

RESILIÊNCIA TECNOLÓGICA DO VAREJO BANCÁRIO BRASILEIRO

Valdeir Araújo (valdeir.araujo.017@ufrn.edu.br); **Janymara Melo** (jannymararosane@gmail.com); **Eloisa Sales** (caylaneeloisa3@gmail.com); **Jayne Panício** (jayne.pânico.081@ufrn.edu.br); **Rayssa Silva** (rsilva9077@gmail.com);
Prof. Dr. Diego Paes (Orientador - diego.paes@ufrn.br)

Faculdade Engenharia, Letras e Ciências Sociais do Seridó (FELCS/UFRN)

INTRODUÇÃO

A necessidade de adaptação das organizações às mudanças ambientais é algo consolidado e que faz parte da tradição de Estudos Organizacionais, como observado na Teoria da Contingência Estrutural. As mudanças tecnológicas demandam respostas estratégicas das organizações, discussão hoje dominada pelo termo “resiliência”, ou seja, a capacidade em face a adversidades capaz de gerar uma resposta que permita o equilíbrio ou uma adaptação saudável (IRIGARAY; PAIVA; GOLDSCHIMDT, 2017). Os grandes bancos varejistas no Brasil apresentam um sólido histórico de resultados financeiros positivos, mesmo em um cenário de baixa bancarização e instabilidades econômicas; também recentemente investem em ampliar seus serviços digitais.

OBJETIVOS

Analisar a resiliência tecnológica do setor bancário varejista no Brasil frente às mudanças ambientais.

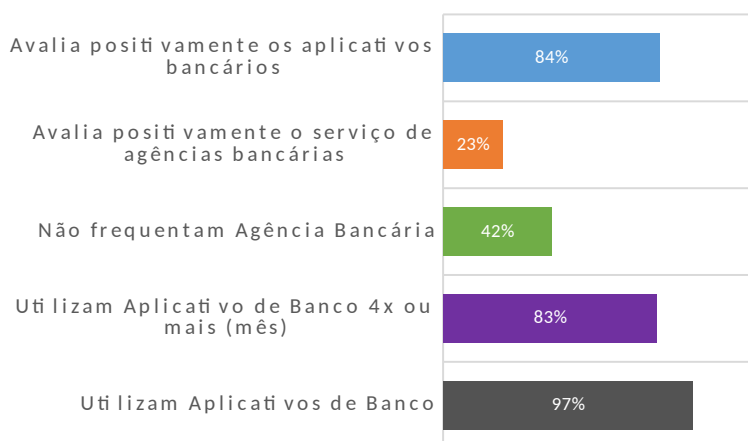
METODOLOGIA

- Estudo de Caso exploratório - Setor Bancário Varejista Brasileiro
- Dados secundários coletados através de pesquisa documental; dados primários através de questionário qualitativo - 69 respondentes no Nordeste Brasileiro
- Questionamentos acerca dos hábitos de utilização dos bancos digitais vs. agências físicas

RESULTADOS

Bancos varejistas no Brasil iniciaram na década de 1990 um forte processo de popularização de caixas eletrônicos; no começo dos anos 2000, operações simples já eram disponíveis on-line, que se tornaram mais complexas ao longo da década; a popularização dos *smartphones* veio acompanhada de aplicativos capazes de realizar um grande número de operações de forma remota. A popularização dos bancos exclusivamente digitais (Nubank, Banco Inter) levou os grandes bancos varejistas a criar contas digitais

ou suas próprias versões, como o Next (Bradesco) ou Iti (Itaú). A popularização da internet móvel e o advento do PIX aumentaram a adesão aos bancos digitais; os bancos reduziram agências físicas, funcionários e caixas eletrônicos (CAMPOS, 2022). A pesquisa documental foi corroborada com dados primários coletados, que apontam a transição tecnológica entre o consumidor de bancos varejistas. Dos respondentes, 97% acessam o banco via aplicativo enquanto 42% afirmaram não frequentar agências físicas (36% frequentam uma vez por mês), em contraposição à 83% dos respondentes que utilizam o aplicativo do banco 4 vezes ou mais por mês (97% ao menos uma vez por mês); 84% dos respondentes avaliam de forma positiva a facilidade do uso dos serviços digitais dos bancos, valor que é de 23% para as agências físicas.



CONCLUSÃO

Os bancos varejistas brasileiros buscaram adequar seus serviços à era da tecnologia da informação, reduzindo investimento com atendimento físico/presencial e investindo nas ferramentas digitais. Essa transição foi abraçada pelos consumidores. Isso é uma demonstração de resiliência do setor, capaz de gerar resposta às mudanças ambientais e manter-se relevante e adaptado às necessidades dos consumidores na era digital.

REFERÊNCIAS (principais)

- CAMPOS, Álvaro. Brasil Perde 5,8 mil agências bancárias em 7 anos; Cooperativas dobram. **Valor Econômico**, 21 set. 2022, Disponível em: <https://shorturl.at/IBDE7>. Acesso em: 10 jul. 2023.
- IRIGARAY, H. A.; PAIVA, K.C.; GOLDSCHMIDT, C.C. Resiliência organizacional; proposição de modelo integrado e agenda de pesquisa. **Cadernos EBAPE.br**, v. 15 Edição Especial, Set. 2017.
- MOTTA, Fernando C. Prestes; VASCONCELOS, Isabella F. F. Gouveia. Teoria geral da administração. 4. ed. ampl. São Paulo: Cengage Learning, 2021. E-book.