Setor Financeiro no PIB (em %)	27

SUMÁRIO

	Página
1. INTRODUÇÃO	1
2. BREVE HISTORICO	4
2.1 Plano Real	4
2.2 Acordo de Basileia	6
2.3 Restruturação bancária e investimento em tecnologia	8
2.4 Banco digital	11
2.5 Criptomoedas.....	11
2.6 Fintech.....	12
2.7 Visão de futuro da tecnologia bancária	12
3. REVISÃO DE LITERATURA	14
3.1 Investimento em tecnologia	16
4. AVANÇO TECNOLÓGICO DO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO NO PERÍODO DE 1998 A 2018.....	22
4.1 Causa da redução de emprego nesse setor	23
4.2 Situação dos bancários com a redução dos níveis de empregos...	25
4.3 Automação bancária	26
4.4 O futuro dos bancários	30
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34

1. INTRODUÇÃO

Os avanços da tecnologia bancária no Brasil, iniciada nos anos de 1990, se refletiram no mercado de trabalho dos bancários, causando desemprego, extinção de cargos e funções, elevação das exigências de novas habilidades profissionais, mudanças nas carreiras e menores salários. Com a tecnologia, vieram outros interesses dos banqueiros no sentido de reduzir seus custos de operação para enfrentar a acirrada competição e, com isso, maximizar lucros.

Segundo a FEBRABAN (2012), em 1994, existiam 32 mil terminais de autoatendimento. Em 2011, esse número aumentou para 182 mil. As operações via internet e aplicativos também cresceram em proporções elevadas, enquanto as agências passaram a responder por apenas 11% de todas as operações.

Dados do Relatório do BACEN (2012) mostram que entre 1993 e 2011, os números de contas correntes cresceu 275%, enquanto o de agências experimentou um aumento de apenas 22%. Neste mesmo período, o número de bancários caiu 25%.

MOREIRA (1993) diz em seu artigo que o antigo sonho dos bancos de manter o cliente longe das agências, porém, em contato permanente com seus negócios, começa a se realizar com o aparecimento de equipamentos e programas de arquitetura aberta. A prioridade dos bancos tem sido de acabar com as filas de clientes nas agências e levar para suas casas informações através do telefone, computador e aplicativos.

Nas agências bancárias vê-se cada vez mais a utilização de jovens aprendizes e estagiários para auxiliar e ensinar aos clientes como utilizarem os caixas eletrônicos. Como exemplo, o Banco Itaú incentiva os clientes a efetuarem suas operações financeiras como, pagamentos, depósitos, retiradas de saldos e extratos em caixas eletrônicos, além de os aconselharem a pagarem suas contas nos *corbans*¹.

O que antes ficava sobre responsabilidade dos bancários, passou para outras empresas. Segundo dados do Ministério do trabalho (MT, 2014), cerca de 1 milhão de trabalhadores atuavam no sistema bancário no final dos anos 1980, esse número caiu quase que pela metade duas décadas depois. O mesmo princípio de economizar às

¹ São empresas denominadas de correspondentes bancários e credenciadas para realizarem pagamentos de títulos, boletos e cobranças.

custas do trabalhador se dá através dos correspondentes bancários que fazem serviços para as instituições financeiras, mas recebem salários e tem condições de trabalho inferiores da categoria bancária. Entre 2012 e 2013, segundo dados divulgados pelo Banco Central, o número de correspondentes bancários saltou de 14 mil para 357 mil. De acordo com Pena, entende-se por terceirização do trabalho o processo pelo qual uma instituição contrata outra empresa para prestar um determinado serviço. Atualmente, no sistema capitalista em sua fase financeira, essa prática difundiu-se amplamente em todo o mundo, não sendo diferente no Brasil, onde cerca de 25% da mão de obra empregada é terceirizada.

Os exemplos de terceirização mais comuns relacionam-se com a prestação de serviços específicos, tais como limpeza e segurança. Quando você vai ao banco, por exemplo, pode notar que os vigilantes não são empregados do próprio banco, mas de uma empresa especializada em segurança, o que também é bastante comum em edifícios comerciais, escolas, fábricas e outros.

Segundo (FABRASILE, 2017), as causas do aumento da terceirização no Brasil e no mundo têm relação com a diminuição dos custos com funcionários. Afinal, para as empresas, sai mais barato que parte de sua mão de obra seja contratada por terceiros, em vez de mantê-los sob a sua tutela, o que eleva os gastos com direitos trabalhistas e eventuais problemas de segurança do trabalho, como indenizações e outras questões.

A disseminação, cada dia mais veloz, da automação bancária; a polivalência funcional e a intensificação do trabalho bancário; a deslocalização da prestação de serviços, com a expansão do banco virtual e dos pontos terceirizados de pagamento de contas, bem como terceirização de atividades dentro do espaço bancário são aspectos que, dentre outros tantos, vêm se modificando sobre a forma de relacionamento dos bancos com os seus empregados e com a sociedade em geral, impondo importantes modificações de conceitos, de práticas, representações e costumes, de gestão de mão-de-obra, entre outros.

Um levantamento nacional, elaborado pela Confederação Nacional dos Bancários (CNB, 2012), constatou que, foram extintos, somente em 22 dos principais bancos brasileiros, 114.557 postos de trabalho (89,75% do total de postos de trabalho). Juntos, os nove maiores bancos privados cortaram 43.984 empregos, o que representou 34,45% dos cortes no período indicado.

No Brasil, especialmente na década de 80, grandes transformações tecnológicas foram experimentadas e um grande exemplo desse movimento foi o setor bancário. Era o setor de serviços experimentando as grandes transformações propagadas pela tecnologia. Isso resultou na implantação de inúmeros caixas eletrônicos, internet banking, aplicativos e demais funcionalidades. Mesmo com uma forte expansão que o setor bancário experimentou nesse período, não foi possível conter a redução do quadro de funcionários, que desde então caiu pela metade. Estima-se que uma operação bancária como, por exemplo, um saque em conta corrente realizada através de sistema de débito e saque automatizados custe cerca de cinco vezes menos do que a operação tradicional, realizada com a participação de um bancário. (DIEESE, 1997). A base para este trabalho reside em duas preocupações extraídas daquela pesquisa:

1) O que fazer para melhorar a qualidade dos serviços prestados, visto que os contatos entre o banco e o seu cliente estão cada vez mais reduzidos pela forte adoção de tecnologia?

2) Como os bancos estão treinando (educando) os seus clientes para a auto operação dos serviços e produtos bancários?

A motivação deste trabalho é mostrar como a tecnologia está afetando o emprego dos bancários dentro das instituições financeiras, mostrando o quanto este avanço vem acontecendo de forma rápida. Com o objetivo de mostrar a sociedade os problemas que os bancários vivem diariamente com altos níveis de metas, fluxo cada vez menor de clientes, maiores chances de os serviços serem feitos pelos meios eletrônicos e consequentemente o não batimento de metas.

Foram utilizados dados secundários a nível de Brasil provenientes de várias fontes: Banco Central (BACEN), Ministério do Trabalho (MT), Federação Nacional dos Bancos (FEBRABAN), Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) e Itaú Unibanco. O período de análise se estende de 1998 a 2018. Os dados serão tratados pelo método descritivo.

Além desta introdução, este trabalho está dividido em mais quatro seções: breve histórico, revisão de literatura, avanço tecnológico do setor bancário brasileiro no período de 1998 a 2018 e considerações finais.

2. BREVE HISTÓRICO

2.1 Plano Real

No período dos anos 90 tínhamos uma inflação bastante elevada e os bancos ganhavam muito sobre isso, com o decorrer dos anos o governo decidiu implementar uma nova moeda de circulação e com isso surgiu o Plano Real. Com o advento do plano real e conseqüentemente o controle da inflação, o sistema financeiro teria que passar por uma reestruturação devido as quedas inflacionárias pelo controle da inflação. O modelo macroeconômico antes utilizado, teria que ser ajustado, essa reestruturação trouxe junto um aumento da concentração bancária e conseqüentemente uma internacionalização do setor, devido a entrada de bancos estrangeiros.

O Plano Real provocou impactos profundos na estrutura e no funcionamento dos bancos no Brasil. Os bancos tiveram que se adaptar ao fim das receitas inflacionárias, readaptar sua estrutura administrativa, reduzir custos e procurar novas fontes de receitas. Nesse processo inúmeros bancos foram extintos e conseqüentemente houve uma concentração do sistema bancário. Na visão de Schumpeter (1982) os bancos formam o quartel general do sistema capitalista e na de Minsky (1982), eles constituem o núcleo estabilizador da economia.

O principal impacto do plano real sobre o sistema financeiro se deu através da perda da receita inflacionária, conforme pode ser observado na tabela.

Tabela 1: Receita Inflacionária como % do PIB e do valor da produção imputada

	1990	1991	1992	1993	1994	1995
Receita Inflacionária / PIB	4,0	3,8	4,0	4,3	2,0	0,1
Receita Inflacionária / Valor Produção Imputada	70,0	81,2	86,8	87,3	49,5	1,6

Fonte: Andima/IBGE: Sistema Financeiro – Uma análise a partir das Contas Nacionais 1990-1995.

Dessa forma, Corazza (2007, p.4) comenta que: Estas receitas, que historicamente se situavam em torno de 2% do PIB e no período de 1990-93 chegava a 4%, foram reduzidos a 2,0% em 1994, e a 0,1% em 1995. Em termos de valor da produção bancária imputada, as receitas inflacionárias, que representava 87,3%,

reduziram-se para 49,5% em 1994, e 1,6% em 1995. Essa perda era um indicador de que o sistema financeiro teria de passar por profundas modificações.

Segundo Arienti (2007, p.3), a política monetária restritiva adotada pelas autoridades monetárias no início do plano real, acabou por reforçar a tendência de queda do ritmo de crescimento econômico do país, que começava a aparecer já em 1995. O cenário econômico recessivo, somando a manutenção de uma taxa de juros bastante elevada, reduziu fortemente a capacidade dos devedores de saldarem suas dívidas.

Diante da forte ameaça de uma crise bancária em 1995 e 1996, iniciou-se a reestruturação do setor bancário brasileiro baseada em duas grandes alterações. O aumento da concentração bancária e a internacionalização do setor, ambas interligadas. Nesse período, foi criado o programa de estímulo à reestruturação e ao fortalecimento do sistema financeiro (PROER), além do fundo garantidor de crédito (FGC), que trouxe mais credibilidade e transparência aos clientes, devido a garantir até 250 mil caso o banco onde o cliente tenha conta venha quebrar ou seja, se a pessoa tiver no banco até 250 mil e o mesmo venha falir, seu dinheiro estará seguro devido a essa garantia.

Esses avanços que ocorreram, trouxe também a abertura para bancos estrangeiros operarem no Brasil. Havia a expectativa de que com a entrada desses bancos estrangeiros aumentaria a qualidade dos serviços e a concorrência. Uma vez que as instituições estrangeiras trazem consigo tecnologias de gerenciamento de recursos e inovação de produtos e serviços ao mercado brasileiro. Devido à concorrência, o setor bancário como todo passaria a buscar maior eficiência operacional, o que ajudaria a reduzir os elevados custos bancários no Brasil, barateando a oferta de crédito (ARIENTI 2007).

Tabela 2: Número de Instituições financeiras no Brasil-1996-2003

TIPOS DE INSTITUIÇÃO	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Bancos privados nacionais	130	119	105	96	93	82	75	78
Bancos com controle estrangeiro ...	40	45	58	67	69	70	65	62
Bancos com participação estrangeira	29	26	17	12	13	14	11	10
Bancos públicos nacionais e Caixa Econômica Federal	32	27	23	19	17	16	16	14
TOTAL	231	217	203	194	192	182	167	164

FONTE: Bacen/Cosif.

2.2 Acordo de Basileia

O Acordo de Basileia é um tratado para regular o funcionamento dos bancos e instituições financeiras. Ratificado por mais de 100 países em 1988 durante a Convenção de Basileia, na Suíça, o acordo definiu uma série de critérios e regras para dar mais segurança e preservar a solidez do sistema bancário mundial.

Segundo Reis (2018), esse acordo é dividido em três estâncias, Basileia 1, Basileia 2 e Basileia 3.

Basileia I

O (primeiro) Acordo de Basileia, agora conhecido como Basileia I, foi emitido durante a convenção de 1988, e foi ratificado por mais de 100 países. Chamado oficialmente de *International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards*, ele teve como base três regras principais:

- A criação de uma metodologia comum de avaliação de risco de crédito para as operações financeiras, a qual obriga os bancos a analisarem o perfil do tomador do empréstimo;
- A obrigação das instituições bancárias de manterem um índice mínimo de capital depositado em caixa (em outras palavras, impôs uma taxa mínima de reservas fracionárias nos bancos). O índice era de no mínimo 8%, e esta regra também ficou conhecida como Índice de Basileia;
- E a regra do capital regulatório, que impunha que as instituições bancárias mantivessem uma quantia de capital próprio para a mitigação de possíveis riscos.

Basileia II

Já o Basileia II, do ano de 2004, era mais subjetivo, apesar de propor o reforço do conjunto de medidas do primeiro acordo. Ele permitiu que os limites de capital fossem aplicados de acordo com as regras dos Bancos Centrais de cada país. Tinha três pilares:

- Requisitos mínimos de capital, para desenvolver e expandir as regras padronizadas estabelecidas no Acordo de 1988;
- Revisão de supervisão do processo da adequação de capital e avaliação interna de uma instituição;

- Divulgação de dados para fortalecer a disciplina de mercado e encorajar práticas bancárias sólidas.

Basileia III

Após a Crise de 2008, o Comitê de Basileia viu a necessidade de atualizar o acordo novamente, pois as regras anteriores não foram capazes de impedir a maior crise desde a Grande Depressão de 1929, que quebrou várias instituições financeiras e prejudicou economias de diversos países do mundo. O banco que mais rigorosamente seguia as determinações de requerimento de capital do Basileia II no Reino Unido era o Northern Rock, que mesmo sendo obediente às regras, simplesmente ficou sem dinheiro, e se viu como alvo da primeira corrida bancária em mais de 150 anos na Grã-Bretanha. Para deixar o sistema financeiro mais rígido, o Basileia III, de 2010, tinha como principais objetivos o fortalecimento das regulamentações globais sobre capital e liquidez para promover um setor bancário mais resiliente e aprimorado na capacidade de absorver os choques provenientes de tensões financeiras e econômicas. A maior parte das reformas está sendo aplicada entre 2013 e 2019. A atualização do acordo implementou mais normas, das quais as principais são:

- Colchão de conservação de capital: há o estabelecimento de que as instituições mantenham uma reserva extra de 2,5% além dos 8% iniciais, de modo que o percentual de capital que deve permanecer em depósito sobe para 10,5%.
- Colchão contracíclico de capital: Mesmo com o índice mínimo, as instituições devem manter em caixa uma reserva entre 0% e 2,5% sobre o capital emprestado do banco. Aqui a taxa varia de acordo com a situação do sistema financeiro de cada país, e objetiva a diminuição do risco de uma crise sistêmica.

O Brasil só aderiu ao acordo em agosto de 1994, com a Resolução n.º 2.099 do banco central. Através dessa resolução, estabeleceu-se a nova sistemática de cálculo do patrimônio líquido exigível dos bancos em função do risco dos ativos, conforme recomendado pelo acordo de Basileia.

2.3 Restruturação bancária e investimento em tecnologia

Com o passar dos anos, novos processos tiveram suas evoluções e uma delas foi o processo de automação que permitiu a instalação dos primeiros caixas eletrônicos, o que iria culminar na drástica redução do número de funcionários das agências, principalmente entre os que exerciam a função de caixas. Segundo Molina (2015, p.3) na década de 90, o próprio setor de processamento de dados começou a ser substituído pelos computadores centrais, sendo que a mesma tecnologia digital empregada neste também possibilitou a instalação de computadores nos postos de trabalho das agências, cada um deles apto ao desenvolvimento de diferentes funções.

Os investimentos em tecnologia foram fundamentais para a alteração do perfil dos bancos nacionais, bem como o perfil dos trabalhadores bancários. De um lado, os sistemas de informação desenvolvidos e disseminados por todas as grandes instituições bancárias permitiram, além de uma maior agilidade nas operações contábeis, a formação de grandes bancos de dados com informações sobre clientes, extremamente úteis tanto na avaliação de riscos para a concessão de crédito quanto nas estratégias de segmentação da clientela mencionadas acima. De outro lado, ao propiciar a automação das atividades bancárias, a tecnologia permitiu o redimensionamento das instalações físicas dos bancos, com terminais de autoatendimento e o uso da internet retirado clientes das agências.

Para ilustrar o impacto destas mudanças, costuma-se dizer que os bancos deixaram de ser “Brick Companies” (em alusão aos tijolos, matéria-prima dos prédios onde funcionam as agências) para se tornarem “Click Companies” (em alusão ao termo “clique”, relativo ao uso do mouse do computador), numa referência à internet, que permitiu o acesso à distância, via computador, aos serviços bancários. (REVISTA SUMA ECONÔMICA, 2001, p.46-47). Segundo esta lógica, o atendimento nas agências deixou de ser prestado de maneira uniforme, segundo os padrões usuais de atendimento ao público, passando a ser prestado de forma mais personalizada. O grande público que procurava os bancos apenas para pagar suas contas, foi aos poucos conduzido para casas lotéricas e terminais de autoatendimento, sendo que a maioria dos serviços prestados aos correntistas também foi transferido para os meios remotos de atendimento (terminais e internet). (REVISTA SUMA ECONÔMICA, 1997, pp.66-67).

De acordo com Molina (2015, p.14) outro aspecto inerente aos objetivos citados acima foi o esforço de “enxugamento” do quadro de funcionários realizado por praticamente todos os grandes bancos e que gerou uma enorme onda de demissões no setor, somando-se a tendência geral de desemprego registrada no mercado de trabalho brasileiro durante os anos 90 e que ainda persiste. As estratégias de redução de custos que levaram grandes bancos a demitirem foram reforçadas pela automação bancária, pela terceirização e mesmo pelas fusões e aquisições. De maneira geral, são fatores que tem contribuindo para a redução de postos de trabalho nos bancos.

- A automação bancária, ao eliminar a interferência direta do trabalhador em diversas tarefas;

- As novas formas de organização do trabalho, ao alterarem a rotina e o conteúdo das funções de maneira a eliminar o trabalho de controle e supervisão antes executados pelas chefias intermediárias. Aí se encaixam os grupos de trabalho que executam e se responsabilizam pelas novas tarefas introduzidas. É a "autonomia responsável";

- A terceirização, ao permitir que os bancos transfiram para outras empresas parte das tarefas antes realizadas por pessoal interno.

- As fusões e aquisições, ao permitir a redução de setores responsáveis por tarefas executadas em duplicidade (recursos humanos, marketing, contabilidade, etc), bem como o fechamento de agências sobrepostas (estratégica ou geograficamente).

Conseqüentemente, a tecnologia foi um meio eficaz de maximização dos lucros, bem como minimização dos custos. A globalização foi e é um fenômeno que justifica a aplicação de meios tecnológicos e automação como forma de aplicar o maior dinamismo possível ao capital, sem qualquer preocupação com o ser humano ou sua dignidade. (NOGUEIRA 2017). Não se imaginava pelo consumidor dos serviços bancários a possibilidade de pagar contas sem ter que enfrentar as enormes filas.

Para Baumgarten e Holzmann: Tecnologia pode ser definida, genericamente como a atividade socialmente organizada, baseada em planos e de caráter essencialmente prático. Compreende, portanto, conjuntos de conhecimentos e informações utilizadas na produção de bens e serviços, provenientes de fontes diversas, como descobertas científicas e invenções, obtidas por meio de distintos métodos, a partir de objetivos definidos e com finalidades práticas (2011, p. 391-392). Holzmann traz o conceito de automação, e observa que a razão da existência da automação é a capacidade de realizar o processamento de informação sem contato

humano: O termo automação é empregado, atualmente, para definir o processo de inovação tecnológica de base microeletrônica na produção de bens e serviços. É com estes significados que se nomeiam, por exemplo os processos de automação bancária ou automação industrial, traduzindo a utilização da informática nestes setores de atividade. O significado do termo é, no entanto, bem mais amplo. Ele diz respeito a todo instrumento ou objeto que funcione sem a intervenção humana direta, podendo ser aplicado a qualquer tipo de máquina ou artefato que opere deste modo (2011, p. 56). A tecnologia teve então papel fundamental para o que conhecemos como desemprego estrutural. Também pode ser conceituado como desemprego tecnológico.

O desemprego tecnológico refere-se à redução do número de trabalhadores decorrente da aplicação da tecnologia tradicional ou das inovações, na medida em que elas representam racionalização dos processos produtivos e aumento da produtividade de trabalho, sem que haja uma necessária contrapartida em termo de incremento na demanda de trabalho (BASTOS, 2011, p.105).

Boa parte do desemprego no setor bancário está diretamente associado aos meios tecnológicos destinados ao consumo e passam ao consumidor a realização do trabalho através do autosserviço, como apostando por Guy Standing: [...] O autosserviço cresce rapidamente. Os empregos estão sendo terceirizados para os clientes, e as pessoas são instadas a usar sites na internet em vez de canais diretos de comunicação, e terminais de pagamento automático em vez de caixas registradoras operadas por seres humanos. O varejo, os serviços de hotelaria, turismo e restaurantes e as firmas de assistência médica têm gasto bilhões de dólares em tecnologia de autosserviço e o investimento está crescendo 15% ao ano. A justificativa das empresas é o “prazer da autonomia dos clientes”; na realidade, trata-se de uma transformação da tarefa em trabalho (2014, p. 190-191).

Nos últimos anos tivemos um crescente avanço nas transações feitas pelos meios digitais, elas representam, em 2016, mais da metade (57%) das operações efetuadas pelos clientes. A importância da tecnologia no setor bancário pode ser avaliada pelo montante do investimento. Os bancos investiram US 6,0 bilhões em tecnologia no Brasil, segundo a consultoria Gartner (FENABRAN, 2017).

2.4 Banco digital

O banco digital, conforme a pesquisa Febraban de tecnologia bancária, pode ser definido a partir de cinco dimensões:

- i. Consolidação de internet e mobile banking como principais canais bancários e alavanca de experiência do consumidor;
- ii. Evolução dos papéis das agências como canal de serviços e relacionamento com os clientes;
- iii. Busca da automação e digitalização de processos com alavanca de eficiência operacional;
- iv. Investimentos e busca constante por segurança das transações;
- v. Tendência de diversificação dos meios de pagamento para novas plataformas eletrônicas. (FEBRABAN, 2013, p.46).

2.5 Criptomoedas

Criptomoedas são moedas digitais que utilizam a criptografia para proteger seus dados, criar novas unidades e confirmar suas transações, através de cálculos realizados por supercomputadores interligados na rede *blockchain* de forma descentralizada. O exemplo de criptomoeda mais conhecida é o Bitcoin (BTC).

Além do fato de serem completamente virtuais, existem três características básicas que diferenciam as criptomoedas das moedas comuns: a descentralização, o anonimato e o baixo custo por transação.

A principal criptomoeda que temos hoje é o Bitcoin, segundo o site foxbit: Bitcoin é uma moeda digital, descentralizada e que não necessita de terceiros para funcionar. Isso significa que você não depende de bancos, grandes corporações ou governos para movimentar o seu dinheiro. Com o Bitcoin, o dinheiro é realmente seu. O Bitcoin foi a primeira criptomoeda do mundo e há oito anos funciona sem qualquer interrupção, baseada em uma rede descentralizada extremamente segura chamada Blockchain criada por Satoshi Nakamoto. Suas principais vantagens são: liberdade de pagamento, taxas menores, segurança, privacidade, controle e transparência.

Nenhum Bitcoin pode ser confiscado, você pode mandá-lo para quem quiser pagando taxas menores. Além disso, ele é seguro e dá mais privacidade, controle e

transparência nas negociações. Contudo, o Bitcoin pode ser utilizado também como investimento para quem está procurando diversificar seu patrimônio para ter melhores ganhos. O Bitcoin trouxe excelentes retornos e a tendência é que ele se torne mais popular a longo prazo.

2.6 Fintech

Outro setor que vem ganhando muito espaço, com o avanço da tecnologia, são as fintechs. Segundo o blog Nubank, as fintechs são startups ou empresas que desenvolvem produtos financeiros totalmente digitais, menos burocráticos, mais transparentes e que desafiam o mercado dominado pelos grandes bancos. Por isso, muitas delas são chamadas de “disruptivas”. A tecnologia é o grande diferencial das fintechs em relação às tradicionais empresas do setor – a maioria delas permite que os clientes controlem os produtos inteiramente através de smartphones, sem nunca precisar pisar em uma agência ou corretora.

No geral, as fintechs são conhecidas por oferecer soluções financeiras inéditas, menos burocráticas, mais intuitivas de serem usadas – afinal, elas normalmente estão disponíveis no smartphone do cliente – e com custos baixíssimos, às vezes inexistentes, para os usuários. Um exemplo são os cartões de crédito sem anuidade ou as contas digitais gratuitas. Por já terem nascido no mundo digital e não contarem com grandes estruturas físicas, como as agências bancárias, seus custos são muito reduzidos. Por isso muitas oferecem produtos livres de taxas e conseguem escalar rapidamente.

2.7 Visão de futuro da tecnologia bancária

O crescente aumento na exigência do consumidor vai também obrigar os bancos a trabalharem melhor não apenas a agilidade na resposta às solicitações dos clientes, como também aprimorar os mecanismos de segmentação existentes. Hoje, basicamente segmentados por renda, os públicos precisam ser avaliados em suas múltiplas dimensões – renda, faixa etária, regionalização, comportamento, afinidades. No ato da abertura de uma conta, por exemplo, o cliente pode fazer isso através do aplicativo, escolhendo seu tipo de pacote de conta no qual se encaixa seu perfil e pegando até uma conta isenta de tarifa, com serviços essenciais.

Segundo Meirelles (2011) cada um desses perfis vai exigir serviços e análises diferenciadas dentro dos bancos. Até mesmo a questão regional pode ser relevante, uma vez que uma pessoa que chega à velhice em São Paulo ou no Rio de Janeiro possivelmente terá demandas diferentes daquela que envelhece numa pequena cidade de interior – mesmo que tenha renda similar. Ou seja, deve existir uma necessidade cada vez maior de fazer uma segmentação cruzada, combinando não apenas perfil demográfico, como também perfil por renda, econômico, social e de consumo. Hoje não existe isso, pois a segmentação dos bancos é feita basicamente só por renda.

Outra consequência que se enxerga dessa movimentação demográfica é a tendência de migrar a concentração de renda em uma faixa etária mais alta da população. Hoje, por exemplo, as informações sobre um banco ou uma empresa se disseminam com uma velocidade incontrolável nas redes sociais. E é importante reforçar que as informações negativas se propagam mais rápido que as informações positivas, não permitindo que os bancos ignorem esse canal de relacionamento em seu portfólio de ofertas de produtos e serviços. As instituições bancárias aperfeiçoaram os sistemas de coleta e análise de informações, consolidando mais conhecimento sobre os clientes.

Esse fato por si só já seria suficiente para transformar o relacionamento entre as duas partes. Isso porque informações geradas a partir da análise de hábitos de consumo, preferências de canais de relacionamento e segmentação cruzada devem criar um relacionamento muito mais personalizado.

3. REVISÃO DE LITERATURA

O mercado tem sofrido grandes modificações que decorrem, principalmente, de fatores como crescimento explosivo do comércio global, a competitividade e os avanços tecnológicos. A incessante busca da melhoria nos serviços bancários no Brasil tem se mostrado como um dos caminhos mais viáveis para a obtenção de vantagens competitiva duradoura, em um ambiente de constantes mutações.

Os bancos estão entre as empresas que mais investem em automação e em tecnologia. As transformações tecnológicas implementadas no setor de serviços estão alterando a atuação das empresas financeiras e o modo como elas desenvolvem o relacionamento comercial com os seus clientes. De acordo com (PORTER, 1999), a tecnologia alterou de maneira significativa a estrutura competitiva.

O cenário do setor bancário, em particular, tem sido objeto de grandes mudanças em todo mundo, conduzidas pelo processo de globalização e pelo afrouxamento das barreiras regulatórias entre os mercados financeiros (COOPER & FRASER, 1984; SMITH & WALTER, 1996). A esses fatores aliam-se as alterações nos padrões de comportamento do consumidor, o acirramento da concorrência e o movimento de fusões e aquisições, que impõem novas formas a competitividade bancária.

Uma das estratégias utilizadas pelos bancos tem sido incorporação de novas tecnologias. A automação bancária, iniciada dentro das agências, rapidamente rompeu esse limite para oferecer serviços a seus clientes através de uma vasta rede de caixas eletrônicos, disponibilizando equipamentos em locais de grande movimentação pública, como centros de compras (GARCIA, 1998).

Não demorou muito para que os serviços bancários atingissem as indústrias, os escritórios e os lares de seus clientes, através de redes públicas de comunicação, como a internet. A tecnologia, por estar disponível a todos, deixa de ser um diferencial competitivo para se tornar base essencial para a sobrevivência da própria instituição financeira (MARTIN, 1999). Assim, requer que a organização a utilize de maneira inovadora.

Para (DIESSE, 2000), a instalação de equipamentos de autoatendimento apresenta algumas vantagens para os bancos e desvantagens para seus funcionários devido a expansão das máquinas dentre outros:

- i. O custo de manutenção de um equipamento é o mesmo, independentemente do número de horas trabalhadas por dia e da quantidade de dias.
- ii. As máquinas podem trabalhar em horários mais extensos, sem grandes acréscimos de despesas para o banco.
- iii. Possibilidade de compartilhamento dos equipamentos, reduzindo a ociosidade e o custo fixo (iniciativa que no Brasil só é exercida pela empresa Tecnologia Bancária-Tecban, através da rede Banco 24 horas, compartilhada por várias instituições bancárias).
- iv. Ausência de interferências sindicais sobre as atividades dos caixas automáticos.
- v. As transações são realizadas pelo próprio cliente, sendo um fator divisor de responsabilidades.
- vi. Não há desperdício de tempo por conversas paralelas ou restrições trabalhistas.
- vii. Eliminação dos serviços de preparação de dados para posterior processamento, uma vez que as operações são realizadas on-line. Também é importante citar que o grau de dependência ou interferência do bancário no processamento da transação apresenta reflexos em seus custos. Alguns segmentos populacionais, principalmente os de baixa escolaridade ou de idade elevada, encontram dificuldades em lidar com as máquinas de autoatendimento.

Existem problemas de segurança na utilização do autoatendimento, destacando-se em especial os assaltos e as violações de sigilo da senha eletrônica, inclusive na Internet.

Costa Filho (1996) constatou que a automação não havia eliminado a necessidade de apoio humano nas transações bancárias, tendo verificado a importância da participação dos funcionários do banco para os clientes. Sua pesquisa é encerrada com uma série de questões que, apesar de transcorridos dez anos, são aplicáveis ao atual contexto da automação bancária.

3.1 Investimento em tecnologia

A Internet, tem contribuído para o avanço tecnológico no setor bancário, sendo que os bancos estão em constante desenvolvimento ao oferecer opções mais práticas, com o intuito de deixar as pessoas escolherem o momento propício para utilização dos serviços bancários.

No caso do Brasil, desde a implementação do Plano Real, os bancos envidam maiores esforços para aumentar a geração de receitas, de modo a compensar os lucros, antes facilmente obtidos nos períodos de alta inflação. Nesse sentido, pode-se observar a prática de inúmeros programas de reestruturação impactando as aquisições e promovendo inúmeras fusões e os incentivos de reorganização societária na busca do fortalecimento do mercado financeiro brasileiro, inclusive com maior participação do capital estrangeiro. Evidenciam-se, desde então, significativas alterações na forma operacional das instituições financeiras e um acirramento na busca pela eficiência econômica das atividades e pela maximização dos lucros (TABAK; KRAUSE; PORTELLA, 2005).

Neste cenário, após a rápida difusão do Internet Banking e sendo o telefone celular encarado como nova mídia, as instituições financeiras passaram a estimar a possibilidade de autoatendimento bancário dos seus clientes através dos mesmos. Hoje é possível aos clientes de praticamente todos os bancos realizarem pelo celular quase todas as operações disponíveis nas agências, em caixas de autoatendimento e Internet Banking. Correntistas podem consultar extratos e saldos, fazer transferências entre contas do banco, pagamentos de títulos e convênios, fazer transferência de recursos via DOC/TED, recarga de celular pré-pago, investimentos e, inclusive, contratarem empréstimos.

Paula e Faria (2007) sustentam que, a partir do final da década de 1990, as mudanças ocorridas no setor bancário brasileiro passaram a ser conduzidas cada vez mais pelas forças existentes no mercado, com uma adaptação constante promovida pelas instituições financeiras à maior abertura do setor bancário para a competição internacional e também em relação à desregulamentação dos serviços financeiros. Somam-se a isso as mudanças ocorridas na estratégia gerencial destas instituições, expressas em atitudes como a de promover maior ênfase ao retorno dado aos acionistas. Outro fator importante de mudança do setor bancário brasileiro foi, sem dúvida, o expressivo desenvolvimento tecnológico em informática e

telecomunicações, impactando, com isso, o processamento de informações pelas entidades, bem como sobre os canais de entrega de serviços de caráter alternativo, tais como o banco eletrônico e a Internet.

A adoção de estratégias e práticas inovadoras, nas empresas, está diretamente associada à busca de diferenciações com vistas a produzir produtos e serviços para os mercados que estão cada vez mais exigentes, além de gerarem vantagens competitivas sustentáveis em relação a seus competidores (VILHA, 2009).

A origem do conceito de inovação pode ser creditada aos trabalhos de Schumpeter (1950, p. 34), mostrando que “inovar é produzir outras coisas, ou as mesmas coisas de outra maneira, combinar diferentemente materiais e forças, enfim, realizar novas combinações que tragam retorno financeiro”. Para Schumpeter (1997) o “o impulso fundamental que inicia e mantém o movimento da máquina capitalista decorre de novos bens de consumo, dos novos métodos de produção ou transporte, dos novos mercados, das novas formas de organização industrial que a empresa capitalista cria”.

Por essa ótica, o desenvolvimento econômico é impulsionado por um conjunto de inovações, dentre eles as novas tecnologias de Tecnologia da Informação (TI), tais como softwares, aplicativos, web e sites aliados a disponibilidade de equipamentos que estão ao alcance de todos, podendo proporcionar uma nova gama de acessibilidade de produtos e serviços. Estes, por sua vez, podem ser apenas produtos não necessariamente novos, mas a forma de acessá-los sendo inovadora.

Por inovações tecnológicas podemos entender as melhorias de processos ou procedimentos aplicados a produtos ou serviços já existentes ou a introdução de produtos e serviços tecnologicamente novos. Ao se tratar de produto, é considerada uma inovação tecnológica, quando o processo tiver sido introduzido no mercado (inovação de produto), ou utilizada no processo de produção do mesmo (inovação de processo) (OECD, 2006). Nesse sentido os processos de inovação tecnológica apontam para a área da Tecnologia da Informação (TI) e novas tecnologias como o grande marco de possibilidades de inovação.

Para Bernard (2003) as ondas de inovações que aconteceram nas últimas décadas mudaram profundamente a natureza dos serviços bancários e financeiros. Essas novas tecnologias são entendidas como um amplo agrupamento do uso de bancos de dados cada vez mais ricos, meios eletrônicos de transmissão e pagamento, call centers, computadores e equipamentos móveis. Para Bernard (2003), as redes de

telecomunicações abertas renovaram a relação entre bancos e seus clientes, bem como serviços financeiros e profissões bancárias. Eles criaram oportunidades estratégicas e comerciais. Um dos benefícios mais óbvios da Internet, por exemplo, reside na redução substancial dos custos de infraestrutura e transação. Da mesma forma, a oferta bancária on-line pode ser adaptada ao perfil do cliente e suas expectativas. Isso ajuda a alcançar novos segmentos de clientes, em particular em atividades de corretagem (BERNARD, 2003, p. 42).

Hoffman e Bateson (2003), afirmam que a tecnologia mudou totalmente o mundo e que ninguém foi poupado. A informatização bancária e a expansão dos canais remotos tiveram início no final da década de 1970 com a automatização de processos de back-office, a introdução do caixa eletrônico e evoluindo para home Banking, Internet Banking e recentemente o mobile Banking, levando o banco até a casa dos clientes. Segundo a FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos, 2008), essa evolução representa uma tendência de contínuo desenvolvimento do chamado “banco virtual”, representado por criação e ampliação de novos canais de venda e de distribuição dos serviços bancários pela Internet, incluindo pagamentos e transferências, movimentações em ações, seguros, capitalização, hipotecas entre outros produtos, tem apresentado um grande crescimento no mercado. As operações on-line representam uma grande vantagem de custo para as instituições se comparadas com as operações tradicionais.

A FEBRABAN (2015) afirma que a inclusão digital e a virtualização dos serviços bancários, no Brasil, ficam evidentes ao quantificar o número de transações bancárias e considerar a maneira que os usuários as realizam, como mostra os seguintes dados pela mesma divulgados:

- i. 11,2 bilhões de transações bancárias por mobile (crescimento de 138% em relação a 2014).
- ii. O número de contas bancárias para o uso do mobile banking cresceu de 16 vezes entre 2011 e 2015.
- iii. 100 vezes foi o quanto cresceu em transações feitas por mobile banking no ano de 2015 em relação ao ano de 2011.
- iv. Em um universo de 2 mil pessoas entrevistadas: 41% disseram que consultam o saldo bancário pelo dispositivo, 19% realizam pelo menos uma transferência de dinheiro por semana, 22% pagam uma conta por semana e 18% realizam ao menos uma compra pelo smartphone por semana.

Segundo FEBRABAN (2017), o meio digital de comunicação atualmente mais adotado e difundido, no Brasil e no mundo, em todas as classes sociais, é o telefone celular, consistindo em expressiva oportunidade de expansão dos serviços bancários via tecnologias de mobilidade digital, a qual propiciaria também uma maior inclusão socio-econômica de milhões de pessoas em todo o mundo.

Reis (1998 p. 97), explica que ao implementar a nova tecnologia no banco, a administração normalmente quer:

- Aumentar a qualidade e produtividade;
- Reduzir custos operacionais;
- Aumentar a lucratividade;
- Aumentar seu “Market Share”;
- Ter maior agilidade, aumentando a satisfação dos clientes;
- Reduzir estruturas do “Back Office”, etc. (REIS,1998 p. 97)

Segundo Faria & Maçada (2011), o desenvolvimento constante do setor bancário mundial e especialmente do setor bancário brasileiro tem ocorrido de forma conjunta com a evolução da automação bancária através dos investimentos progressivos e regulares em TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação – pelos bancos brasileiros.

Segundo Jordan e Katz (1999, p. 28 apud MAÇADA; BECKER, 2001), as mudanças trazidas pela TI – novos produtos e serviços, clientes mais sofisticados, mudanças na estrutura de custos e pressões competitivas ampliadas – transformaram as estruturas das instituições financeiras.

Os bancos brasileiros voltaram a investir em tecnologia após dois anos consecutivos de quedas, os gastos e investimentos somaram R\$ 20 bilhões em 2017, crescimento de 5% em relação a 2016.

A inovação tecnológica, portanto, é um meio imprescindível aos bancos à sua manutenção e crescimento em seu mercado (LUCAS JR, 1999 apud MAÇADA; BECKER, 2001).

Os dados são da 26ª edição da pesquisa de tecnologia bancária da FEBRABAN. As despesas e investimentos em Software subiram 17% em relação ao ano anterior, somando R\$ 9,8 bilhões.

Os investimentos em softwares subiram 20,7% e os gastos tiveram de 14,5 % antes de 2016. As transações bancárias somaram R\$ 71,8 bilhões com alta de 10% antes 2016.

Os canais digitais puxaram o desempenho, com destaque para o mobile banking; o mobile banking já representa mais de um terço das transações bancárias. Foram realizadas 25,6 bilhões de transações através do canal mobile em 2017.

As transações com movimentação financeira por aplicativos de celular saltaram 70%. As operações mais realizadas foram pagamentos de contas, transferências, contratação de crédito e aplicações. Já o número de agências caiu de 23,4 mil em 2016 para 21,8 mil em 2017.

As inovações no setor bancário estão intimamente ligadas ao avanço da tecnologia da informação e comunicação, como mencionado anteriormente, assim como ao desenvolvimento das telecomunicações. Isso é corroborado pela seguinte afirmação:

Uma das consequências das inovações no setor de telecomunicações foi a difusão do telefone celular. Devido ao aumento de possibilidades tecnológicas e de recursos disponíveis nos aparelhos, o celular passou a representar um novo canal e, agora, um potencial para as relações de compra. No setor bancário, ao se visualizar o telefone celular como nova mídia e após a rápida difusão do internet banking, as instituições passaram a avaliar a possibilidade de autoatendimento pelo telefone celular. (SANTOS; VEIGA & SOUZA, 2011, p. 153)

O setor bancário acredita e comprova que investimentos realizados em TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação - promovem uma progressiva lucratividade e uma vantagem competitiva, com uma moderna estrutura de serviços e custos (FONSECA, MEIRELLES & DINIZ, 2010).

Em suma, os telefones e computadores transformaram-se em canais de importância crescente para os bancos e seus clientes, pois propiciam o acesso a serviços bancários com conforto, agilidade, segurança e custos menores (FONSECA, MEIRELLES & DINIZ, 2010).

Ao mesmo tempo em que anunciam lucros bilionários, os maiores bancos brasileiros anunciam o fechamento de mais 1.200 agências e a consequente demissão de centenas de bancários. Esse é o resultado do processo de digitalização dos serviços bancários. Segundo dados do jornal dos bancários (2019), o processo de fechamento de agências e demissões já começou. Só o Banco do Brasil, que lucrou R\$ 13,2 bilhões no ano de 2019, fechou 462 agências no mesmo período e demitiu

3.360 trabalhadores. No Bradesco que teve um lucro líquido de R\$ 19 bilhões, anunciou o fechamento de 450 agências até 2020.

Além disso, Lima (2018), afirma que os 5 maiores bancos do país fecharam 611 agências e demitiram 5.542 funcionários num período de 12 meses. Os dados são dos balanços do 3º trimestre do Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú e Santander. As instituições controlam 81,2% dos ativos totais e detêm 84,7% do mercado de crédito brasileiro. Mesmo com todas apresentando lucro, há 1 movimento para reduzir a estrutura administrativa e diminuir gastos. O Banco do Brasil foi o que mais teve corte de postos de atendimento do 3º trimestre de 2018 ao mesmo período deste ano: saíram de 4.147 para 3.684 unidades -reco de 11%. O número de funcionários caiu de 97.232 para 93.872.

Muito mais pessoas tem acesso aos serviços bancários na palma da mão e a tecnologia tem tornado obsoleto alguns serviços que, em outro momento, eram oferecidos pelos bancos. É importante ressaltar que os bancários não são contrários à implementação de novas tecnologias, mas que é preciso capacitar trabalhadores para que se adaptem às mudanças e, principalmente, que os empregos sejam preservados.

4. AVANÇO TECNOLÓGICO DO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO NO PERÍODO DE 1998 A 2018

Para se adequar as transformações do sistema financeiro internacional e nacional, os bancos no Brasil se apoiaram em alguns pilares para garantir os meios que viabilizassem profundas reestruturações dentre eles as inovações tecnológicas, as terceirizações, as fusões e as privatizações que refletiram diretamente no trabalho do bancário e desencadearam o desemprego, deterioração das condições de trabalho e aumentaram as exigências de novas habilidades profissionais e mudanças nos padrões de mobilidade na carreira e de remuneração.

Esse processo de informatização e automação teve início nos anos 1990. Na hora que ela traz novas tecnologias e se pegar o processo dos bancos verifica-se que veio a tecnologia, mas, ao mesmo tempo vieram os interesses dos banqueiros que é de reduzir o seu custo interno.

Para o banco ficou mais barato porque ele tem um serviço com um maquinário que ele não tem mais um empregado que possa entrar em licença, que pega férias.

Segundo a Febraban, existiam 32 mil terminais de autoatendimento instalados, em 2011 esse número aumentou em seis vezes e passou para 182 mil unidades. As operações realizadas via internet também cresceram em proporções elevadas, enquanto as agências passaram a responder por apenas 11% de todas as operações no mesmo ano.

Com esse crescimento promovido pela tecnologia os bancos reduziram alguns locais de trabalho, até chegar nos bancos que temos hoje; agências esvaziadas de pessoas e o fortalecimento do atendimento eletrônico.

Entre 1993 e 2011 os números de contas correntes cresceu 275%, enquanto de agências seguiu um ritmo menor com o aumento de apenas 22%, já o número de bancários caiu 25% no mesmo período.

Segundo Schmitz e Mahl (2000), as grandes evoluções estão ocorrendo, inclusive, fora das agências bancárias, transferindo-se para os escritórios e as instalações do próprio cliente. De acordo com os autores, o princípio básico é fazer com que o cliente não precise mais ir às agências, ou seja, o cliente deve poder executar o maior número possível de operações bancárias nos terminais de autoatendimento, no seu escritório, ou mesmo em sua residência, por meio da Internet.

4.1 Causa da redução de emprego nesse setor

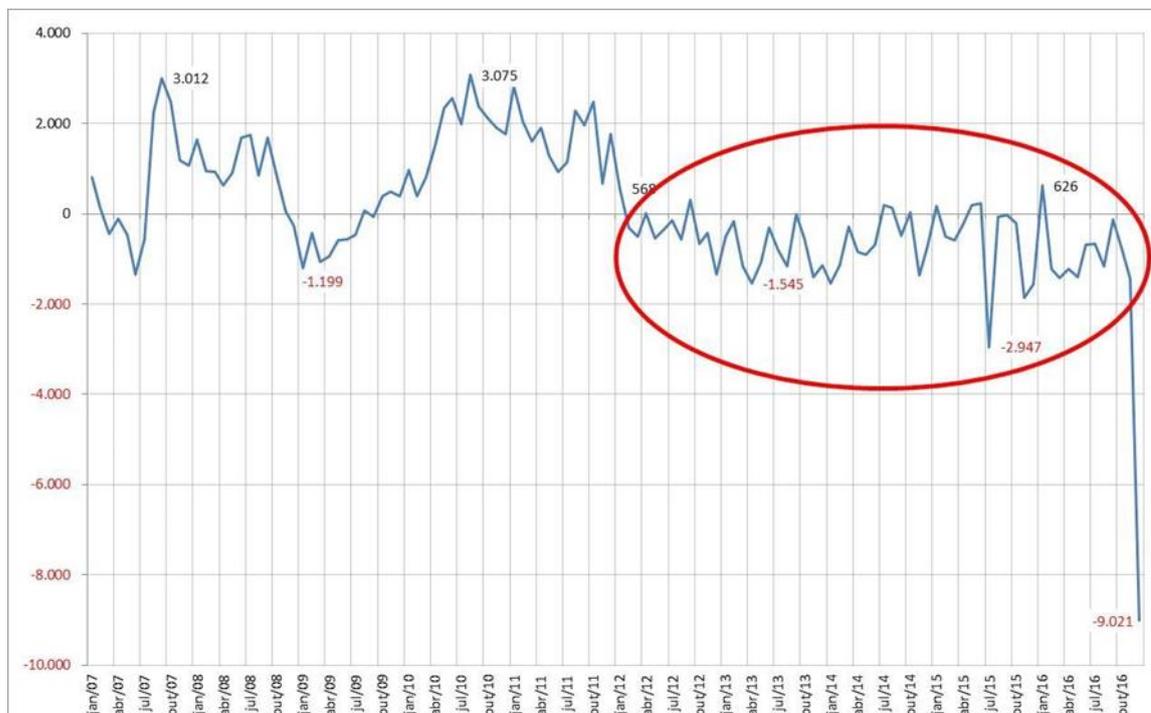
Basicamente, o único argumento que podemos considerar sobre a redução de empregos nesse setor, seria o aumento de investimentos em tecnologia e automação, um dos fatores que pode ser identificados como sendo gerador da atual crise pela qual passa o emprego é a automação dos processos produtivos.

A redução no setor bancário se aprofundou em 2013, quando o saldo de empregos foi negativo em 4.329 postos.

Entre janeiro de 2012 e dezembro de 2016, o saldo negativo de postos (excetuando a Caixa Econômica Federal) foi de 47.233 postos de trabalho.

De acordo com a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), referente a 2015 (último dado), o número de trabalhadores em bancos privados no país passou de 228.515, em 2003, para 263.114, em 2015, aumento de 15,1% no estoque de emprego (+34.599 postos de trabalho), mas queda de 7,6% na comparação com 2012 (corte de 21.673 postos de trabalho).

Gráfico 1 - Saldo do emprego bancário (exceto Caixa Econômica Federal) Brasil – janeiro de 2007 a dezembro de 2016

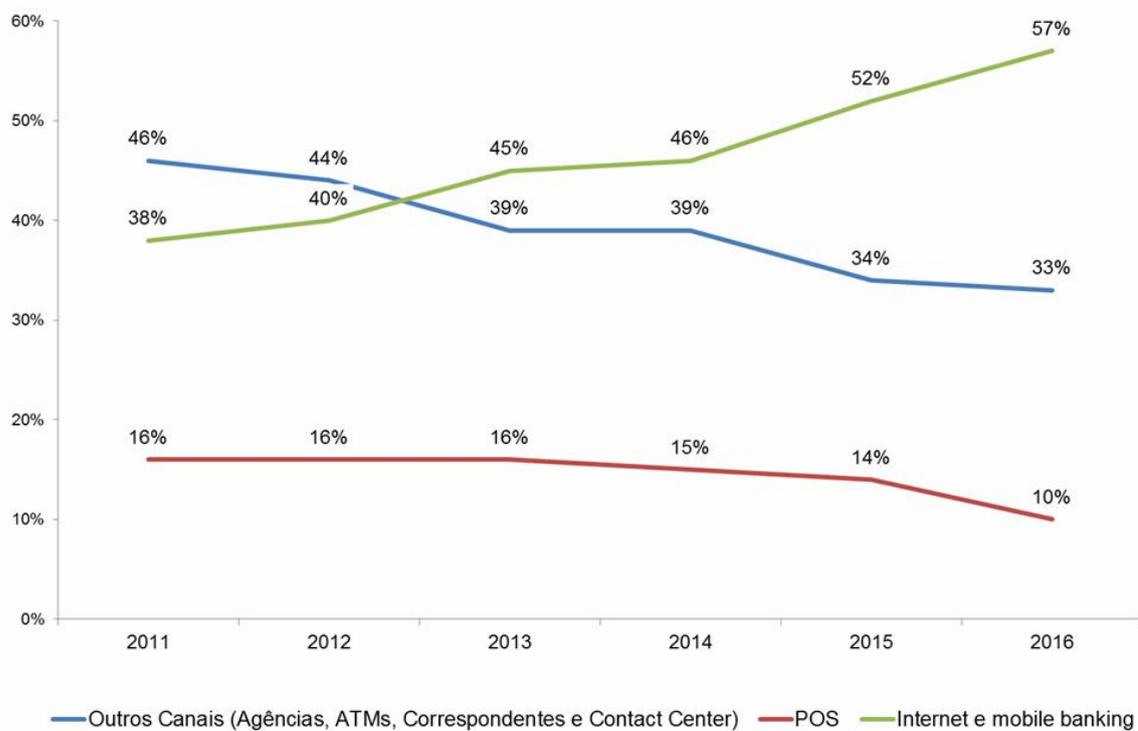


Fonte: Ministério do Trabalho

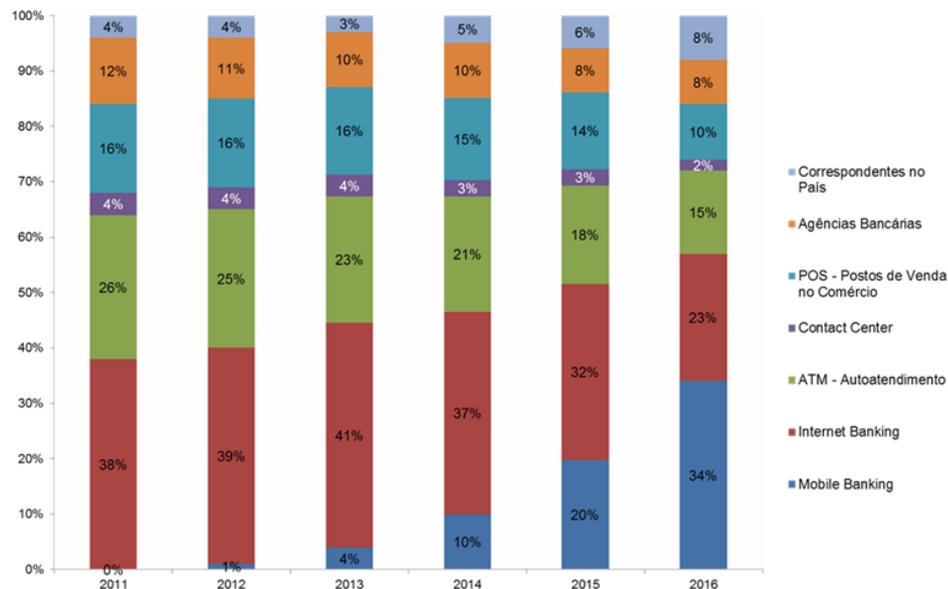
Segundo o Relatório Anual do Banco do Brasil, relativo a 2016, 9.409 trabalhadores tinham juntado ao PEAI até 31/12/2016, o que deve ocasionou a redução de até R\$ 2,3 bilhões em despesas de pessoal em 2017.

Segundo Schimtz e Mant (2000) as grandes evoluções estão ocorrendo, inclusive, fora das agências bancárias, transferindo-se para os escritórios e as instalações do próprio. O princípio básico é fazer com que o cliente não precise mais ir às agências, ou seja, o cliente poder executar o maior número possível e operações bancárias nos terminais de autoatendimento, no seu escritório ou mesmo em sua residência, por meio da internet.

Gráfico 2 - Evolução das transações bancárias por origem



Fonte: Febraban

Gráfico 3 - Proporção das transações bancárias por origem Brasil – 2011 a 2017

Fonte: Febraban

De acordo com o Google (OLIVEIRA, 2017), 62% da população brasileira tinha acesso a smartphones em 2017, número que deve aumentar bem mais nos próximos anos.

4.2 Situação dos bancários com redução dos níveis de empregos

De acordo com Castro (2010), a situação dos profissionais remanescentes nos bancos é bastante preocupante, sendo que entre 1995 e 2008, 32% dos afastamentos de bancários decorreram de doenças do tecido músculo esquelético, como a Ler/Dorts, transtornos diretamente correlacionados com problemas da organização do trabalho. Outros 23% apresentaram transtornos mentais. Outro estudo, encomendado por entidades de classe dos bancários em 2006, demonstrou que aproximadamente 18 mil profissionais do país sofriam, à época, ideação suicida (vontade de tirar a própria vida).

Diante disso, o jornal Tribuna Bancária afirmou que, o número de bancários afastados por doenças cresceu substancialmente entre 2009 e 2017, segundo dados do INSS. O total de trabalhadores que tiveram benefícios acidentário ou previdenciário foi de 13.297 em 2009. Oito anos depois, 17.310 tiveram de se afastar do trabalho por conta de enfermidades. Um aumento de 30%. Mais de 50% dos casos referem-se a transtornos mentais (aumento de 61,5%) e enfermidades relacionadas a lesões por esforço repetitivo (crescimento de 13%). Analisando as condições de trabalho dos

bancários e o seu perfil de adoecimento ocupacional ao longo dos anos é possível compreender esses dados que são apresentados e reforçar a relação entre esses adoecimentos e o trabalho bancário, pois não se observam esses índices entre as demais categorias de trabalhadores. O levantamento reforça que a categoria bancária está adoecendo cada vez mais, e os motivos são: sobrecarga de trabalho devido a redução do quadro de funcionários, pressão para o cumprimento de metas abusivas e assédio moral. Tudo isso objetivando o aumento da lucratividade cada vez maior das instituições financeiras, o que só favorece os banqueiros, em detrimento da saúde de milhares de trabalhadores.

O suicídio de bancários no contexto da nova organização do trabalho discorre sobre as formas extremas que pode assumir o desemprego, especialmente quando o conjugado com quadros de depressão latente. A pesquisa conduzida pelo autor na Universidade de Brasília (UNB), demonstrou números preocupantes de suicídios entre profissionais do setor financeiro, sendo que 181 bancários tiraram a própria vida entre 1996 e 2005, o que representa uma taxa de, praticamente, um suicídio a cada vinte dias, de acordo com dados coletados junto ao ministério da saúde. Castro (2010).

4.3 Automação bancária

Máquinas e robôs estão invadindo as agências brasileiras, mas, especialistas alertam que enquanto a robotização cresce diminuem os postos de trabalho.

Em última análise, é um círculo vicioso de pesadas consequências para o trabalhador, o qual Rifkin aponta de forma preocupante ao afirmar que:

A maioria dos trabalhadores sente-se totalmente despreparados para lutar com a enormidade da transição que está ocorrendo. Os atuais avanços tecnológicos e as iniciativas de reestruturação econômica parecem ter se abatido sobre nós sem se fazer anunciar. Subitamente, em todo o mundo, homens e mulheres perguntam se existe, para eles, algum papel que possam desempenhar no novo futuro que se abre para a economia global (RIFKIN, 1995, p. 13).

Existe, para Rifkin (1995), uma ideia a ser amplamente rejeitada: a de que a automação aumenta a produção, vindo este aumento de produtividade a refletir-se em preços mais baixos que aumentam a demanda, exigindo-se, assim, cada vez maior produção e que esta, por sua vez, aumenta o nível dos empregos.

Em uma publicação do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio Econômicos (DIEESE) e da CNB/CUT (Confederação Nacional dos Bancários

da Central Única dos Trabalhadores) no ano de 2001, encontra-se uma interessante constatação sobre o avanço da tecnologia e da automação no setor bancário brasileiro:

Segundo dados da Federação Brasileira das Associações de Banco (FEBRABAN), o número de equipamentos de autoatendimento dentro e fora das agências passou de 31.400 em dezembro de 1994 para 97.697 cinco anos depois. No mesmo período, o número de usuários de home/office banking passou de 107.600 para 5.920.000 (sendo 620 mil empresas). Alguns dos grandes bancos, o Banco do Brasil e o Banco Itaú, por exemplo, já divulgam que mais de 70% de suas transações são realizadas via autoatendimento e atendimento remoto (DIEESE-CNB/CUT, 2001, p. 19, grifo dos autores).

Tabela 3: Total Empregados no Sistema Bancário

Período	Dez/1998	Dez/1999	Dez/2001	Dez/2006
Total Empregado	571285	558692	497102	463330

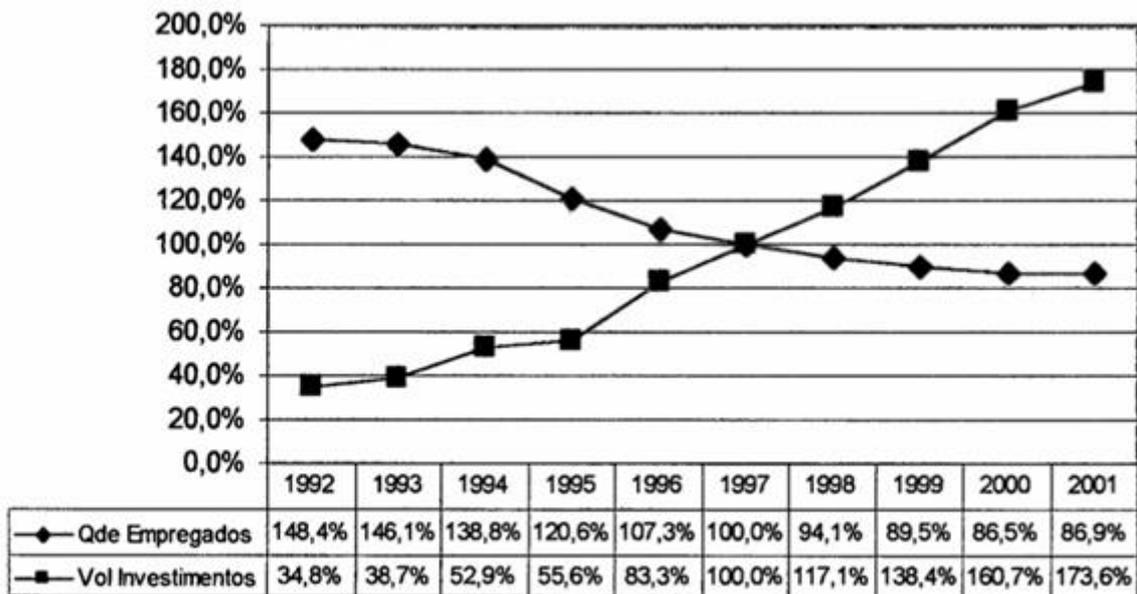
Fonte: Ministério do Trabalho – Secretaria de Políticas de Emprego e salário.

Tabela.4: Participação do Setor Financeiro no PIB (em %)

2006	2007	2008	2009	2010	2016
10,53	12,13	15,61	12,37	6,94	4,70

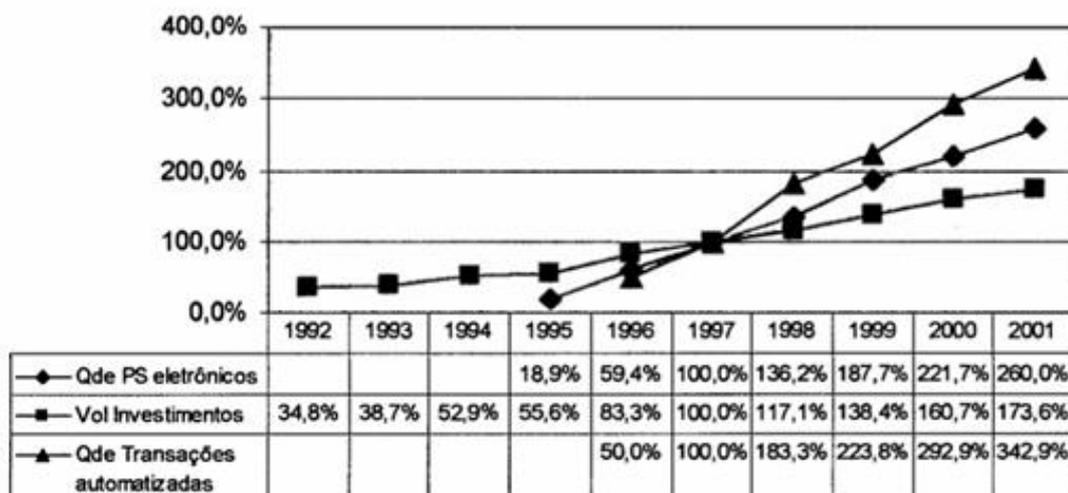
Fonte: Ministério do Trabalho – Secretaria de Políticas de Emprego e salário.

Os gastos em automação e qualificação dos recursos humanos levou os bancos a manterem suas despesas administrativas mesmo operando com um número menor de funcionários.

Gráfico 4 - Empregados x Investimentos

Fonte: Febraban

O Gráfico 4 apresenta o cruzamento entre aumento de investimentos e redução de emprego, baseando-se no fato de que a máquina substitui o homem. FEBRABAN (2000).

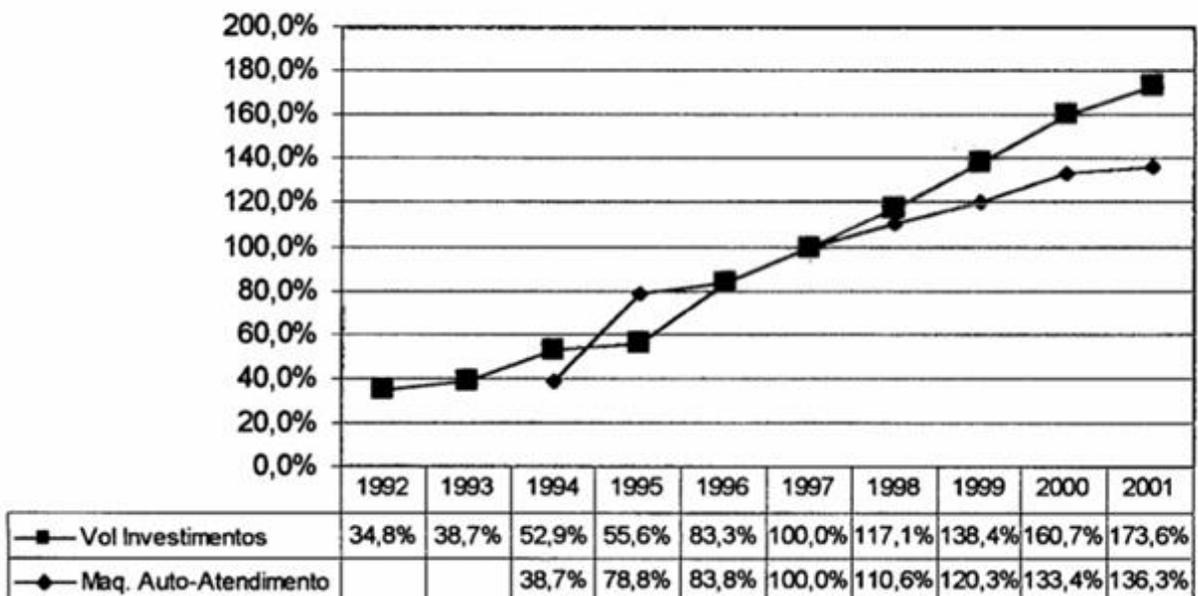
Gráfico 5 – Investimentos x Postos eletrônicos x Transações automatizadas

Fonte: Febraban

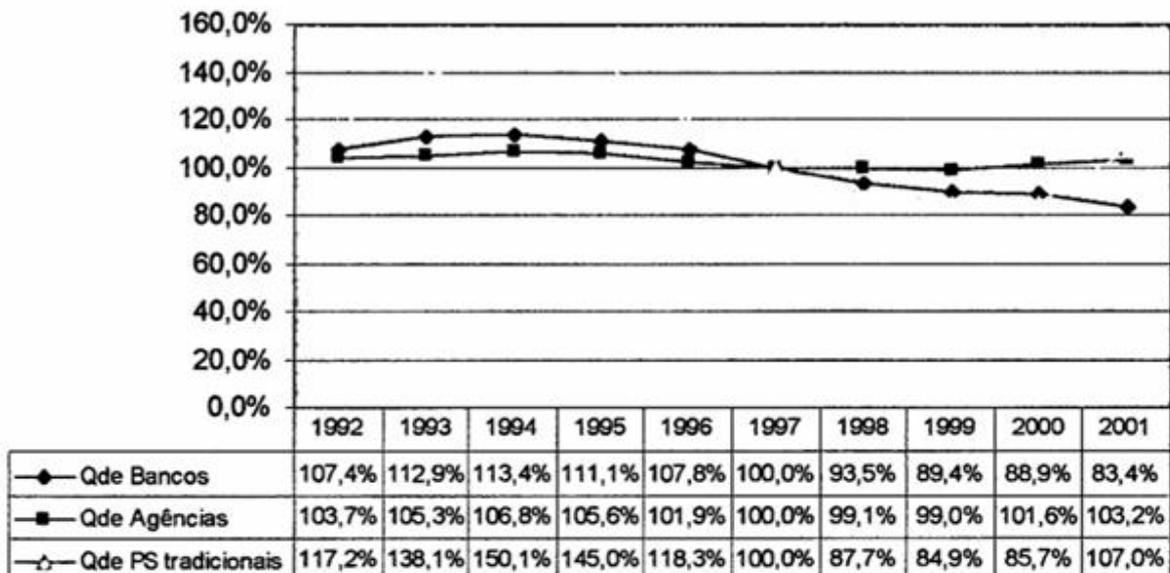
O Gráfico 5, por sua vez, mostra uma forte relação de causa e efeito entre os aumentos em investimentos em automação com o aumento na quantidade de postos eletrônicos e na quantidade de transações automatizadas, ou seja, espera-se que um

aumento nos investimentos em automação faça aumentar também a quantidade de postos eletrônicos bem como a quantidade de transações automatizadas. No gráfico abaixo, os indicadores mostram também uma forte relação entre quantidade investida e a quantidade de máquinas de auto-atendimento, entretanto, há um pequeno deslocamento sugerindo que pode ter sido feito investimentos em outras coisas além de máquinas.

Gráfico 6 – Investimentos x Maquinas de Auto-atendimento



Fonte: Febraban

Gráfico 7 – Bancos x Agências x Postos tradicionais

Fonte: Febraban

4.4 O futuro dos bancários

Todos os dias surgem novos bancos digitais, novas entidades de crédito digital, coisas que eram impensáveis até um tempo atrás como desligamento de funcionários, fechamento de agências e é isso o que está acontecendo. O mercado bancário brasileiro é muito consolidado, inclusive pode-se dizer que tem quatro grandes bancos que dominam o mercado, esses bancos passaram por diversos processos de fusão com a aquisição como aconteceu com o Itaú e o Unibanco, o Bradesco e o HSBC e hoje é comum encontrar, nas grandes cidades, duas agências de um mesmo banco na mesma quadra, então é claro que esse processo quando vai unindo energias das duas instituições financeiras, irá ser fechado algumas agências, pois não tem sentido ter duas agências do mesmo banco e na mesma quadra.

Foram substituídas pela tecnologia como a função de caixa; antigamente tinha-se que ir no guichê de caixa para efetuar o pagamento de boletos, hoje tudo é pago pela internet, inclusive pelo aplicativo do próprio banco, mas, isso não quer dizer que os bancários irão desaparecer o que vai acontecer é uma revolução natural da função de bancário.

Vão deixar de existir as profissões mais mecânicas como os caixas, vão permanecer somente as profissões bancárias que exigem o conhecimento técnico um pouco mais elevado. Para Crespo (2004), as instituições bancárias devem discutir

melhor o compartilhamento de suas redes de ATMs, e argumenta que, em outros países, esta prática já é uma realidade, e para o Brasil este tipo de serviço, além de aumentar a eficiência no atendimento aos usuários, contribuirá para cortar custos e melhorar a eficiência dos bancos.

Segundo a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2015, a indústria bancária detém uma posição de vanguarda na adoção de novas tecnologias, e isso não é à toa uma vez que nos negócios, a cobrança por eficiência é geral, em cada um dos setores, e exercida pelos mais diversos participantes do mercado.

Quadro 1 – Número de Instituições Bancárias entre 1988 e 1998

Tipo de Banco	Dez/1988	Dez/1994	Dez/1998
Bancos Públicos Federais	6	6	6
Bancos Públicos Estaduais	37	34	24
Bancos Privados Nacionais	44	147	106
Filiais de Bancos Estrangeiros (Comerciais)	18	19	16
Bancos com Controle Estrangeiro	7	19	36
Bancos com Participação Estrangeira	5	31	23
Bancos de Investimento	49	17	22
Total do Sistema Bancário Nacional	146	273	233

Fonte: Filgueiras (2000) – Banco Central do Brasil

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os bancos sempre investiram muito em tecnologia, se voltarmos um pouco na história, na época da inflação, a necessidade de TI, do investimento em tecnologia para garantir que as coisas fossem executadas corretamente no tempo correto.

A inflação acabou, mas, a vocação não, e os bancos continuam usando muito a tecnologia em tudo o que fazem. Com isso, eles ocupam a vanguarda de toda a parte de inovação em tecnologia no mercado brasileiro.

Existem várias tecnologias bancárias que funcionam no mundo inteiro hoje, que foram idealizadas e criadas no Brasil, como por exemplo, o terminal de autoatendimento que imprime cheque, o chip do cartão são ideias brasileiras de segurança.

A busca com os estudos é entender que o mercado bancário está trabalhando para captar as tendências em termo de utilização de tecnologia e conseguir com isso, quais são os principais movimentos.

A pesquisa de 2017 tem mostrado que o canal preferido dos brasileiros em 2016 foi o mobile banking que pela primeira vez teve o maior número de transações que os demais canais. Os clientes têm demonstrado, através da utilização, que o canal preferido é o mobile banking, porém, a preocupação como banco é de levar a melhor experiência a ele; então utiliza-se o serviço financeiro da maneira que melhor lhe convém.

Nos últimos anos os bancos vêm mantendo um investimento no patamar de 19 bilhões de reais em TI. Os bancos no Brasil em 2016 investiram no mesmo patamar que o governo federal pela primeira vez.

A cada ano os grandes bancos brasileiros investem bilhões de reais em tecnologia, na contramão da modernidade praticam taxas abusivas e colocam no desemprego milhares de trabalhadores.

Por meio de aplicativos do banco é possível consultar saldo, efetuar pagamentos de contas e fazer transferências. Atualmente 35% das operações financeiras são feitas por aplicativos no celular, o setor bancário tem investido pesado em tecnologia para atrair cada vez mais clientes para as agências virtuais.

Em 2017 foram aplicadas 17,5 bilhões em automação de serviços, só que todo esse investimento tem impactado de forma negativa nos empregos na categoria bancária. De acordo com o DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e

Estudos Socioeconômicos), só no ano de 2017 foram eliminados quase 18 mil postos de trabalho e a maioria dos bancos públicos.

Desde 2012 até 2018 os bancos eliminaram 55 mil postos de trabalho no Brasil, isso é mais de 10% da categoria bancária, no curto período de tempo simplesmente com seus empregos eliminados; isso no momento em que os resultados das empresas do setor vão muito bem, ou seja, tem seus lucros crescendo.

Mas, não é por este motivo que estão demitindo e também não é por dificuldade financeira, é um momento de reestruturação dos bancos em que eles por um lado terceirizam fortemente parte da sua força de trabalho e por outro lado investem pesadamente em novas tecnologias que são tecnologias “desempregadoras”, é a automação de uma série de etapas antes realizadas por trabalhadores.

Tem que cobrar papel social dos bancos, responsabilidades porque eles são concessão pública, eles possuem a autorização do Estado para lidar com o dinheiro da população brasileira.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARIENTI, Patricia F. F. **Restruturação e consolidação do sistema bancário privado brasileiro**. Santa Catarina, 2007.

_____, Mudanças no atendimento bancário. In: **Boletim DIESSE**, Rio de Janeiro, n 218, 2000.

BANCEN, **Evolução do Sistema Financeiro Nacional**. Brasília, 2012. Disponível em <<http://www.bcb.gov.br/htms/deorf/r199812/texto.asp?idpai=revsfn199812>>. Acesso em 01 de Julho de 2017.

BAUMGARTEN, Maíra; HOLZMANN, Lorena. Tecnologia. In CATTANI, Antonio David; HOLZMANN, Lorena. (Org.). **Dicionário de Trabalho e Tecnologia**. 2a ed., Porto Alegre: Zouk, 2011.

BASTOS, Raul Luis Assumpção. Desemprego Tecnológico. In CATTANI, Antonio David; HOLZMANN, Lorena. (Org.). **Dicionário de Trabalho e Tecnologia**. 2a ed., Porto Alegre: Zouk, 2011.

BEUREN, Ilse Maria (org). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2003. p. 76-96.

BERNARD MICHEL, **Banque et nouvelles Technologies**. **Horizons Bancaires**, No. 316, Février, 2003

CNB, **Balanço Geral das Agências Bancárias**, São Paulo 2012. Disponível em <<http://www.cnb.org.br>>. Acesso em 01 de julho de 2017.

COOPER, K. & FRASER, D. R. **Banking deregulation and the new competition in financial service**. Cambridge: Ballinger, 1984.

CORAZZA, Gentil. **Crise e Reestruturação Bancária no Brasil**. São Paulo 2007.

COSTA FILHO, B. A. da. **Automação bancária**: uma análise sob a ótica do cliente. 1996. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo.

COSTA, Fernando Nogueira da. **Economia monetária e financeira**: uma abordagem pluralista. São Paulo: MAKRON, 1999.

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos. **Restruturação produtiva reduz empregos nos bancos**. Rio de Janeiro, DIEESE, 1997.

DIEESE-CNB/CUT. **Os rostos dos bancários**: mapa de gênero e raça do setor bancário. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/esp/bancario.zip>> Acesso em: 02. Mai. 2019.

EDUARDO. Adoecimento na categoria bancária aumenta 30% em apenas oito anos **Tribuna do Ceará**, Ceará, 16 fev. 2019. p. 3.

FABRASILE, **Lei da terceirização: muda para pior ou para melhor a vida do trabalhador**. Rio de Janeiro, 2017. Disponível em <<http://epocanegocios.globo.com/Economia/noticia/2017/03/entenda-o-efeito-da-lei-da-terceirizacao-para-o-trabalhador.html>>. Acesso em 28 de junho de 2017.

FARIA, F. A.; MAÇADA, A. C. G. Impacto dos investimentos em TI no resultado operacional dos bancos brasileiros. **Revista de Administração de Empresas**, v. 51, n. 5, p. 440-457, 2011.

FARIA, Adelino de Júnior, J. e PAULA, L. F. “Eficiência no Setor Bancário Brasileiro: A Experiência Recente das Fusões e Aquisições”. In: XXXIV Encontro Nacional de Economia (Anpec), 2006, Salvador. **Anais do XXXIV Encontro Nacional de Economia**, 2006, p.20

FEBRABAN, **Balanco social dos bancos**. São Paulo, 2012. Disponível em <<https://portal.febraban.org.br/>>. Acesso em 11 de junho de 2017.

FEBRABAN. - **O Setor Bancário em Números** - Ciab Febraban 2008. Disponível em:<http://www.febraban.org.br/Acervo1.asp?id_texto=214&id_pagina=85&>.

Acesso em: 10 Out. 2019.

FEBRABAN. - **O Setor Bancário em Números** - Ciab Febraban 2015. Disponível em:<http://www.febraban.org.br/Acervo1.asp?id_texto=214&id_pagina=85&>.

Acesso em: 10 Out. 2019.

FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária** - 2017. Disponível em:<http://www.febraban.org.br/Acervo1.asp?id_texto=214&id_pagina=85&>.

Acesso em: 18 Out. 2019.

FONSECA, C. E. C.; MEIRELLES, F.; DINIZ, E. **Tecnologia bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro.** São Paulo: FGVRAE, 2010.

FOXBIT. **Tutorial Bitcoin** - 2019. Disponível em:<<https://foxbit.com.br/o-que-e-bitcoin/>>. Acesso em: 09 Dez 2019.

GARCIA, M. **A tecnologia na prestação de serviços bancários.** 1998. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Contábeis e Administrativas, Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HOLZMANN, Lorena. Fordismo. Toytismo. In CATTANI, Antonio David; HOLZMANN, Lorena. **Dicionário de Trabalho e Tecnologia.** 2a ed., Porto Alegre: Zouk, 2011.

HOFFMAN, K. D.; BATESON, J.E.G. **Princípios de Marketing de Serviços.** 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

HSBC. Relatório Anual 2003. Disponível em: Acesso em 30 mar 2019.

LIMA, Sergio. **Poder 360** - 2018. Disponível em: <<https://www.msn.com/pt-br/dinheiro/>>. Acesso em: 10 Dez 2019.

MAÇADA, Antônio Carlos; BECKER, João Luiz. O impacto da tecnologia de informação na estratégia dos bancos. **Revista de administração de empresas**. São Paulo, v.41, n.4, p.97-97, out/dez 2001.

MARTIN, C. **O futuro da Internet**. São Paulo: Makron, 1999. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000124&pid=S0100-5502201100010001600011&lng=es/>. Acesso em 29 de junho de 2017.

MEIRELLES, F. **Visão de futuro da tecnologia bancária**. São Paulo 2011.

MINISTERIO DO TRABALHO, **Concepção bancária**. São Paulo, 2014. Disponível em <<https://www.mpt.gov.br/>>. Acesso em 15 de junho de 2017.

MINSKY, H. (1982) Can "It" Happen Again? New York, M. E. Sharpe.

MOLINA, Wagner S. Leite. **A reestruturação do sistema bancário brasileiro nos anos 90: Menos concorrência e mais competitividade?** São Francisco 2015.

NOGUEIRA, Wallace Leite. **Trabalho frente a tecnologia bancária no Brasil**. Piracicaba, 2017.

NUBANK, Fintech o que é Disponível em: <<https://blog.nubank.com.br/fintech-o-que-e/>>. Acesso em 10 Dez 2019.

OECD, Oslo Manual. **Guidelines for Collection and interpreting innovation** 3rd Editions. OECD Publications. Paris, 2006.

PENA, Rodolfo F. Alves. **Terceirização e trabalho; Brasil Escola**. Disponível em <<http://brasilecola.uol.com.br/geografia/terceirizacao-trabalho.htm>>. Acesso em 10 de junho de 2017.

PORTER, M. E. **Competição**: estratégias competitivas essenciais. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

REIS, Tiago. **Como Os Bancos E Instituições Do Mundo Inteiro São Reguladas Pelo Acordo De Basileia?**. Disponível em: <<https://www.sunoresearch.com.br/artigos/acordo-de-basileia/>>. Acesso em 28 de agosto de 2019.

REIS, Luis Filipe Sousa. **Gestão da Excelência Na Atividade Bancária**. Rio de Janeiro: 1998.

REVISTA SUMA ECONÔMICA. Estudo Setorial de Bancos, Editora Tama, nº especial de outubro de 2001;

_____. Estudo Setorial de Bancos, Editora Tama, nº especial de novembro de 1997.

RIFKIN, J. **O fim dos empregos**: o declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho. São Paulo: Makron Books, 1995.

SANTOS, D. O.; VEIGA, R. T.; SOUZA, S. I. 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, n. 4, p. 150-170, 2011.

SCHUMPETER, J. (1982) A Teoria do desenvolvimento econômico. São Paulo, Abril Cultural.

SCHUMPETER, J.A. **Teoria do desenvolvimento econômico: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico** (1a. ed., 1934). Tradução de Maria Sílvia Possas. Coleção Os Economistas. São Paulo: Nova Cultural, 1997.

STANDING, Guy. O Precariado: a nova classe perigosa. Trad. Cristina Antunes. Belo Horizonte: Autêntica Editora. 2014.

TABAK, Benjamin Miranda; KRAUSE; PORTELLA (2005): “Eficiência bancária: o valor intrínseco na função de produção”, **Revista de Administração**, Universidade de São Paulo, Brasil, 40, (4), pp. 361-379. 2005.

TACHIBANA, Lauro M. Uma análise do ambiente de negócios da indústria bancária comercial. *Contexto*, Porto Alegre, v.4, n.6, 1º semestre de 2003.

UNIBANCO. Relatório Anual 2003. Disponível em: <<http://www.itaú.com.br/>>. Acesso em: 30 Mar 2019.

VILHA, A. M. **Gestão da Inovação da Indústria Brasileira de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos: uma análise sobre a perspectiva do desenvolvimento sustentável**. Tese de doutorado. Campinas, UNICAMP. 2009.