



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
GRADUAÇÃO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO  
CENTRO DE INFORMÁTICA**

**ANÁLISE DA EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DOS CANAIS DE  
ATENDIMENTO DO SETOR BANCÁRIO: CENÁRIO ATUAL E FUTURO**

**Proposta de Trabalho de Graduação**

**Aluna: Kerolayne Gomes Tato Cota (kgtc@cin.ufpe.br)  
Orientador: Hermano Perreli de Moura (hermano@cin.ufpe.br)**

**Recife, setembro 2016**

## SUMÁRIO

Contexto .....	2
Objetivos .....	3
Cronograma .....	4
Referências .....	5
Avaliadores .....	6
Assinaturas .....	7

## CONTEXTO

A evolução do relacionamento entre bancos e consumidores no Brasil nas últimas três décadas traz um retrato claro de como a tecnologia ajudou a transformar o setor. As estratégias das instituições bancárias para ampliar e melhorar os canais incorporaram, de forma crescente, o uso de novas tecnologias de automação e de comunicação, em um esforço contínuo para manter o atendimento em linha com as expectativas cada vez maiores dos consumidores em relação a agilidade, qualidade e segurança [1]. Novos canais foram desenvolvidos, como Internet e Mobile Banking – e os mais tradicionais, como o atendimento em agências, caixas eletrônicos (Automatic Teller Machines – ATMs, na sigla em inglês) e Contact Center, aprimorados em agilidade e multiplicidade de funções, resultando em um ecossistema integrado, que tem se ajustado cada vez mais às preferências do usuário [2].

EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DOS CANAIS AO LONGO DOS ANOS (em bilhões de transações)

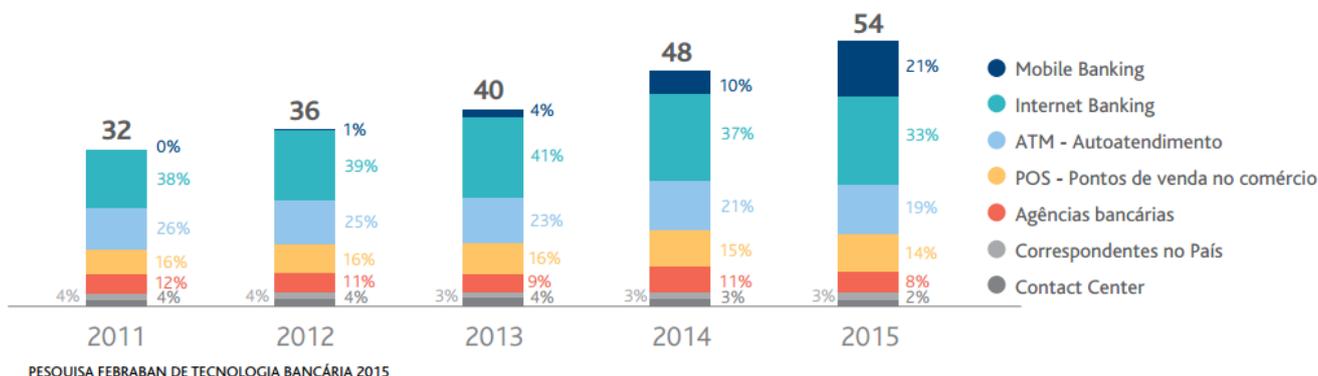


Figura 1.

Analisando a Figura 1, é possível acompanharmos as transformações no setor bancário e em como elas têm se consolidado no Brasil. Os resultados retratam a evolução do volume de transações pelos canais de atendimento e como cada um deles tem se reconfigurado – com destaque para os canais digitais que, em 2015, representaram mais de 50% do total de transações, somando as participações do Internet e do Mobile Banking [2].

Para manter o setor numa posição de vanguarda, os bancos brasileiros alocaram um montante de R\$ 19 bilhões em 2015 em tecnologia, entre investimentos e despesas [3]. O avanço das tecnologias e as novas disrupções no mercado, provocadas pela revolução em diversos modelos de negócios, devem induzir a indústria bancária a outros desafios ao longo dos próximos anos, provocando impactos em toda a cadeia [4]. Quando se trata de antecipar esse futuro, já existem ideias muito claras do que está por vir – com base no que já está consolidado.

Neste contexto, é válido analisarmos as mudanças e possíveis cenários para os próximos anos. Identificar frentes, acompanhar os novos rumos que se anunciam ou até mesmo antecipar os que já figuram como tendências.

## **OBJETIVO**

Este projeto de graduação tem como objetivo fazer uma análise da evolução dos canais de atendimentos dos bancos nos últimos anos, ressaltando, principalmente, o ritmo acelerado de avanço dos canais digitais.

Serão construídos cenários que apontarão as tendências futuras para o segmento bancário, buscando enxergar, agora, como será o futuro, traçando os caminhos mais previsíveis.

\*Terei como base, principalmente, o cruzamento de projeções de estudos nacionais e internacionais que apontam o futuro da indústria bancária.

## CRONOGRAMA

A Tabela 1 apresenta o cronograma de atividades que serão realizadas durante o desenvolvimento do trabalho de graduação proposto neste documento. Cada mês foi dividido nas semanas que o compõem, e correspondem às colunas desta tabela. As linhas desta tabela correspondem às atividades fundamentais ao desenvolvimento do projeto, a fim de alcançar os objetivos descritos anteriormente.

Atividade	Setembro				Outubro				Novembro				Dezembro			
Elaboração da Proposta de Projeto	X	X														
Revisão da bibliografia			X	X	X	X										
Análise aprofundada dos estudos nacionais e internacionais						X	X	X	X							
Compilação dos resultados									X	X	X	X				
Conclusão										X	X	X				
Apresentação e defesa do trabalho													X	X		

## **POSSÍVEIS AVALIADORES**

Os possíveis avaliadores são:

- 1 - Profº Cristiano Coelho de Araújo
- 2 - Profº Hermano Perrelli de Moura

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] CARLOS GASTAUD MAÇADA, ANTONIO. **IMPACTO DOS INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS VARIÁVEIS ESTRATÉGICAS E NA EFICIÊNCIA DOS BANCOS BRASILEIROS.** Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/1845/000310130.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 07 set. 2016.

[2] **RELATÓRIO - Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2015.** Disponível em: <<https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Relatorio%20-%20Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%202015.pdf>>. Acesso em: 07 set. 2016.

[3] **DEMONSTRAÇÕES Contábeis 2015.** Disponível em: <<http://www.bb.com.br/docs/pub/siteEsp/ri/pt/dce/dwn/4T15DemoContLR.pdf>>. Acesso em: 07 set. 2016.

[4] JUNIOR, Sergio Mainetti ; GRAMANI, Maria Cristina Nogueira; BARROS, Henrique Machado. **Tecnologia da Informação e Eficiência Bancária no Brasil.** Disponível em: <[http://www.insper.edu.br/wp-content/uploads/2013/12/2013\\_wpe329.pdf](http://www.insper.edu.br/wp-content/uploads/2013/12/2013_wpe329.pdf)>. Acesso em: 15 set. 2016.

## **ASSINATURAS**

O aluno e orientador assinam abaixo, comprometendo-se com o desenvolvimento do trabalho exposto neste documento

---

Kerolayne Gomes Tato Cota - Aluno

---

Hermano Perrelli de Moura - Orientador