

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DO GAMA (FGA)
HUMANIDADES E CIDADANIA



Professora Dra. Vanessa Maria de Castro, turma 01

Amanda Gonçalves Sobrinho Abreu – 211030925

Artur Jackson Leal Fontinele – 211030943

Douglas Wilson Vieira dos Santos - 211030596

Gustavo França Boa Sorte – 211030774

Leandro de Almeida Oliveira – 211030827

Oscar Correia de Brito Neto – 211031790

Brasília

2022

Amanda Gonçalves Sobrinho Abreu

Artur Jackson Leal Fontinele

Douglas Wilson Vieira dos Santos

Gustavo França Boa Sorte

Leandro de Almeida Oliveira

Oscar Correia de Brito Neto

AUTOMAÇÃO BANCÁRIA

Ensaio submetido à disciplina de Humanidades e Cidadania da Universidade de Brasília, como requisito parcial para obtenção de pontuação na disciplina.

Professora: Dra. Vanessa M. Castro

BRASÍLIA, DF

2022

AUTOMAÇÃO BANCÁRIA

Resumo

O presente trabalho realizado abaixo tem por finalidade relacionar tecnologia e economia destacando os impactos positivos e negativos da automação bancária.

Palavras chave

Reestruturação, desemprego, automação bancária, pandemia

INTRODUÇÃO

As inovações tecnológicas sempre afetam diretamente as relações econômicas e sociais criando assim inúmeros impactos na economia e consequentemente nas instituições financeiras, a época que vivemos é marcada por inúmeras transformações e mutações quando se trata do cenário econômico e também tecnológico. Transformações essas chegam às instituições financeiras de forma muito rápida, através de investimentos e viabilizações, tais instituições revolucionam a maneira como irão trabalhar e oferecer inovações e satisfação aos clientes.

Charles Wang dizia que a informação tecnológica pode ser a maior ferramenta dos tempos modernos, mas é o julgamento de negócios dos humanos que a faz poderosa, com essas transformações se tornando mais rotineiras as empresas têm a necessidade de oferecer produtos e estratégias em períodos muito curto de tempo, tornando o comércio viciado numa sociedade consumista.

De acordo com o Dieese (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos) em um período de 6 anos o número de trabalhadores nos bancos reduziu 38,04% provando assim que quanto mais automação a nos bancos menos trabalhadores terão empregos.

Não é segredo para ninguém que o cliente dita como a empresa vai trabalhar e funcionar, sendo cada vez mais de forma moderna, causando assim a redução dos postos de trabalho e a terceirização de inúmeros serviços. Um exemplo real seria o setor bancário que mudou completamente a forma de trabalho se comparamos a 20 anos atrás, setor esse que foi obrigado a se atualizar e procurar meios de se manter no mercado e na sociedade, caso contrário aconteceria perdas financeiras e até mesmo falências.

Em 2020 com a Pandemia do Coronavírus muito se pensava que os bancos físicos iriam falir de por causa do isolamento social, na verdade o que aconteceu foi que os 5 maiores bancos

nacionais lucraram mais de 79,3 bilhões. Apesar das dificuldades que o setor bancário sofreu, com um isolamento de quase dois anos, os bancos inovaram e conseguiram não sair prejudicados dessa Pandemia.

O setor bancário no Brasil através desse contexto se modificou muito nos últimos anos, essas novas tecnologias impostas nos bancos tem como objetivo racionalizar as relações comerciais com o intuito de tornar mais interativo e acessível as atividades oferecidas pelos mesmos. Sobre as tendências atuais de automação muito se fala no cliente conseguir realizar qualquer operação que desejar sem a necessidade de ir a uma agência, sem precisar se deslocar para realizar tal operação. Em tempo que os bancos tentam ao máximo deixar suas agências mais orientadas e independentes.

INÍCIO DA AUTOMAÇÃO BANCÁRIA NO BRASIL

Teve início nas décadas de 60, 70 e 80 com investimentos de bancos em equipamentos e também com implementação de sistemas online que podiam interligar os dados entre as centrais e as agências ao mesmo tempo. Com o objetivo de automatizar os serviços administrativos foram comprados modernos equipamentos de informática.

Com a chegada de novas tecnologias de informação e processamento de dados as agências deixaram de ser pontos de arrecadação de impostos e depósitos bancários e passaram a ter maior autonomia passando a oferecer vários outros tipos de serviços como ofertas de contratos de crédito por exemplo.

As três principais consequências da expansão da automação foram a expansão do mercado, a agilidade no fluxo de informações e a redução de despesas.

O processo de automação passou por diversas etapas e contou com diversas tecnologias ao longo de muitos anos. Essas quatro etapas são divididas em: Processamento de dados centralizados, processamento de dados distribuído - marketing, processamento de dados distribuídos – racionalização e as tendências atuais da automação.

Processamento de Dados Centralizado

Se iniciou em 1960 após os bancos instalarem os primeiros computadores e depois introduziram os mainframes que tinham a capacidade de armazenar as informações recolhidas diariamente. Os bancos obtiveram esses equipamentos pois precisavam processar muitos documentos relacionados às operações realizadas pelas agências e centrais. Nessa época a entrada de dados e seu processamento eram centralizados num único centro de processamento de dados (CPD) para onde as movimentações diárias das agências eram mandadas para serem processadas e devolvidas no outro dia.

O CPD costumava sobrecarregar por causa do acúmulo de dados e isso fazia com que o envio das informações às agências atrasasse. Para solucionar esse problema em 1970 foram implementados subcentros de entrada de dados que tinham a função de filtrar os dados e depois devolvê-los ao CPD.

Processamento de Dados Distribuídos - a fase de marketing

O aumento do custo na área administrativa fez com que os bancos passassem a procurar formas alternativas de manusear os dados gerados nas agências, o que fez os bancos passarem a utilizar o processamento de dados distribuídos.

A automação dos caixas possibilitou aos clientes o manuseio de suas contas sem a necessidade de utilizar qualquer documento escrito. Mas como muitos usuários não conseguiam utilizar os equipamentos isso se tornou um obstáculo que os bancos superaram dando instruções aos clientes. Com a automatização dos caixas houve um aumento na produtividade nos vários setores das agências e também proporcionou um controle mais rigoroso das atividades já que as funções estavam subordinadas ao sistema informatizado.

Processamento de Dados Distribuído - a fase da racionalização

Entre os anos 80 e 90 a automação bancária teve como um dos seus principais objetivos a redução de custos. A queda da inflação causada pela implantação do plano cruzado em 1986 reduziu os lucros dos bancos, o que fez com que eles tomassem medidas para reduzir os custos.

Nesse contexto, a diminuição do trabalho manual de alguns processos diários nas agências tornou-se comum. As inovações possibilitaram que o sistema on-line atingisse os serviços internos dos bancos, em apoio às operações de cobrança, câmbio, empréstimos, seguros e poupança.

Tendências atuais da automação bancária

Atualmente a ideia é fazer com que o cliente não precise sair de casa para ir às agências, ou seja, o cliente consegue realizar o maior número de operações em terminais externos ou em sua residência utilizando um computador ou celular. A instalação de caixas automáticos em locais públicos permitiu ao usuário realizar operações como saques, depósitos, pagamentos e consultas de saldos. Os aplicativos de bancos permitem que os usuários realizem quase todas as funções que é possível realizar nos caixas automáticos sem precisar sair de casa.

O caminho da automação que os bancos decidiram seguir na década de 60 teve consequências no mercado de trabalho como por exemplo diminuir a demanda por determinado tipo de profissional.

QUEDA DE EMPREGADOS NOS BANCOS DO BRASIL

Tendo como referência o artigo da Dieese sobre “Desempenho dos Bancos”, mostra que houve uma reestruturação bancária especificamente no Brasil, principalmente devido à mudança dos clientes de plataformas tradicionais para canais digitais, e que consequentemente deve continuar aumentando conforme novas tecnologias e digitalização dos processos vão sendo apresentados.

Segundo uma pesquisa da Dieese (1998), houveram diversos motivos para que os trabalhadores nesses postos fossem reduzidos, e podemos apontar aqui a própria automação bancária como um importante fator, já que tinha como objetivo reduzir a interferência direta do trabalhador, fazendo com que assim o banco obtivesse um ganho na produtividade e competitividade.

Em uma outra pesquisa da Dieese (1999), relata-se que de 1989 a 1999 houve uma diminuição de 396.622 postos. Destacando, claro, que não foi só a automação bancária que causou essas eliminações, pois devemos citar também problemas como a implementação do Plano Real em 1994, que sozinho promoveu demissões que chegaram a 34.093 postos se comparado com 1993.

Já para o século atual, foi descrito que bancos especificamente no Brasil tiveram em 2018 um forte corte tanto de agências quanto de funcionários, e como evidencia a pesquisa, entre dezembro de 2017 e dezembro de 2018 bancos como a Caixa, Banco do Brasil, Bradesco, Itaú Unibanco, e Santander, sofreram uma diminuição de empregados que passou de 418.564 para 415.259, o que totalizou em uma redução de 3.305 postos.

Ampliando o tempo dessa queda, nota-se que desde 2012 conseguimos enxergar essa diminuição de trabalhadores, e levando em consideração qualquer tipo de aquisição ou fusão por parte desses bancos, obtivemos um total de 39.529 fechamentos de empregadores bancários. Vale ressaltar que o Banco do Brasil e a Caixa responderam juntas por quase 64% desses postos fechados entre 2012 e 2018.

A AUTOMAÇÃO E PERDA DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS NO QUE DIZ RESPEITO AO CLIENTE

A tecnologia no setor bancário está bastante conectada aos negócios, e para alguns desses negócios, a tomada de decisões estratégicas são efetuadas através de softwares direcionados especificamente para esse ramo.

Dentre esses negócios, os bancos precisam direcionar suas estratégias para aumentar o lucro ano após ano, como diz Charles C. Ellis (Vice-Presidente Sênior e *Comptroller* da Irving Trust Company of the City of New York) “Planejamento de lucros é essencialmente uma

estratégia para que a empresa atinja os seus objetivos de lucro. Como tal, é antes um meio de controlar do que de adivinhar o futuro”, porém é necessário garantir que o banco estabeleça um contínuo relacionamento com seus clientes. Ainda que busque atender a todos, uma grande maioria da população continua não servida e necessitando um tratamento diferenciado.

Costa (2000) demonstra os dados da rede bancária nacional em 1999, e observa que realmente existia uma enorme e injusta divisão social no país:

Os cidadãos com contas correntes – o equivalente a 15% da população brasileira, sendo no máximo na época o proporcional a 25 milhões de pessoas; E os cidadãos sem contas correntes, os excluídos da rede bancária. Em sua análise, somente os privilegiados representavam 35% do PIB nacional.

Ainda falando sobre os dados de 1999, de todo o sistema bancário, cerca de 50% de todos os pagamentos de água, luz e gás, foram realizados por cerca de 6.500 Casas Lotéricas em todo o território nacional, evidenciando a realocação dos pagantes nas lotéricas em relação às agências bancárias.

Uma pesquisa realizada pelo Instituto Locomotiva revela a existência no Brasil de 45 milhões de desbancarizados, isso equivale a um a cada três brasileiros. Acrescente-se a isso a imensa dificuldade de acesso ao crédito tradicional, tendo sido a “desbancarização” o fato mais grave da concentração de renda no país, cerca de oitenta e seis por cento dos desbancarizados estão concentrados nas classes econômicas C, D e E, que é a parcela da população menos conectada e com maior informalidade de trabalho, muitos deles ainda dependentes das agências físicas.

Segundo dados do Bacen (Banco Central), o Brasil perdeu cerca de 12% das agências bancárias nos anos de 2020 e 2021, devido ao avanço dos meios financeiros eletrônicos e do isolamento, alavancada pela pandemia da Covid –19.

Os clientes de baixa utilização bancária, segundo Costa Filho (2001) que utilizam os bancos através das funções tradicionais tais como saques e extratos, e possuem pouca familiaridade com as tecnologias adotadas, são os mais dependentes da orientação de funcionários e sentem-se mais confiantes quando utilizam cheque, dinheiro em espécie e boletos em relação ao cartão, pix, ou transações bancárias como TED e DOC.

Temos também o grupo de média utilização, que recorrem poucas vezes aos funcionários, pois, já são mais familiarizados com os meios digitais. E o grupo de alta utilização bancária, que nunca, ou quase nunca recorrem às agências e funcionários, e poucas vezes utilizam ambientes de autoatendimentos em um local físico.

CONCLUSÃO

Tendo em vista os pontos que citamos da automação bancária, em momento nenhum pretendemos neste ensaio fazer apologia do próprio, nem tampouco subestimar as atividades do atendimento pessoal. Neste amplo universo com constantes mudanças, há a discussão do papel da automação na vida da população, e ainda mais, o quanto pode ser exaustivo uma vida, ainda mais na realidade atual, em pleno século 21, que não utiliza ou é ignorante a ponto de não querer se utilizar dos meios digitais.

Pesquisas realizadas e mostradas no desenvolvimento, e na observação diária das agências, notamos sem dúvida que a maioria das pessoas que são menos informadas, as “desbancarizadas”, são as que mais sofrem com o atendimento bancário, infelizmente são as excluídas da economia digital.

Devemos notar, que não é responsabilidade do setor bancário que haja a inclusão digital de seus correntistas ou futuros usuários que o banco possa ter, entretanto, do mesmo jeito, não se pode esconder os fatos de que a automação está crescendo dia após dia. Para os médios a grandes usuários, há uma busca por parte dos funcionários em sua própria satisfação, e, para este segmento, são direcionados ótimos recursos.

REFERÊNCIAS:

OLIVEIRA, Fausto Bruno Mendes Leite de et al. O impacto das novas tecnologias sobre o mercado de trabalho no setor bancário brasileiro. 2020. <https://www.repositorio.ufal.br/handle/123456789/8934> Acesso em: 2022.

DIEESE. Evolução recente do emprego bancário no Brasil. Texto nº 2/98, Belo Horizonte, jul./1998. 16p.

DIEESE. Bancos (e finanças) no Brasil: reestruturação e tendências. Boletim Dieese, maio/jun. 1999a. 10p.

DIEESE. Desempenhos dos bancos em 2018. 2019. <https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2019/desempenhoDosBancos2018.html> Acesso em: 2022.

SCHMITZ, Arno. et al. Reestruturação e automação bancária versus emprego: um balanço ao final dos anos 90. http://cepeac.upf.br/download/rev_n15_2000_art4.pdf Acesso em: 2022.

GRISA, Ivani Maria Kind. Automação Bancária: Avaliação do uso do gerenciador financeiro na agência de Piratuba-SC. 2007. <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/13976/000649618.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 2022

COSTA, Fernando Nogueira da. **Acesso Bancário**. Artigo publicado na Folha de São Paulo, em 08/11/2000.

PIRES, José Pérciles; COSTA FILHO, Bento Alves da. **O atendimento humano como suporte e incentivo ao uso do auto-atendimento em bancos**. Curitiba: Revista FAE, v.4, n. 1, p.59-67, jan./abr.,2001.