

UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU

ÂNIMA EDUCAÇÃO

NARNO NAUM NASCIMENTO NEGREIROS

**OS IMPACTOS DA TECNOLOGIA NO TRABALHO DO SETOR
BANCÁRIO**

SÃO PAULO

2021

NARNO NAUM NASCIMENTO NEGREIROS

**OS IMPACTOS DA TECNOLOGIA NO TRABALHO DO SETOR
BANCÁRIO**

Trabalho de conclusão de Curso apresentado
ao curso de graduação em Ciências
Econômicas da Universidade São Judas
Tadeu como requerimento parcial para
obtenção do título de bacharel

Orientador(a): Prof.º Cilene

SÃO PAULO

2021

RESUMO

O objetivo deste trabalho é abordar questões relativas à reestruturação produtiva nos bancos e suas implicações sociais (emprego, qualificação, formação e treinamento, salário e ação sindical) e apresentar como a transformação digital modificou o cenário para que os bancos chegassem no formato que hoje se conhece.

Palavras-chave: Bancos, digital, modificação, sociais

ABSTRACT

The objective of this paper is to address issues related to the productive restructuring in banks and its social implications (employment, qualification, education and training, salary and union action) and to present how the digital transformation changed the scenario for banks to arrive in the format that is known today.

Keywords: Banks, digital, modification, social

Sumário

1. INTRODUÇÃO	06
2. Conceitos básicos de economia e moeda	07
2.1 Necessidade e Criação dos bancos	08
2.2 Histórico do setor bancário no Brasil	08
2.3 Breve Histórico sobre as políticas de estabilização	09
2.3.1. Plano Cruzado I	10
2.3.2. Plano Cruzado II	11
2.3.3. Planos Breeser	11
2.3.4 Plano Verão I e II	12
2.3.5 Plano Collor I e II	14
2.3.6 Plano FHC e Itamar	14
2.4 A URV e o Plano Real	15
2.5 Estrutura do SFN	17
2.6 Breve contexto da tecnologia existente nos anos 200	18
2.7 Principais Serviços Bancários nos Anos 2000	19
3. Principais avanços tecnológicos que ocorreram de 2000 até 2020	21
3.1 Entradas e saídas de produtos/operações bancários nos últimos 20 anos.....	23
3.2 Entendendo o quadro de trabalhadores nos principais bancos brasileiros	26
3.2.1 Surgimento de novas profissões com o avanço tecnológico	28
4. Conclusão	31
5. Referências Bibliográficas	32

Sumário de Imagens

<i>Figura 1 - PIB 1990 - 2015 - Fonte: IBGE.....</i>	<i>14</i>
<i>Figura 2- Estrutura SFN - Fonte: Banco Múltiplo.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 3 - Postos de Atendimento Bancários - Fonte: Febraban.....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 4- Avanços tecnológicos – Fonte: PWC.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 5 - Quadro de busca por novos profissionais na área de tecnologia - Ano de 2020 - Fonte: Rasmussen College.....</i>	<i>30</i>

Sumário de Tabelas

<i>Tabela 1- Evolução da taxa de inflação nos pós Plano Real – Fonte: Gremaud.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabela 2 – Principais modificações no setor bancário: 2000– 2020 – Fonte: Autoral.....</i>	<i>27</i>

1. INTRODUÇÃO

O setor bancário, ainda pouco estudado, principalmente no Brasil, passou por uma experiência de transformação radical nas duas últimas décadas, por conta não apenas do extenso processo de informatização, mas também, de mudanças estruturais no setor, que afetaram a natureza dos produtos, dos mercados e da organização das atividades internas resultando em grandes mudanças nas condições de trabalho do setor.

No início, os bancos operavam em termos de especialização de atividades, organizando-se de forma polarizada (atividades de produção e atividades comerciais de intermediação e de gestão financeira). Havia, igualmente, uma definição limitada e estável de produtos (pagamentos, empréstimos e investimentos), o que obrigava os bancos a atender mercados segmentados, atuando de forma complementar entre si (bancos comerciais, de depósitos, de investimentos, caixas econômicas).

As estruturas de funcionamento correspondiam à organização por agências. A qualificação era adquirida, principalmente, por "experiência". O mercado interno de trabalho estruturava-se de forma fechada, orientando-se por um modelo rigidamente hierárquico, com mobilidade reduzida e utilizando como critério de promoção o tempo de serviço. Tais características alteram-se em meados dos anos 70, quando se observou uma diversificação da natureza dos produtos (dentro e fora da atividade bancária); os bancos passaram a operar em termos de bancos múltiplos e através de redes de agências. Com o crescimento das trocas internacionais e dos investimentos estrangeiros, houve a internacionalização das atividades bancárias. Cresceu a concorrência, levando a transformações na organização do trabalho.

Observou-se no Brasil, nos anos 80, um rápido e extenso processo de informatização das agências bancárias, tendo em vista acelerar e aumentar o volume do tratamento de informação. Hoje, a preocupação em enfrentar a competição, buscando garantir margens de lucratividade, caminha no sentido da racionalização e da reestruturação das atividades. A estratégia gerencial volta-se para a conquista do cliente através da qualidade dos serviços. Nessa perspectiva, o pressuposto seria de que a melhoria da produtividade e da lucratividade não resulta apenas da utilização de tecnologia de informatização, mas, principalmente, de novas formas de uso e de

gestão da força de trabalho. Por consequência, houve grandes investimentos na reestruturação das atividades através, principalmente, da implantação de programas de qualidade, acompanhados por investimentos crescentes em formação e treinamento. Um dos resultados desse processo fica evidenciado com a significativa dispensa de pessoal. A redução do número de bancários no período 1989-1996, por exemplo, foi de cerca de 40% conforme cita o Boletim do Banco Central do Brasil¹, abril 1994; Caged, MTb, Folha de S.Paulo, 9/3/1997; Febraban 1996.

Hoje é de conhecimento geral que a transformação digital é um fenômeno mundial, já que muitas pessoas buscam a cada dia mais ferramentas que lhes proporcione maior comodidade e isto inclui os clientes bancários que hoje se utilizam de tais ferramentas e serviços, reduzindo filas e aglomerações nos estabelecimentos dos bancos, permitindo a estes direcionar seus esforços e recursos na geração de novos negócios.

2. Conceitos básicos de economia e moeda

A história da civilização mostra que o homem primitivo procurava defender-se do frio e da fome, abrigando-se em cavernas e alimentando-se de frutos silvestres, ou do que conseguia obter da caça e da pesca. Ao longo dos anos, com o desenvolvimento da inteligência, passou a espécie humana a sentir a necessidade de maior conforto e a reparar no seu semelhante.

Assim, como decorrência das necessidades individuais, surgiram as trocas, em um sistema de troca direta, que durou por vários séculos, deu origem ao surgimento de vocábulos como “salário”, o pagamento feito através de certa quantidade de sal, por exemplo. As primeiras moedas, tal como conhecemos hoje, peças representando valores, geralmente em metal, surgiram na região da atual Turquia, no século VII A. C.

¹ Site Banco Central do Brasil > acesso em 16/10/2021 às 13:45<

2.1 Necessidade e criação dos bancos

A necessidade de guardar as moedas em segurança deu surgimento aos bancos. Os negociantes de ouro e prata, por terem cofres e guardas a seu serviço, passaram a aceitar a responsabilidade de cuidar do dinheiro de seus clientes e a dar recibos escritos das quantias guardadas. Esses recibos (então conhecidos como “*goldsmith’s notes*”) passaram, com o tempo, a servir como meio de pagamento para seus possuidores, por serem mais seguros de portar do que o dinheiro vivo.

Assim surgiram as primeiras cédulas de “papel moeda”, ou cédulas de banco, ao mesmo tempo em que a guarda dos valores em espécie dava origem a instituições bancárias. Os primeiros bancos reconhecidos oficialmente surgiram, respectivamente, na Suécia, em 1656; na Inglaterra, em 1694; na França, em 1700 e no Brasil, em 1808.

2.2 Histórico do setor bancário no Brasil

O setor bancário brasileiro passou por inúmeras transformações desde então, principalmente durante o século XX, na década de 90, onde sofreu grandes mudanças relacionadas à implantação do Plano Real, à entrada de instituições financeiras estrangeiras e à internacionalização dos bancos brasileiros. O objetivo deste trabalho é apresentar como a transformação digital modificou o cenário para que os bancos chegassem no formato que hoje se conhece.

Hoje é de conhecimento geral que a transformação digital é um fenômeno mundial, já que muitas pessoas buscam a cada dia mais ferramentas que lhes proporcione maior comodidade e isto inclui os clientes bancários que hoje se utilizam de tais ferramentas e serviços, reduzindo filas e aglomerações nos estabelecimentos dos bancos, permitindo a estes direcionar seus esforços e recursos na geração de novos negócios.

Vale mencionar que o mercado financeiro que compõe o Sistema Financeiro Nacional (SFN), abrange a organização e funções das diversas entidades que participam deste sistema, principalmente os bancos. Foi observado na literatura que os bancos estão buscando cada vez mais as inovações tecnológicas por meio de novas ferramentas e por meio de estratégias que lhes favoreçam aumentando sua lucratividade, e esta busca já representa quase metade das instituições no Brasil que estão aderindo às tecnologias.

A partir da globalização e após o Plano Real este mercado tem sofrido grandes transformações, no que diz respeito às prestações de serviço bancários, visto que o causador destas mudanças é a tecnologia. Dentre as mudanças que estão sendo necessárias, citam-se a implementação das novas tecnologias que atualmente fazem parte dos novos diferenciais de serviços que buscam a satisfação das necessidades dos clientes que são os principais colaboradores, favorecendo desta forma, a permanência dos bancos no mercado financeiro. Visto que a evolução da tecnologia foi e está sendo fundamental para promover a lucratividade e obter uma vantagem competitiva em cima dos concorrentes, sempre com uma nova estrutura de serviços e custos. Mas, para que isso aconteça, é preciso aderir às novas tendências tecnológicas, ou seja, inovar, focando sempre nos clientes.

2.3 Breve histórico sobre as políticas de estabilização

Antes de abordar as políticas de estabilidade que impactaram no modelo econômico que hoje se conhece, é preciso abordar os conceitos de apêndice econômico, com os choques ortodoxo e heterodoxo. Choque ortodoxo consiste basicamente em uma política econômica de combate à inflação que consiste em realizar um corte brusco na expansão monetária e redução intensa do déficit público, acompanhado de uma liberalização de preços, para que estes encontrem livremente seu ponto de equilíbrio no mercado, e geralmente tem como resultado a elevação da taxa de juros, a redução dos gastos públicos (investimentos), a contenção do consumo e, conseqüentemente, a recessão econômica, cuja duração e profundidade dependem de uma série de fatores. Enquanto Choque Heterodoxo consiste em uma política econômica de combate à inflação que consiste em

aplicar o congelamento de preços em todos os níveis durante um período determinado de tempo e liberalizar as políticas monetária e fiscal. Diante da inflação intensa que diversos países vêm sofrendo a partir do final dos anos 70, a política do choque heterodoxo foi aplicada em vários casos, destacando-se Argentina, Israel, Bolívia e Brasil.

Ao início de 1986, vários fatores contribuía para a configuração de um ambiente nacional tenso, entre os quais destacam-se os seguintes:

- a) A partir de novembro 1985 a inflação alcançou índices alarmantes, atingindo 17,8% em janeiro e 22,4% em fevereiro;
- b) Além de não apresentar proposta de política econômica de médio e longo prazo, o governo tampouco indicava possuir resposta imediata ao recrudescimento inflacionário; e
- c) Sucessivas greves vinham eclodindo, em uma frequência à qual a população não estava mais acostumada;

Por outro lado, a expansão econômica não vinha dissipando o sentimento desfavorável em relação ao futuro imediato, pairando o temor de o crescimento vir a ser abatido pela inflação. Sob esse complexo cenário, foi anunciado, em 28 de fevereiro de 1986, o conjunto de medidas conhecido como Plano Cruzado. Inflação zero passa a ser a meta.

2.3.1 Plano Cruzado I

O plano baseava-se na neutralização do fator inercial de inflação, associada ao congelamento de preços e salários. Uma nova moeda foi instituída, o cruzado, cuja diferença em relação à anterior não seria apenas o fato de equivaler a mil cruzeiros, mas também o de personificar uma economia estável na qual a moeda não se deteriorava.

As principais medidas adotadas foram a correção dos salários pelo seu poder de compra médio dos últimos 6 meses acrescido de abono de 8% e abono de 16% para o salário mínimo, com o objetivo de transferir renda aos assalariados e gatilho salarial (quando a inflação acumulada

atingisse 20%); o congelamento e tabelamento de preços a preços do dia (28/02/1986), onde encontrou-se dificuldade de tabelar produtos como roupas, moradia, ou seja, produtos não padronizados; taxa de câmbio fixa durante 9 meses, enquanto vários preços internos subiram, o que incentivou as importações, desincentivou as exportações e provocou erosão das reservas internacionais. Como não foram estabelecidas metas para as políticas monetária e fiscal, o plano pode ser considerado totalmente heterodoxo.

[...] Elaborado dentro do mais absoluto sigilo, o Plano de Estabilização Econômica, caracterizou-se como um programa de medidas heterodoxas, colocadas em ação a partir de 28 de fevereiro de 1986, através de Decreto-Lei n° 2.283. (FORTUNATO, 1995)

2.3.2 Plano Cruzado II

Lançado em 21 de novembro de 1986, visava controlar o déficit público pelo aumento da receita em 4% do PIB, com base no aumento de tarifas e impostos indiretos. Foi uma tentativa de alinhar alguns preços, principalmente dos bens de consumo da classe média. No entanto, devido a pressões de vários setores, ocorreu a incorporação dos aumentos dos impostos e tarifas. Com isso, disparou o gatilho salarial; de janeiro de 1987 a inflação atingiu 16,8% ao mês e em abril de 1987 superou 20% ao mês, além da exigência de juros mais altos em razão das expectativas inflacionárias. Cai o Ministro Dilson Funaro e entra o Ministro Bresser Pereira, que assumiu sinalizando rumo à ortodoxia.

2.3.3 Plano Bresser

Diferentemente do Plano Cruzado, o Plano Bresser adotou política monetária e fiscal ativa, com manutenção da taxa de juros real positiva. Estas medidas inibiram a especulação com estoques e inibiram o aumento da demanda. Lançado em junho de 1987, ao contrário do que se supunha no

Cruzado, o Plano Bresser era um plano de emergência. As principais medidas adotadas foram congelamento de salários por três meses; congelamento de preços por três meses; desvalorização cambial de 9,5% em 12 de junho de 1987 e não congelamento da taxa de câmbio, mantendo as “minidesvalorizações” diárias em ritmo menor; aluguéis congelados; e criação da Unidade Referencial de Preços (URP) que corrigia o salário dos três meses seguintes, a partir de uma taxa prefixada com base na média geométrica da inflação dos três meses anteriores, entrando em vigor a partir de setembro.

O Plano Bresser teve como resultados, a recuperação da balança comercial, a queda significativa da produção industrial e a queda inicial da inflação. No entanto, as pressões por aumentos salariais para reposição das perdas, geravam pressões de custo, o que, em uma economia onde os mecanismos de indexação haviam sido preservados, conduzia a uma rápida aceleração inflacionária. Ocorreu então o recrudescimento da inflação. Em dezembro de 1987 pede demissão Bresser e assume o Ministro Mailson da Nóbrega.

2.3.4 Plano Verão I e II

A exemplo do Plano Bresser, continha elementos ortodoxos e heterodoxos. O governo, entretanto, não adotou ajuste fiscal, em razão de estar em ano de eleições. O déficit fiscal levou ao descontrole monetário, levando à aceleração inflacionária no último ano do Governo Sarney, em 1989, atingindo o nível de 80% ao mês. Foram características do Governo Sarney, um grande descontrole das contas públicas, com aumento nos déficits operacionais e crescente endividamento interno, e ainda, conseqüente descontrole da política monetária.

Percebeu-se a necessidade da intervenção do Estado na economia, a fim de promover desenvolvimento social. Os primeiros planos econômicos que buscaram a estabilização econômica, por volta da década de 1980, na época do governo do ex-Presidente da República José Sarney (1985-1990) foram: Plano Cruzado (1986), Plano Bresser (1987), Plano Verão (1989) e Plano Collor (1990). [...] (BRITO, C. 2018)

O Governo Collor inicia-se com um plano que tenta romper com a indexação da economia. As principais medidas adotadas foram:

- a) Reforma monetária, onde a moeda passou de cruzado novo para cruzeiro; e buscou-se promover uma redução da liquidez da economia, através do bloqueio de metade dos depósitos à vista, 80% das aplicações de *overnight* e fundos de curto prazo e 1/3 dos depósitos de poupança, com o objetivo de evitar as pressões de consumo e retomar a capacidade do Banco Central de fazer política econômica ativa;
- b) Reforma administrativa e fiscal, com o objetivo de eliminar um déficit fiscal projetado de 8% e gerar um superávit de 2%, promoveu-se a redução dos custos de rolagem da dívida pública; suspensão de subsídios, incentivos fiscais e isenções; ampliação da base tributária através da agricultura, setor exportador e ganho de capital nas bolsas, da tributação de grandes fortunas, do fim do anonimato fiscal, mediante a proibição de títulos ao portador e do programa de privatizações.
- c) Congelamento de preços, com o objetivo de promover uma desindexação dos salários em relação à inflação passada, e definir uma nova regra de prefixação de preços e salários;
- d) Mudanças do regime cambial para o sistema de taxas flutuantes, definidas livremente no mercado; e
- e) Abertura comercial, com a redução das tarifas de importação de uma média de 40% para menos de 20% em 4 anos.

A âncora do plano foi o confisco da liquidez, a qual causou um impacto imediato no sistema produtivo, com retração do PIB da ordem de 8% no segundo trimestre de 1990. Um dos principais fatores que determinaram o fracasso do Plano Collor I especificamente, é que com a inflação a taxa de câmbio valorizou-se, incentivando as importações e desincentivando as exportações, num momento em que a Guerra do Golfo promoveu uma elevação dos preços do petróleo. Isso causou uma deterioração do saldo da balança comercial, fazendo com que o Banco Central interviesse no mercado de câmbio, levando a uma grande desvalorização do cruzeiro, o que contribuiu para alimentar ainda mais o processo inflacionário.

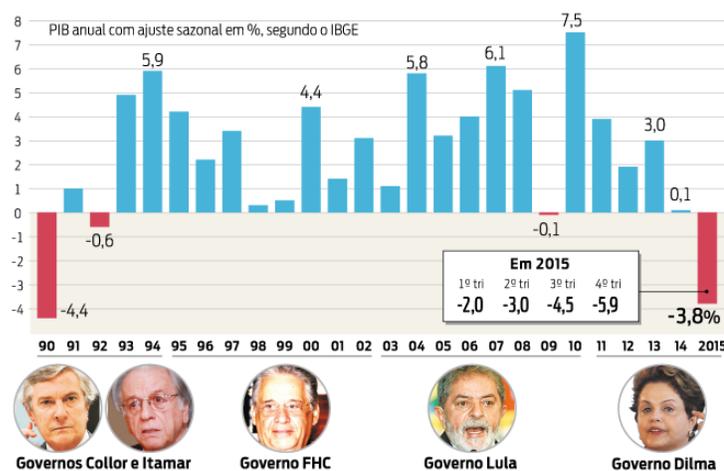


Figura 1 - PIB 1990 - 2015 - Fonte: IBGE

O Plano Collor II foi composto por reformas financeiras e medidas para austeridade fiscal. Com o Impeachment de Collor em 1992, assumiu a presidência Itamar Franco e FHC no Ministério da Fazenda.

2.3.5 Plano FHC e Itamar

Consistiu basicamente no ajuste fiscal (IPMF) e condução das demais partes da política econômica, com vistas a dar condições para a implantação de um novo plano de combate à inflação inercial em um quadro bastante diferente do Plano Cruzado.

De maneira geral, o motivo do fracasso de todos esses planos foi supor que o congelamento de preços pudesse parar a inflação por tempo suficiente e criar as condições políticas para atacar as causas de fundo da inflação (desorganização das finanças públicas, uma economia muito fechada, etc.). Na verdade, o congelamento de preços criava interesses políticos na manutenção daquela situação artificial e insustentável. Resultado: os problemas de fundo não foram atacados, o congelamento desorganizou a economia e, quando acabava, a inflação voltava explosivamente.

2.4 A URV e o Plano Real

O Plano Real foi um processo de estabilização econômica iniciado em 1993 e o seu sucesso representou a quebra da espinha dorsal da inflação no Brasil. O Plano conseguiu promover uma estabilização dos preços, mas foram agravados outros problemas, como o desemprego, a vulnerabilidade externa e a dívida pública. O diagnóstico da inflação era como de forte caráter inercial. Entretanto, esse não foi um plano heterodoxo, podendo ser entendido como a adoção de uma proposta de reforma monetária. Em nenhum momento houve congelamento de preços.

A primeira fase do Plano Real durou do final de 1993 a fevereiro de 1994 e consistiu na batalha por aprovar no Congresso medidas que assegurassem um mínimo de controle sobre as contas públicas. Essa foi uma lição aprendida com os planos anteriores: como a inflação alta ajudava o governo a fechar as suas contas, se o objetivo era derrubá-la e mantê-la no chão, era preciso tomar as rédeas das contas públicas.

A segunda fase transcorreu de fevereiro a junho de 1994 e foi marcada pela progressiva cotação dos preços em Unidade Real de Valor (URV), ou seja, uma referência estável de valor. O Cruzeiro Novo não saiu de cena de imediato. A cada dia, o Banco Central fixava uma taxa de conversão da URV em cruzeiros, baseada na média de três índices diários de inflação.

A URV era uma quase moeda, porque servia de unidade de conta, de reserva de valor, mas não de meio de pagamento. Ou seja, os bens e serviços continuavam a ser pagos em cruzeiros novos, mas passaram a ter referência numa unidade de valor estável, mais ou menos como se fosse um substituto do dólar. Assim, a URV permitiu o alinhamento dos preços sem necessidade e as inconveniências do congelamento. A terceira fase começa com a emissão da nova moeda, o Real, em lugar dos cruzeiros novos. A URV foi a parceira do Real.

Em 1º de julho, praticamente todos os preços estavam em URV, fazendo-se a introdução de uma nova moeda, o Real (R\$). Sendo $US\$1,00 = URV 1,00 = R\$ 1,00 = CR\$2.750,00$.

Após a conversão houve uma tentativa de alguns agentes de elevarem seus preços (temos o congelamento ou tentativa de adquirir vantagem), o que logo refluiu, pois não houve condições de sustentar os preços mais elevados. Para impedir que os agentes econômicos fossem capazes de

repassar choques de custos para preços, e fazer com que os efeitos dos choques fossem dissipados, o Governo utilizou um controle que ficou conhecido como “âncora monetária”.

A âncora monetária constituía nas metas de expansão monetária bastante restritiva e restrição das operações de crédito (impôs um elevado depósito compulsório). Assim, mantinha-se as taxas de juros elevadas e controlava-se a demanda, limitando o repasse dos aumentos de custos para os preços.

Tabela 1 – Evolução da taxa de inflação nos pós Plano Real

Período	Taxa de inflação
1º semestre de 1994	> 40,0% a.m.
Agosto de 1994	3,0% a.m.
1995	14,8% a.a.
1996	9,3% a.a.
1997	7,5% a.a.
1998	1,7% a.a.

Fonte: Gremaud, 2005.

2.5 Estrutura do SFN

A estrutura do Sistema Financeiro é a forma como diversas Instituições se organizam para atuar no Mercado Financeiro, independente do seu seguimento. A estrutura foi montada no período de Reforma Bancária em 1964, com a implementação da lei 4595/64². O Sistema é montado por dois subsistemas; o normativo e o de intermediação:

a) Subsistema Normativo ou Subsistema de Regulação: é composto por autoridades monetárias [Conselho Monetário Nacional e Banco Central criados em 1964, na lei 4595] e autoridades de apoio [Comissão de Valores Mobiliários criada em 1976]. Tendo como principal papel acompanhar as regularizações nas Instituições Financeiras.

b) Subsistema de Intermediação: é composto por instituições financeiras intermediárias [as que captam recursos dos superavitários e emprestam para os deficitários, por meio de imprensa ou financiamento] e instituições financeiras auxiliares [atuantes no suporte operacional; como ordens de compra e venda]. Tendo como principal papel o auxílio na administração de recursos de terceiros.

O Conselho Monetário Nacional foi criado pela desativação do Conselho da SUMOC [Superintendência da Moeda e do Crédito criado em 1945], a SUMOC foi criada para servir de motor para transição ao Conselho Monetário, levou o período de 20 anos para se efetivar.

O Conselho é um órgão colegiado, tendo mais de um membro, sendo três componentes: Ministro da Fazenda, Ministro do Planejamento e o Presidente do Banco Central. Antes do Plano Real, o Brasil chegou a ter mais de vinte membros, tendo um representante de cada parte da economia, em prol de uma discussão precisa dos subsistemas.

Com a reformulação, apenas três membros definem normas e regras para todo o seguimento da economia; crédito rural, crédito habitacional ou crédito ao consumo. Para se evitar que a decisão chegue gerando conflitos ao mercado, eles pedem consultorias aos representantes de cada setor, chamadas de; comissões consultivas. O Conselho também lida com uma Comissão Técnica da

² Site CVM > acesso em 08/10/2021 às 14:00<

Moeda e do Crédito, que dará o suporte para questões técnicas que dizem a respeito à moeda e ao crédito.

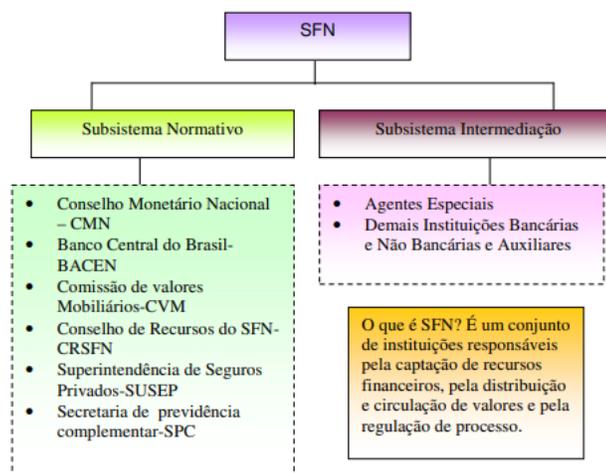


Figura 2- Estrutura SFN - Fonte: Banco Múltiplo

2.6 Breve Contexto da Tecnologia existente nos anos 2000

Nos anos 2000, a tecnologia ainda era limitada perto da que temos atualmente, existiam soluções pontuais, mas que ainda deixavam em aberto algumas funções. Em todas as casas encontrávamos televisões de tubos, diversos cabos conectores e aparelhos de DVD. Apenas em 2007 que surgiu uma televisão LCD, superando o número de vendas de 7 anos em apenas 5 meses.³ Iniciaram as vendas de GPS Automotivo para a população comum, o aparelho já existia desde 1970, porém, o uso era restrito aos militares como forma de estratégia.

Apareceram também as comercializações de aparelhos Smartphones, com a *Research In Motion* sendo a precursora, logo no início do século XXI, o BlackBerry 5810 era ponto de referência da tecnologia usável. O aparelho possuía funções de mensagens limitadas, marcações de datas em calendários, listas de anotações, reprodução de baixa qualidade de músicas e o recebimento de telefonemas. A internet no Brasil era à banda larga, que em grande maioria do

³ Site Senac > acesso em 09/10/2021 às 10:45<

tempo não se fazia funcional, demorava horas ou até dias para qualquer download ser concluído. Em 1997, nos países europeus a ideia do uso de Wi-fi já estava em vigor, empresas eletrônicas fizeram seus ajustes e conseguiram implementar serviços aos poucos para a população, o investimento em tecnologia cresceu em 45% no ano de 1998.⁴ Em 2001 A Apple expõe uma revolução no mundo da musicalidade, com a venda de Ipod Mp3.

As redes de Internet já existiam há anos, a partir dos anos 2000, ela deixou de ser uma ferramenta de universitários e passa a ser inserida também para buscas rotineiras ou lazer, o ponta pé se deu pelo protocolo Word Wide Web [WWW].

Com a compra e venda em grande escala, os computadores passaram a ter um preço acessível, cresceu-se também a luta pelo investimento. Investidores inexperientes e experientes passaram a aceitar um maior capital de risco na economia, até mesmo o presidente do Sistema de Reserva Federal dos Estados Unidos, Alan Greenspan, em 1996, deu uma palestra sobre a exuberância irracional que estava ocorrendo, evidenciou quedas na bolsa e riscos em escala no mundo do investimento. Em 1999, cerca de 457 empresas nos Estados Unidos estavam liberando IPOs, vendendo suas ações para cidadãos a um preço baixo. O mercado online estava supervalorizado, as empresas corriam riscos ao ignorarem planos econômicos.

E em 10 de março de 2000, a bolsa de valores eletrônicos [Nasdaq]⁵ tem uma queda de 4%, empresas passaram a vender suas ações para abater dívidas, gerando um pane no investimento na área tecnológica. Nas semanas seguintes as ações despencaram, os rendimentos das empresas não abatiam a queda. Em 30 de março de 2000, a Nasdaq já havia perdido quase um bilhão de dólares na valorização, batendo o recorde de décadas. Ao final do ano 2000, ao menos 99 das empresas em alta, despencaram seus valores, chegando à falência, o governo vigorou cortes de taxas de juros com a tentativa de reverter o prejuízo. Mas o resquíio do pane permaneceu até o final de 2012.

2.7 Principais Serviços Bancários nos Anos 2000

Com a revolução tecnológica, as transições e recursos bancários mudaram consideravelmente, os bancos expandiram e aumentaram seus funcionamentos e funções. No

⁴ Site Educação > acesso em 09/10/2021 às 14:00<

⁵ Site Nasdaq > acesso em 09/10/2021 às 14:45<

Brasil se faz necessário constantes adaptações, de acordo com o Banco Central do Brasil, entre 2000 e 2008, a expansão no setor de correspondência teve seu período recorde, com aumento de territórios e clientela.

O que em 1973 era feito pela lei de ultraje, com o período da ditadura militar, que realizava constantemente reformas nos setores bancários, prevendo cobranças de títulos, ordens de pagamento. Em 1995, com a implementação do Plano Real, o sistema foi reestruturado, intensificando as terceirizações. Em 1999 os correspondentes dos sistemas bancários não podiam realizar o procedimento padrão de abrir conta corrente ou poupança, resolução essa modificada em 2002.

Em 2003, o Brasil tinha como presidente Luís Inácio Lula da Silva, do qual instaurou a lei bancária 3.110, prevendo a quarteirização dos correspondentes, autorizações para aberturas de contas, poupanças, cartões de crédito, propostas de empréstimos e créditos consignados. Esse movimento influenciou o crescimento de pontos bancários e auxiliou a política exclusiva para a inclusão financeira.

Com a aproximação da população aos bancos, conhecimentos financeiros e de possibilidades de financiamentos, surgiu a resolução 3.156 que permitia então, a autorização de serviço sem precisar da etapa de confirmação pelo Banco Central. As correntes bancárias foram implementadas para a função de capitalização do sistema financeira, o que era exclusivo aos grupos de classe- média alta e ricos, tornou-se também usável pela população de classe baixa.

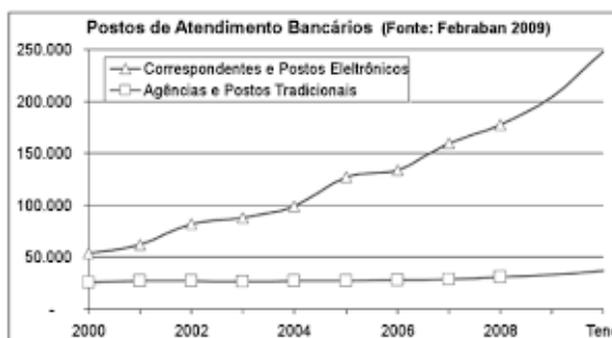


Figura 3 - Postos de Atendimento Bancários - Fonte: Febraban

3. Principais avanços tecnológicos que ocorreram de 2000 até 2020

O começo dos anos 2000, se deu pelo marco das iniciações das redes sociais sendo popularizadas em larga escala. A comunicação ganhava novas proporções práticas, o diálogo se baseava em um computador ou um smartphone quaisquer, em 2005, Mark Zuckerberg já desembolsava finanças para dar o pontapé inicial na plataforma Facebook, o que era apenas baseado em um software de comunicação para alunos de Harvard, futuramente se tornaria uma ferramenta de e-commerce desenfreada. A interação em tempo real tornou-se realidade, iniciando a revolução dos smartphones.

Em 2007, começou-se a alavancada na venda de smartphones, empresas como Windows, Black Berry, Samsung e Apple, dominavam a economia, ainda não havia sido dominado o uso dos aparelhos, mas o progresso era simultâneo e os investimentos entravam em supassumo.

Embora seja explorada o avanço diariamente, principalmente nos últimos 20 anos, as soluções colocadas como inteligentes, torna-se um espelho humano. Criando uma cadeia de negócios deficientes e limitados de resoluções, contendo implicações sustentáveis e de acessibilidade. O avanço acompanha a evolução social, a tecnologia se faz presente em todos os meios, desde trabalho ao lazer, traçando também relações superficiais. Os avanços em larga escala fazem com que o preço de novas tecnologias decaia na bolsa, pela supersaturação e procura exacerbada, as novas aquisições do meio tecnológico são adepts as perdas diárias de U\$ 96 milhões, não se existe mais o privilégio da inovação, isso começa desde a introdução do Smartphone.

O impacto da facilidade em comunicação, digitalização, facilidade bancária, foi extremamente significativa, a internet, por exemplo, gerou em menos de dez anos US\$ 3 bilhões apenas para o google, no cenário atual, soma o valor de U\$\$ 60 bilhões. O impacto do potencial da tecnologia entre décadas é sedimentado e em constante crescimento.

A primeira onda, se deu pelo comércio eletrônico, com a venda e a comunicação, com a aderência de grandes empresas e principalmente da população. A segunda onda, fez com que os canais fossem conduzidos para apenas um espaço; o smartphone.

[...] A internet teve também forte impacto no comportamento dos usuários/ clientes. Tendo se desenvolvido a partir de uma base de

usuários de alto poder aquisitivo e elevada formação cultural, a internet se caracterizou por ser utilizada por clientes exigentes e com alta capacidade para crítica a tudo o que lhes fosse oferecido. Os internautas sempre foram considerados um público de demanda muito alta, conscientes de seu poder de clientes e capazes de opinar e resolver várias tarefas de forma autônoma. (FONSECA; 2010)⁶

Facilitando a economia e seus resultados, com compartilhamento de informações, conexões e perseguições de interesses. A terceira onda, da qual estamos vivenciando, fará com que o impulsionamento dos consumidores apareceu ao buscar o fator tecnológico que melhor supra suas necessidade e valores. Isso fará com que marcas como a Apple, Samsung, Motorola, Nokia, marcas comumente conhecidas não consigam de maneira significativas novos consumidores, uma vez que o plano de ação se deu para a conquista de fãs da marca e não do benefício de seus produtos.

Desde os anos 2000 a busca por novos valores no mercado da transformação reuniram-se em quatro aspectos; as redes sociais, armazenamento em nuvens, mobilidades e análises práticas. Apenas uma elaboração de estratégia digital não se faz o suficiente para uma concretização de marca no mercado, a estratégia corporativa se sobressaiu na era digital.



Figura 4- Avanços tecnológicos – Fonte: PWC

⁶ Fonseca, Carlos Eduardo Correa da. Tecnologia bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro / Carlos Eduardo Correa, Fernando Meirelles, Eduardo Diniz; coordenação editorial Sonia Penteadó. – São Paulo: FGVRAE, 2010. 420p.

3.1 Entradas e saídas de produtos/operações bancários nos últimos 20 anos

No final da década de 1990, as novidades em sistemas bancários baseavam-se nas interligações de redes dos bancos com redes externas, em 2019, os investimentos em tecnologia foram colocados em plano central, traçando uma disputa interna de CPD na América Latina. De acordo com Caiado et al. (2008), o método bancário originalmente teve o início com o apoio e a pedido da Instituição Católica Romana, no ato do 5º Concílio de Latrão, a igreja passou a ordenar uma gestão ampla de suas finanças, com auxílio e suporte de gastos administrativos, considerando juros sobre o ofertório.

A partir dos anos 2002, o Banco Central passou a regularizar a terceirização monetária e cambial, os bancos nacionais dos estados membros, eram responsáveis pelos envios de documentos estatísticos para as pesquisas de PIB⁷. Os regulamentos que foram aplicados impulsionaram uma liberalização, a taxa de juros não era mais fixa, passou a ser administrada pelas autoridades monetárias, simplificando aos bancos, a utilização de diversos instrumentos financeiros. As tecnologias nas instituições financeiras sofreram avanços e melhorias, principalmente pela introdução de novos postos com a crescente dos bancos no país. Em 2003, o Brasil já passava por entradas de fundos externos, aplicações de bancos estrangeiros e instalações de bancos estrangeiros no país, com o começo de compras com participações em bancos da América Latina. Em 2005 o sistema financeiro era deliberado em dois tipos: As Instituições de Crédito e as Sociedades Financeiras, a atividade bancária estava inserida em Instituições de crédito. Em 2006 as liberações de produtos e operações estavam em constante avanço, os brasileiros encontravam tais opções em seu banco:

- 1) Oportunidade de investimento em mercados imobiliários.
- 2) Pedido de crédito, incluindo concessões de garantias e locação financeira.
- 3) Transações, por conta própria, para outros bancos, para instrumentos do mercado cambial e monetário.
- 4) Financiamento a prazo.
- 5) Consultoria, guarda e gestão de carteiras.

⁷ PIB: Produto Interno Bruto

- 6) Aluguel de cofres para a guarda de aquisições consideradas preciosas.
- 7) Locação de bens móveis.
- 8) Prestação de informações comerciais.
- 9) Mediação de seguros.
- 10) Gestão de patrimônios.

Em 2010, os serviços prestados pelas Instituições como: Santander, Banco do Brasil, Itaú, Caixa Econômica Federal, Bradesco, eram regularizados pela lei, criando um padrão de serviço que seguiu até a introdução de bancos virtuais. Os serviços financeiros apresentavam tais conjuntos com especificações próprias, mas que seguiam tal padrão:

- 1) Poderiam intervir em processos bancários.
- 2) O banco e o consumidor obtinham o domínio de aplicações.
- 3) Não se podia retirar transições já realizadas. Em nenhum período de tempo.
- 4) Cada indivíduo que gerasse um serviço como pessoa física, teriam acesso vip dos espaços bancários.
- 5) Concessões de empréstimos para aquisição de imóveis, pagamento de dívidas, estudos e aquisição de automóveis.
- 6) Abertura de conta poupança e contas pessoais.
- 7) Depósitos.
- 8) Investimentos em consórcios filiados ao banco.

A partir da evolução tecnológica, as informações passaram a deter uma maior segurança, os bancos precisaram de softwares que comportassem em nuvens novos usuários em grande escala. Além de cancelamentos de contas e a facilidade de transições por smartphones, a capacidade de resposta do prestador de serviços, passou a se tornar também um quesito de busca. O marketing bancário de forma evidente se explicitou para além de outdoors, a partir de 2015, as apostas eram através de plataformas de comunicação, as gestões bancárias se preocupavam também em

fomentar suas vendas com a afetividade e as vendas ativas. Surgiram-se aplicativos, perfis e SACS virtuais, facilitando a organização de clientes em espera.

De acordo com *Caiado et al (2008)*⁸, as captações de fundos e recursos bancários desde os anos 2000, eram divididas em depósitos, recursos entre bancos, o governo e capitais próprios. Os depósitos ocorriam em pré-aviso, a prazo antecipadamente ou constituídos em regime especial. Com possibilidade de antecipação, taxa de juros negociáveis, liquidez imediata de dívidas, opções de seguros dos depositantes, de desempregados, por morte ou invalidez.

A partir de 2015, com regulamentações e aberturas de oportunidades de produtos bancários, houveram introduções de desconto de títulos comerciais, facilidade e segurança de pagamentos, alternativa de financiamento, cartões de créditos com seguros, serviço contra fraudes, e negociação de taxas.

No processo de evolução bancária de 2015- 2020, as mudanças de forma agilizada e estratégicas foram cruciais para a permanência da marca. A América Latina ficou mundialmente conhecida pelo progresso tecnológico em um curto espaço de tempo, o ponto de produto principal se deu pelo *composable banking*, a abordagem que trata com prevenção o desenvolvimento e a prestação de serviços financeiros, sendo rápido, flexível e independente. De acordo com o estudo realizado pela Americas Market Intelligence⁹, as principais modificações foram:

- 1) A busca por ser inovador: os bancos deram uma maior atenção aos aplicativos e contatos via internet, transformando o smartphone em um novo cenário bancário, acrescentando a dominação do cliente por todas as propostas de produtos.
- 2) Uso de inteligência artificial: Com a dominação dos aplicativos, o ambiente físico não se fazia mais a primeira opção de diversos usuários, funcionários foram substituídos por *chatbots* e assistentes virtuais. A inteligência artificial passou a dominar todas as ferramentas bancárias.
- 3) O funcionamento total em um único canal: Mesmo ainda tendo bancos que utilizem aplicativos separados para diferentes funções, a realidade ideal para a geração de millennials é minimizar o trabalho para se exercer uma única função.
- 4) Utilização de novas formas de monetização: Com o questionamento de taxas e tarifas exacerbadas, a corrida pela redução das mesmas é diária.

⁸ Caiado, A. & Caiado, J. (2008). Gestão de Instituições Financeiras. 2.º ed. Lisboa: Edição Sílabo.

⁹ Site America Market Intelligence > acesso em 20/10/2021 às 14:19<

5) Fomentação de confiança do consumidor: Os bancos cresceram em setores de marketing, logo a construção de confiança se tornou exclusiva nas plataformas digitais.

3.2 Entendendo o quadro de trabalhadores nos principais bancos brasileiros

Os quadros de trabalhadores nos principais bancos brasileiros passaram por intensos processos de reestruturação e ocupou a liderança em inovações de cargos na América Latina. No Brasil a informatização dos setores se manteve aliado as novidades de organização trabalhista, diversos setores da economia brasileira passaram por rearranjos organizacionais, a reestrutura se deu pela necessidade em se enquadrar as novas demandas dos clientes e a onda de tecnologia. Em 2020 todos os bancos brasileiros fizeram demissões em grande proporção:

- Itaú: 5,4 mil pessoas demitidas | 100 mil funcionários para 95 mil.
- Bradesco: 1,2 mil pessoas demitidas | abaixando o quadro para 97,3 mil funcionários.
- Santander: 1,6 mil pessoas demitidas | o banco não passou a informação.

O Sindicato dos Bancários do Rio Grande do Norte acredita que a privatização branca se fez com clareza, explicitando que os programas tendem a traçar demissões com certas restrições de raças, sexualidade, condição social e escolaridade.

“Com o fechamento de agências e saída de servidores, muitos serviços de bancos passam para lotéricas e correspondentes bancários, o que precariza os trabalhadores desses locais, que não recebem o salário de um funcionário de banco para isso, e o serviço” – Alexandre Cândido, Sindicalista para o Banco do Brasil – 2020.¹⁰

De acordo com o Febraban¹¹ [Federação Brasileira dos Bancos] a digitalização é a única maneira eficaz de amenização nos cortes de cargos, e evitar os fechamentos das agências. 60% de

¹⁰ Site Banco do Brasil > acesso em 21/10/2021 às 13:45<

¹¹ Site Febraban > acesso em 21/10/2021 às 14:30<

transações bancários no atual cenário, são feitas através de computadores e celulares, porém, a Federação acredita que a digitalização pode aparecer como falha nas pequenas cidades por baixa infraestrutura. A inovação trouxe para as Fintechs e bancos virtuais a posição de destaque em meio aos investimentos, os bancos que se configuram como startup financeira se torna cada vez mais popular regionalmente, os clientes optam tais novidades por não precisarem do deslocamento até o banco físico.

Quando diz a respeito do Banco do Brasil, o quadro pessoal de 102.681 foi para 100.343 trabalhadores, os cortes ocorrem em 2020 e priorizaram as demissões em lugares com condições precárias, precarizando o atendimento à população de baixa renda. A empresa também fez corte de vendas dos ativos *core business*, impactando de forma direta para os contribuintes. O Sindicato dos Trabalhadores de São Paulo¹², afirma que a queda de contratações se dá pelo governo Bolsonaro e a luta por novos concursos deve partir também da população, a administração do banco precisou remanejar cargos e evitar a relocação em cargos altos.

Tabela 2 – Principais modificações no setor bancário: 2000 – 2020

Ano	Principal Tecnologia Inserida	Quantidade de funcionários (Aproximadamente)	Quantidade de demissões (Aproximadamente)
2000	Processo de Consolidação Bancária Física.	402.425*	Não divulgado*
2001	Telecomunicações	400.802*	7.709*
2002	Débito Automático	Não divulgado*	Não divulgado*
2003	Crédito Automático	389.074*	13.000*
2004	Aprimoramento de Crédito Automático	382.786*	10.554*
2005	Caixa Eletrônico	402.977*	8.544*

¹² Site Bancários > acesso em 21/10/2021 às 16:00<

2006	Saque Automático	424.993*	10.133*
2007	Autoatendimento em Caixa Eletrônico	495.849*	10.145*
2008	Inteligência Artificial	249.507*	10.943*
2009	Saque Biométrico	250.000*	19.440*
2010	Cloud	363.569*	10.009*
2011	Hardware Atualizado	449.876*	6.048*
2012	Software Atualizado	450.542*	16.700*
2013	Segurança Cibernética	456.987*	6.319*
2014	Biometria	444.181*	5.994*
2015	Analytics e big data	465.280*	9.379*
2016	Chatbot	409.454*	11.600*
2017	Automação de atividades manuais	456.326*	9.886*
2018	Robotização	449.986*	27.425*
2019	Automação de Fluxos	418.465*	17.000*
2020	Mobile Banking	356.222*	60.000*

Fonte: Autoral

Legenda:

* Dados captados pelo Febraban – Pesquisa interna realizada

Foram considerados os dados dos 5 principais bancos: Banco do Brasil, Itaú, Santander, Caixa Econômica Federal e Bradesco.

3.2.1 Surgimento de novas profissões com o avanço tecnológico

A transformação da sociedade como um todo, com o avanço tecnológico decidiu o rumo de novos cargos, as inovações no campo profissional apareceram em diversos setores e formatos

no mercado. O ramo de visibilidade foi e está sendo o de Tecnologia da Informação (TI), os bancos moldaram suas contratações para Engenheiros de Software, Desenvolvedores de Aplicativos e comunicadores em plataformas sociais (marketing social). Aos Engenheiros de Software o papel é de otimização do sistema, traçando com segurança os dados dos clientes, a profissão movimentada cerca de US\$ 44,3 bilhões por ano para a economia, eles desenvolvem os sistemas de aplicativos, programas e funções ramificadas. Lidam também com a administração de bancos de dados, fazendo manutenções mensais. O Marketing Digital é uma profissão recente que ganhou espaço desenfreado, buscam através das redes sociais novos clientes, impulsionando as vendas com um pensamento personalizado e afetivo. Cada banco tem o seu perfil de marketing, utilizam figuras famosas para servirem como porta-voz do trabalho executado, usando bordões e leads chamativa. Utilizam de e-mails marketing, sites e copys em aplicativos para serem atrativos.

Com o passar dos anos e com o avanço tecnológico, em todos os segmentos, ocorreu a aceleração da transformação digital, com covid-19 até mesmo o home office e as reuniões virtuais impulsionaram essa transpassada de físico para virtual. Logo, os cargos comuns ganharam novas faces, a tendência é cada vez mais a redução da presença de pessoas no local de trabalho, influenciando diretamente no cenário bancário. As principais novas profissões nos 5 grandes bancos foram:

1. Especialista em inteligência artificial.
2. Engenheiro de robótica.
3. Cientista de dados.
4. Engenheiro full stack.
5. Engenheiro de confiabilidade do local.
6. Especialista em sucesso do cliente.
7. Representante de desenvolvimento de vendas.
8. Engenheiro de dados.
9. Técnico de saúde comportamental.
10. Especialista em segurança cibernética.
11. Desenvolvedor de back-end.
12. Diretor de receita.

13. Engenheiro de nuvem.
14. Desenvolvedor Javascript.
15. Product Owner.

A tendência para os próximos anos é a crescente de novos empregos que envolvam a tecnologia e a demissão em massa de produções manuais. A máquina está substituindo de forma eficaz as inúmeras mãos que nesse período de 20 anos passaram pelos cenários bancários.

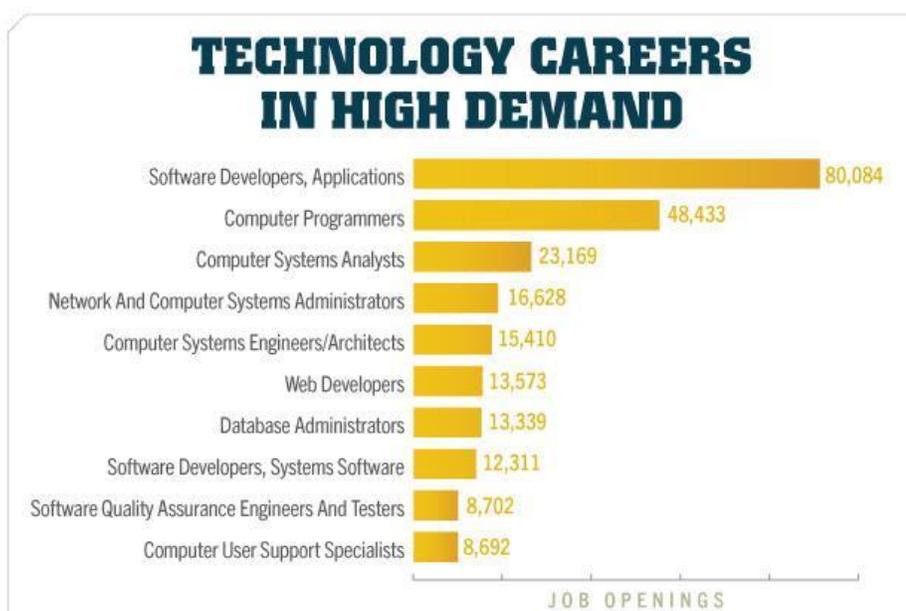


Figura 5 - Quadro de busca por novos profissionais na área de tecnologia - Ano de 2020 - Fonte: Rasmussen College

Conclusão:

O projeto traçou uma linha histórica cronológica e compreendeu que ao rever a evolução da tecnologia, percebe-se que as mudanças afetaram de maneira direta as instituições bancárias, assim como a sociedade, o cenário político, o modo de venda de produto e compra do mesmo. A economia passou por inúmeras inovações, transformando de forma prática o acesso dos clientes com seus bancos escolhidos, facilitando inúmeras etapas que antigamente eram feitas em um período largo de tempo e presencialmente. Podemos perceber que o conjunto de inovações; diferentes televisões, smartphones, acesso rápido a internet, mudou drasticamente o modo como se vendia, consumia e propagava o marketing. Com o mercado tendo que se adequar ao novo modelo de mundo a cada década ou anos, a disputa por estar no topo se fez cada vez mais difícil e os clientes tornaram-se mais exigentes, junto as novas funcionalidades vieram novos cargos no mercado, excluindo outros e passando por cenários de crise. O crescimento rápido da *internet banking*, modificou todo o ambiente bancário, exigiu dos bancos uma nova estratégia bancária baseada em reavaliações de ativos, os investimentos focaram na tecnologia, e o novo ideal se fez no banco digital. O novo método de se ver um banco fez a crescente de demandas por mais créditos, o cenário evolutivo propiciou as ações simultâneas, essa programação se enquadrou em todas as Instituições, fazendo do Brasil um dos países que mais se desenvolveu nesse quesito. De acordo com a Febraban¹³ as principais tecnologias que receberam investimentos a partir de 2016 em porcentagem foram: **1- Big Data: 22%**, **2- Analytics: 20%**, **3-Cloud: 13%**, **4-Biometria: 8%**, **5-Mobile Payment: 7%**, **6- Computação Cognitiva: 6%**, **7- Social Media: 3%** e em Outras Tecnologias: 22%.

O projeto pode concluir que nas últimas décadas o sistema bancário brasileiro teve uma crescente de inovação e investimentos, principalmente ao notarmos o cenário no período dos anos de 1970-1980 e no final de 1990. A informatização dos serviços bancários, por uma análise geral, trouxe vantagens e facilidade para os bancos, propondo até mesmo uma maior democratização do uso bancário, porém, existiu a etapa de adaptação das instituições para com essa nova prestação de serviço, demissões em massa e adequação de uma nova realidade para a sobrevivência financeira da marca.

¹³ Site Febraban > acesso em 25/10/2021 às 13:30<

Referências Bibliográficas:

ANTÓNIO, Cataria Domingues. Produtos, Serviços e Operações de Instituição bancária – Lisboa: Instituto Superior de Gestão, 2013. 89p.

BRITO, Cristiane dos Santos; AGUIAR, Simone Coêlho. Os planos econômicos Cruzado, Bresser, Verão, Collor I e II e os Recursos Extraordinários 591.797 e 626.307: impactos nas finanças do estado brasileiro em face das vindouras decisões do STF. Revista de Estudos Jurídicos UNESP, Franca, ano 22, n. 36, p.363, jul/dez. 2018. Disponível em: <<https://ojs.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/issue/archive>>.

Caiado, A. & Caiado, J. (2008). Gestão de Instituições Financeiras. 2.º ed. Lisboa: Edição Sílabo.

FONSECA, Carlos Eduardo Correa da. Tecnologia bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro / Carlos Eduardo Correa, Fernando Meirelles, Eduardo Diniz; coordenação editorial Sonia Penteadó. – São Paulo: FGVRAE, 2010. 420p.

FORTUNATO, Vlória. A Dinâmica do open-market nos planos Cruzado e Bresser – Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 1995. 59p.

Sítios Bibliográficos:

Site Banco Central do Brasil: <https://www.bcb.gov.br/> > acesso em 16/10/2021 às 13:45 <

Site Bancários: <https://bancariosdf.com.br/porta/reducao-no-quadro-de-funcionarios-no-bb-a-orientacao-privatista-que-precariza-condicoes-de-trabalho-e-atendimento-concurso-ja/> > acesso em 21/10/2021 às 16:00<

Site Educação: <http://portal.mec.gov.br/> > acesso em 09/10/2021 às 14:00<

Site Febraban: <https://portal.febraban.org.br/> > acesso em 21/10/2021 às 14:30<
<https://emsportal.febraban.org.br/Arquivos/docs/PDF/20FEBRABAN2017.PDF> > acesso em 25/10/2021 às 13:30<

Site IBGE: <https://www.ibge.gov.br/> > acesso em 09/10/201 às 14:14<

Site Americas Market Intelligence: <https://americasmi.com/> > acesso em 20/10/2021 às 14:19<

Site NASDAQ: <https://www.nasdaq.com/> > acesso em 09/10/2021 às 14:45<

Site SENAC: <https://www.sp.senac.br/> > acesso em 09/10/2021 às 10:45<

Site Tribuna: <http://www.tribunaonline.com.br/noticia/bancos-enxugaram-seus-quadros-de-funcionarios-em-todo-o-pais/472439> >acesso em 21/10/2021 às 13:45<

Site PWC: <https://www.pwc.com.br/pt/estudos/preocupacoes-ceos/megatendencias/avancos-tecnologicos.html> > acesso em 18/10/2021 às 18:40 <