



POLÍTICAS PÚBLICAS PARA O DESENVOLVIMENTO DA INCLUSÃO DIGITAL E FINANCEIRA NOS SERVIÇOS FINANCEIROS PÚBLICOS

Kauanna Saores Araújo¹; Eduardo Oliveira Teles²; Marcelo Santana Silva³; Jerisnaldo Matos Lopes⁴

¹Programa de Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação (PROFNIT).
Instituto Federal da Bahia – IFBA – Salvador/BA – Brasil
Kauaraujo21@hotmail.com

Eduardo Oliveira Teles

²Programa de Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação (PROFNIT).
Instituto Federal da Bahia – IFBA – Salvador/BA – Brasil
eoteles@gmail.com

Marcelo Santana Silva

³Programa de Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação (PROFNIT).
Instituto Federal da Bahia – IFBA – Salvador/BA – Brasil
profmarceloifba@gmail.com

Jerisnaldo Matos Lopes

⁴Programa de Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação (PROFNIT).
Instituto Federal da Bahia – IFBA – Salvador/BA – Brasil
jerislopes@hotmail.com

Resumo

Hoje com a velocidade que circulam as informações e o avanço da tecnologia, os bancos públicos tiveram que quebrar alguns paradigmas e adaptar os seus métodos tradicionais para atender as novas exigências dos seus clientes, das inovações tecnológicas e do mercado. O artigo tem como objetivo abordar a importância das políticas públicas com foco na inclusão digital para o acesso dos serviços bancários. Os bancos públicos com seu vies social junto com o Governo Federal pode ajudar a propagar políticas públicas, referente a inclusão digital e financeira, para melhorar a qualidade de vida de milhares de brasileiros com baixa renda. Percebe-se que ainda é um assunto pouco difundido na comunidade carente por isso, a importância que esta população menos desprovida tenha acesso à tecnologia e canais digitais. O artigo aborda a partir de um estudo crítico, esses pontos, levando em consideração os bancos públicos e digitais, políticas públicas, e inclusão de financeira. Para

tanto, foi utilizada a pesquisa exploratória e bibliográfica através de livros, sites, periódicos e dissertações, objetivando levantar relações acerca do assunto. Como resultados o artigo trata a importância da inclusão difundida e aplicada à realidade dos serviços financeiros e dessa forma contribuir para o desenvolvimento econômico.

Palavras-chave: políticas públicas; tecnologia; instituições bancárias; bancos digitais.

1 Introdução

Em nossos dias, a rapidez do avanço tecnológico tem afetado diretamente as instituições financeiras tradicionais, as quais tiveram que acompanhar e se adequar a evolução dos serviços financeiros deste novo cenário digital. O surgimento de novas tecnologias, principalmente no setor bancário tem levados os bancos públicos a se adaptarem ao mercado e oferecer soluções práticas que melhorem a qualidade do atendimento aos seus clientes.

Pode ser afirmar que os bancos públicos são os agentes que ajudam o Governo Federal a disseminar as políticas públicas e torna-las presente na vida de milhares de brasileiros. Para Andrade e Deos (2009, p.361), um banco público pode ser caracterizado como uma instituição cujo controle acionário pertence geralmente ao Estado e que se caracteriza por desempenhar, preponderantemente, uma ou mais das seguintes atividades, sendo muitas delas inter-relacionadas.

A tecnologia e a concorrência acirrada levaram os bancos públicos a reinventarem suas práticas para competir com a nova geração de bancos - os digitais. Os bancos públicos, vem acompanhando as novas tendências do mercado em busca de vantagens competitivas e não se tornarem obsoletos, para isso investimentos em novas tecnologias e aperfeiçoamento dos seus produtos/serviços são fundamentais para atrair e fidelizar cada vez mais os seus clientes. A transição para a filosofia digital dos negócios não é apenas uma questão de sobrevivência das instituições de crédito, mas também um modelo de sua nova visão e desenvolvimento estratégico. Assim como os bancos russos, os bancos brasileiros se não conduzirem imediatamente uma transformação digital comercial, eles não serão mais capaz de fornecer rentabilidade aceitável e não atenderá ao mercado e aos clientes as suas demandas, afirma Semnyuta e Andreeva (2019, p.41).

A tendência dos bancos digitais faz parte deste novo contexto da indústria bancária, fazendo com que os bancos públicos tradicionais quebrem alguns paradigmas e se enquadrem na nova era digital. Yeremeko e Rudskaya (2016, p.361) comenta que já não é a “evolução”, mas uma “revolução” do conteúdo: para os usuários, não importa como uma operação bancária é realizado — o mais importante é que seja realizado rapidamente e a partir de seus próprios dispositivos, com tempo e recursos mínimos gastos. Segundo King (2012), a próxima fronteira dos bancos tradicionais é o banco digital, pois é a tendência do futuro.

A transformação digital já é comum em todos os bancos brasileiros, sejam públicos ou privados. O que resta é aproveitar todas as vantagens disponíveis nesse novo cenário, marcado pela tecnologia digital. É importante que novas pesquisas sejam realizadas, pois, o setor bancário encontra-se em constante evolução (SILVA e UEHARA, 2019).

Desde o surgimento da internet e das novas tecnologias, os consumidores estão dando mais valor a sua liberdade e prezando pela possibilidade de realizar todas as suas atividades por meios remotos, usando um computador pessoal ou dispositivo móvel. Como diz Albertin (1999), a utilização de infra-estrutura aberta e pública, como a Internet, tem permitido disponibilizar os produtos e serviços bancários de forma fácil e barata para os clientes dos

bancos. Além disso, Carvalho (2016) descreve: em meio a desafios tecnológicos e culturais com a migração para o ambiente digital, as instituições financeiras também precisam encarar um novo consumidor, que surgiu com os avanços econômicos e sociais da última década, tem demandas específicas e é bem mais exigente do que no passado.

A pesquisa tem como finalidade enfatizar a importância das políticas públicas voltadas para inclusão digital e financeira com foco na propagação do acesso aos serviços bancários digitais dos bancos públicos. Os bancos públicos, independente do viés social, buscam a lucratividade, mas a atuação das políticas públicas do Governo Federal pode contribuir para a inclusão digital e financeira da população de baixa renda, reverberando na atração de novos clientes, antes marginalizados das plataformas digitais.

Nessa relação entre políticas públicas e inclusão bancária é relevante pensar sobre como tem se dado o acesso às novas tecnologias, como elas têm sido democratizadas para todos os cidadãos e como as instituições bancárias estão conseguindo inserir a população que tem baixa renda e pouco acesso nos serviços financeiros digitais. Neto (2019), Presidente do Banco Central do Brasil reforça a importância dos bancos digitais no processo de diminuir o número de desbancarizados no Brasil, por causa da sua capacidade de alcançar populações que antes não tinham acesso a serviços financeiros e de pagamento.

A realidade que muitos brasileiros não possuem conta no banco e até mesmo não tem acesso à internet ou tecnologia para utilizar os canais digitais. De acordo com a pesquisa realizada pela Global Findez (2017), no Brasil o número de desbancarizados corresponde a 58% que não possuem conta em instituição financeira porque falta dinheiro ou consideram que o custo é alto e 60% destes não bancarizados possui acesso a celulares quanto a internet. Assim, verifica-se que os canais digitais se apresentam como uma opção de baixo custo para atender este segmento da população, o qual tem acesso à internet, mas acha o custo alto. Uma pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), referente a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), mostra que boa parte da população brasileira ainda não tem acesso à internet. Em 2018, 14.991 domicílios do País não havia utilização da Internet, os três motivos que mais se destacaram representavam: falta de interesse em acessar a Internet, serviço de Internet era caro e nenhum morador sabia usar a Internet (IBGE, 2018).

É constante o desenvolvimento das tecnologias da informação na sociedade contemporânea. Então, considerando que tais tecnologias fazem parte cada vez mais da vida das pessoas, é imperativo que o maior número de cidadãos possam ter acesso, especialmente àqueles cuja realidade sócio-econômica inviabiliza a inclusão digital. Assim, o incentivo de políticas públicas aliadas com a inclusão digital e financeira pode contribuir para melhorar as condições de vida das pessoas e principalmente, dos mais pobres; possibilitando inclusive o acesso às instituições bancárias.

O presente artigo aborda, a partir de um estudo crítico, as políticas públicas em alinhamento às instituições bancárias e a inclusão digital e financeira. Para tanto, foi utilizada a pesquisa exploratória e bibliográfica através de livros, sites e documentos oficiais, periódicos, dissertação e tese, objetivando levantar relações acerca do assunto. A pesquisa realizada foi baseada em pesquisa aplicada com abordagem qualitativa, a partir da base conceitual utilizada sobre Políticas Públicas dentro do contexto de desenvolvimento da inclusão digital para acesso aos canais digitais dos bancos comerciais públicos.

A pesquisa está classificada como investigativa descritiva, que de acordo com Vergara (2004) tem por objetivo estabelecer uma correlação entre os assuntos abordados e implantações de melhorias. Assim, o trabalho tem abordagem de pesquisa aplicada, que tem por objetivo gerar conhecimentos para aplicar práticas de melhorias aos Bancos através de políticas públicas. A pesquisa foi realizada a partir da observação do sistema em questão: o

desenvolvimento de políticas públicas, reforçando a importância da inclusão digital e financeira para atender uma parte da população que não tem acesso aos serviços financeiros, com foco na diminuição da desigualdade social.

A metodologia pode ser definida como o estudo e a avaliação dos diversos métodos, com o propósito de identificar possibilidades e limitações no âmbito de sua aplicação no processo de pesquisa científica. A metodologia permite, portanto, a escolha da melhor maneira de abordar determinado problema, integrando os conhecimentos a respeito dos métodos em vigor nas diferentes disciplinas científicas. (DIEHL; TATIM, 2006, p.47). Para que a pesquisa pudesse atingir os objetivos propostos, foram definidos os critérios e métodos a serem seguidos e explicitados a seguir. Desta forma, o trabalho poderá então apresentar considerações relevantes que possam contribuir para ampliação/otimização dos produtos e serviços.

A estrutura do artigo é composta de cinco seções. Além da presente introdução, na seção 2 apresenta uma breve discussão teórica a respeito das inovações tecnológicas no setor bancário, na seção 3 realiza-se uma descrição dos bancos públicos e a nova era dos bancos digitais, na seção 4 a democratização do acesso ao serviço financeiro através de políticas públicas, no item 5 onde são apresentadas as considerações finais e, no item 6 é abordado o referencial teórico que norteou a realização deste estudo.

2 Inovações tecnológicas no setor bancário

As inovações tecnológicas têm alavancado a transformação digital dos bancos. Os bancos digitais vêm se fortalecendo e ganhando mais adeptos, e neste novo conceito tem refletido na estrutura e na forma de atuação dos bancos públicos. O setor financeiro está em constante transformação e a inovação é a palavra-chave para que os bancos, inclusive os públicos, com uma estrutura complexa e burocrática, possam alcançar vantagens competitivas.

No Manual de Oslo (OCDE-2006) define-se uma inovação de produto como a introdução de um bem ou serviço novo, ou significativamente melhorado no que se refere a suas características ou a seu usos previstos. Há mais de duas décadas Porter (1996), mostra que o processo de inovação bancária vem ocorrendo fortemente em canais de atendimento que possibilitam ao cliente a realização de um número maior de operações em terminais externos de autoatendimento, em sua residência ou escritório, tornando desnecessário o deslocamento do cliente até uma agência bancária.

Para Mulgan & Albury (2003), a inovação no setor público tem sido definida como a adoção ou criação e implementação de novos processos, produtos e métodos de entrega de serviços que resultem em um melhoramento significativo na eficiência, eficácia e efetividade dos resultados desejados. A inovação justifica-se pelo fato de que, com o passar dos anos, as instituições passaram a lidar com uma nova realidade cultural na qual o nível e o acesso ao conhecimento e à informação encontram-se em uma direção onde a existência de limites torna-se algo questionável (Andrade & Moreira Jr., 2009). Estas melhorias podem trazer benefícios a sociedade.

Ao mesmo tempo, em que o mercado do setor bancário precisa se inovar para atender consumidores exigentes que buscam mais praticidade e conveniência, existe uma preocupação quanto a uma minoria da população que está excluída neste novo cenário tecnológico. Saber como atingir esta fatia da população também é uma inovação bancária deste século. O Banco Central do Brasil encoraja o desenvolvimento dessas novas tecnologias no mercado financeiro, pois isso pode estimular a concorrência no mercado, o que possibilita a oferta de

novos produtos a preços menores, atingindo maior parcela da população (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018).

Segundo Christensen (2012), a maioria das tecnologias dá suporte à melhoria do desempenho dos produtos. O autor se refere à tecnologia incremental, aquela que busca melhorar o desempenho dos produtos estabelecidos, junto com as dimensões do desempenho que clientes habituais têm valorizado nos maiores mercados, o que vem acontecendo com o setor financeiro.

Os bancos registraram aumento nos investimentos e despesas direcionados à tecnologia. R\$ 19,6 bilhões foram aplicados pelas instituições financeiras em tecnologias para melhor atender as novas demandas dos clientes, um crescimento de 3% em relação a 2017 (FEBRABAN, 2019). Desta forma a atualização tecnológica e o constante desenvolvimento de processos de inovação podem resultar em novos ou melhorados serviços para os clientes bancários e alinhada com políticas públicas direcionadas levar a democratização do acesso digital e financeiro para comunidades carentes.

Observa-se que os bancos públicos, que tem os seus objetivos alinhados ao interesse público e se preocupam em desenvolver atividades que atendam às políticas públicas, podem oferecer uma melhor democratização do acesso aos serviços financeiros para a população excluída digitalmente, além de uma capacitação para o uso correto destas novas tecnologias. O benefício é mútuo, visto que se pode aumentar a carteira de clientes desses bancos e como consequência sua rentabilidade no mercado financeiro, além de integrar essa massa marginalizada do mundo digital à conexão com ambientes de informação acessados via internet.

O que era esperado pelos bancos com a criação das agências digitais está sendo atingido, com custos menores e clientes satisfeitos, tanto que constantemente novas agências digitais têm sido inauguradas (GONÇALVES, 2016). A inovação tecnológica nos serviços financeiros gera benefícios para o crescimento econômico e a estabilidade financeira (PORTUGAL, 2018).

3 Os bancos públicos na nova era dos bancos digitais

Ações de fortalecimento e de promoção da inclusão financeira, educação financeira e da proteção ao consumidor desses serviços passaram cada vez mais a estar presentes nas agendas das entidades governamentais, reguladoras e supervisoras das instituições financeiras e de organismos internacionais, em função do reconhecimento da importância dos temas para a estabilidade e desenvolvimento econômico e social em escala mundial (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018).

A participação dos bancos públicos no setor decorre de forma distinta das instituições privadas. Esses bancos têm, em geral, objetivos que não estão ligados somente à maximização dos lucros (CAMARGO, 2009). Atkinson e Stiglitz (1980) afirmam, que as empresas públicas são criadas com a finalidade de corrigir imperfeições do mercado, diferentemente das empresas privadas, que buscam a maximização de lucros, e neste contexto as empresas públicas têm objetivos sociais mais amplos.

No estudo realizado por Souza (2008) a autora cita que o Banco do Brasil sempre buscou incentivar a inclusão digital para as comunidades carentes com a implantação de Telecentros, conhecidos como o Telecentro do Banco do Brasil. O Programa de Inclusão Digital do Banco do Brasil é uma ação que se alinha com a política de responsabilidade sócio-ambiental da empresa e começou com o processo de modernização de seu parque tecnológico

com à implantação de Telecentros Comunitários disponibilizando computadores para a comunidade carente ter acesso.

A Caixa Econômica Federal também desempenha um papel essencial, permitindo às populações de baixa renda acessarem serviços financeiros, além de ser um importante financiador de imóveis. Além disso, a Caixa Econômica Federal conta com o apoio do Governo Federal que oferece um Programa de Inclusão Digital, sob gestão do Ministério da Ciência e Tecnologia, que tem por objetivo o apoio a Projetos de Inclusão Digital para a Inclusão Social, de modo a proporcionar à população menos favorecida o acesso às facilidades da tecnologia da informação, capacitando-a, na prática as técnicas básicas computacionais, voltadas tanto para o aperfeiçoamento da qualificação profissional, quanto para a melhoria do ensino (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, 2020). No presente estudo verifica-se que a Caixa Econômica tem investido, em parceria com Organizações Não Governamentais — ONGS, em soluções inovadoras em serviços financeiros para a população de baixa renda, contribuindo assim para a inclusão digital e financeira de comunidades mais pobres.

Buscando facilitar os seus serviços, os bancos tradicionais desenvolveram sistemas digitais a serem utilizados pelos seus clientes e assim estabeleceram um padrão de atendimento com impacto na satisfação de seus clientes com as experiências “digitais” em serviços (MIRANDA, 2017). Quando se refere à modernização bancária digital, os bancos públicos tradicionais já estão se inseridos no mercado digital e aprimorando sua tecnologia de acordo com o perfil do cliente. Tanto a Caixa Econômica como o Banco do Brasil já oferecem uma diversidade de serviços e facilidade através das plataformas digitais. Na era da agilidade o que importa é a economia de tempo e praticidade. Nota-se que agências físicas dos bancos a cada dia tem perdido um pouco a sua função, se tornando uma incerteza no futuro de serviços para os seus clientes (GONÇALVES, 2016).

Segundo Skinner (2015), o desafio para as instituições financeiras são se tornar um banco digital. Assim, o conteúdo a seguir aponta a evolução tecnológica bancária e as principais ferramentas digitais adotadas pelos bancos, para melhoria do atendimento bancário e fidelização de seus clientes. Para os bancos, essas mudanças tecnológicas representaram uma redução dos custos de coleta, processamento e uso das informações, o que lhes permitiu otimizar inúmeros processos, incluindo o cálculo de riscos, de crédito e de custos, por exemplo (DAVIS; TUORI, 2000).

Gonçalves (2016) destaca que a mudança na forma de acesso ao banco com a tecnologia atual os clientes deixaram de ir à agência física e passaram a acessar o banco pelos canais móveis, como *internet banking* e aplicativos no celular, com essa evolução eles passaram a fazer suas transações bancárias remotamente o que tomou seu dia a dia muito mais dinâmico quando se trata de operações bancárias. Além disso, a formação de um sistema bancário digital aliado as novas tecnologias oferecem grandes oportunidades para melhorar significativamente a eficiência dos bancos e obter uma posição competitiva.

Na era digital dos bancos a conexão tem sido feita pelos smartphones. Os investimentos em tecnologia das instituições financeiras estão focados em conhecer cada vez mais os desejos dos seus clientes e surpreende-los (ANDRADE e DEO, 2009). De acordo com a FEBRABAN (2019), ao menos 940 mil clientes já fazem transações bancárias no Brasil por meio de contas totalmente digitais, movimentadas pelo celular sem precisar se deslocar para uma agência física.

Accenture (2015) confirma que os clientes movem-se a velocidade diferentes e tomam decisões diferentes; agora, todo cliente é um cliente digital — alguém mais e menos alguém, do cliente tradicional ao especialista em digital. Os bancos digitais são plataformas que permitem que todas as suas operações sejam feitas de forma digital, como, por exemplo:

abertura de contas, aplicações, investimentos e outras ferramentas, na maioria das vezes através de aplicativos para celulares e tablets (BARROS, COELHO e PALOMARES, 2019).

Em outubro de 2013, visando fomentar a inclusão financeira no Brasil e incentivar a concorrência, o governo federal promulgou a lei n.º 12.865. Como consequência prática, esta lei criou as condições para a criação de toda regulamentação das chamadas contas de pagamento (contas digitais), iniciando então abertura dos bancos digitais (MARQUES, 2019). Logo depois em abril de 2016, foi aprovada e regulamentada pelo Conselho Monetário Nacional-CMN, a resolução 4.480 do Banco Central do Brasil, que permite a abertura e o encerramento de contas por meio eletrônicos, sem a presença do cliente na instituição bancária (BRASIL, 2016). Com esta nova regra, hoje já se torna mais fácil abrir uma conta bancária. Desta forma, os bancos se tornam mais acessíveis podendo oferecer serviços com baixo custo e atingir usuários até o momento desbancarizados.

O Banco Central do Brasil tem procurado regulamentar e modernizar as novas regras bancárias com intuito de contribuir para a inclusão digital e financeira da população. Neto (2019) justifica que a tendência é ter um ambiente regulatório propício às inovações que possam se propagar com a velocidade que precisa, mas com a prudência necessária. O avanço da tecnologia tem de fato grande potencial de ampliar o acesso a produtos financeiros, isso é inegável.

4 Democratização do acesso ao serviço financeiro através das políticas públicas

Em 2013, o Banco Central do Brasil (BC) lançou o Programa Cidadania Financeira como forma de integrar, de maneira inovadora, três vertentes de sua atuação: a inclusão financeira, a proteção ao consumidor de serviços financeiros e a educação financeira (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018). Para o cidadão financeiro, inclui quatro condições básicas: inclusão financeira que é o acesso a serviços financeiros que se adequam às suas necessidades; educação financeira para ter oportunidade de desenvolver capacidades e autoconfiança para gerenciar bem seus recursos financeiros; proteção ao consumidor de serviços financeiros que pode contar com ambiente de negócios que gera confiança, com informações simples e mecanismos de solução de conflitos (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018).

No contexto nacional, um estudo realizado pelo Banco Central do Brasil (2018), apresentou números referentes à inclusão financeira no Brasil. Em dezembro de 2017, aproximadamente 140 milhões de adultos estavam bancarizados (87% da população), contra 60,8%, em 2005. Esses números mostram que houve forte evolução da inclusão financeira no Brasil, medida pelo indicador de posse de contas. Transferências governamentais e a atuação dos bancos públicos podem estar entre os principais fatores para esse avanço.

Ainda na pesquisa realizada pelo Banco Central do Brasil (2018), com relação ao uso de canais de acesso e transações, houve aumento no uso de canais não presenciais (digitais ou eletrônicos), que cresceram à taxa média anual de 21% no período de 2010–2016, bem acima da taxa média anual de 3% dos canais presenciais. Os canais digitais/eletrônicos representam, hoje, o principal canal de acesso com o Sistema Financeiro Nacional (SFN). Existe, portanto, uma grande oportunidade a ser explorada na disseminação da cidadania financeira por meio desses canais, com elevado potencial de alcance das populações de baixa renda dispersas no território nacional.

Os excluídos digitais constituem o universo de pessoas que não têm acesso aos computadores, aos provedores de conteúdo, às informações e aos conhecimentos disponíveis na rede. Para Barbosa e Castro (2005), são aquelas pessoas que não conhecem a linguagem

digital e precisam, de uma certa forma, passar por uma alfabetização para posteriormente atingir a inclusão digital, mas para a resolução deste problema não basta só saber utilizar as novas tecnologias; a pessoa deverá ser capacitada para exercer ativamente a cidadania através do aprendizado tecnológico, do uso dos equipamentos, da produção de conteúdos e conhecimentos gerados (SOUZA, 2008, p.58).

Para Sorj (2003), a exclusão digital representa uma dimensão da desigualdade social: ela mede a distância relativa do acesso a produtos, serviços e benefícios das tecnologias da informação e da comunicação entre diferentes segmentos da população.

A inclusão digital é muito importante no contexto social, é ir além de ter acesso às novas tecnologias, é levar a população excluída a ter discernimento de avaliar e criticar as informações recebidas. É muito importante entender e saber lidar com estas novas tecnologias. Para Almeida (2005), propiciar às pessoas a fluência tecnológica significa utilizar criticamente a tecnologia de informação e comunicação com os objetivos de promover a aprendizagem significativa, autônoma e contínua, mobilizar o exercício da cidadania, oportunizar a produção de conhecimentos necessários à melhoria das condições de vida das pessoas e da sociedade.

A inclusão digital é uma realidade necessária neste mundo globalizado. As políticas públicas podem ajudar na expansão do acesso à tecnologia e projetos educativos, gratuitos para a população mais pobre, para que estes indivíduos possam criar habilidade para operar os serviços oferecidos e discernimento para saber o que pode ser positivo nas tecnologias ofertadas pelos bancos digitais. De acordo com Silva (2006), a inclusão social na atualidade, passa necessariamente pela inclusão digital e a exclusão digital, tema que desperta preocupação e interesse, é provocada por fatores sociais, econômicos, políticos, educacionais, por deficiências físicas ou cognitivas e até mesmo por falta de experiência do usuário.

Esta nova onda digital vem promovendo a democratização ao acesso através da internet e smartphones, com isso bancos tem se tornado menos burocrático e mais flexíveis. A economia do futuro será digital e deverá alcançar todos os brasileiros. Não é possível conceber uma economia moderna e dinâmica que não proporcione igualdade de oportunidades em todas as regiões do País (ARAÚJO e CINTRA, 2011).

Ao mesmo tempo que por um lado ocorre a evolução tecnológica, também existe, pessoas que não tem acesso aos serviços financeiros. Mesmo com as facilidades que o mercado bancário digital oferece, muitos brasileiros ainda não têm acesso aos serviços financeiros e nem faz uso das plataformas digitais. Percebe-se a importância das políticas públicas atreladas à evolução tecnológica para obter resultados mais eficientes. A tecnologia pode levar a exclusão social no cenário da era digital.

A inclusão digital não é apenas disponibilizar computadores para a população mais carente; ou criar pontos de acesso público a internet, existe todo um processo que o Estado precisa oferecer para tornar a comunidade carente preparada para enfrentar as novas tecnologias. Rezende (2005) destaca, que a inclusão digital precisa ser feita de uma forma completa para causar impacto na comunidade carente e contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população, uma vez que o fato de ensinar a lidar com tais ferramentas fazem parte do processo.

Castilhos e Silva (2020), conclui que é necessário entender melhor como lidar com os impactos gerados pela adoção de novas tecnologias no âmbito do avanço tecnológico tradicional, principalmente sob o ponto de vista da exclusão social, a fim de reverter esse efeito e possibilitar alternativas de inserção às populações em vulnerabilidade socioeconômica na economia. Para que tais fatores se desenvolvam de maneira sistêmica, sustentável, eficiente e eficaz, é necessária uma governança comprometida, séria, ética e estruturada para assegurar a realização do processo de inclusão. A pesquisa defende a inclusão digital e financeira para a

população como um todo, inclusive a comunidade carente, para que possam ter acesso à tecnologia e saibam usar da forma correta, principalmente os serviços financeiros.

5 Considerações finais

Os bancos digitais vêm se fortalecendo e ganhando mais adeptos, este novo conceito tem mexido nas estruturas e na forma de pensar dos bancos públicos. O setor financeiro está em constante transformação e a inovação é a palavra-chave para que os bancos, inclusive os públicos, com uma estrutura complexa e burocrática, possam alcançar vantagens competitivas. Esta pesquisa constata uma grande mudança no cenário bancário principalmente no que diz respeito ao acesso e prestação de serviços. As instituições bancárias públicas estão sendo desafiadas a mudar por causa da evolução do mercado digital. Percebe-se uma exclusão da população de baixa renda, quem sem acesso às novas tecnologias, não acompanham esta revolução tecnológica. O artigo destaca a importância do investimento e políticas públicas voltadas a inclusão digital e financeira para facilitar o acesso aos serviços financeiros para comunidade mais carente.

Observa-se que mesmo com todo investimento em tecnologia feita pelos bancos públicos ainda existe um grande desafio na tecnologia e serviços oferecidos em comparação aos bancos privados. Oferecer serviços tecnológicos como *Internet Banking*, aplicativos e serviços digitais, de forma segura e eficiente é um dos desafios das instituições financeiras públicas, principalmente no atual cenário do país.

Os serviços oferecidos pelos bancos com vies público podem ser democratizados e facilitados através de uma política pública eficiente. É muito importante que seja uma comunicação global e que desconstrua esta cultura tradicional que precisa ir em uma agência para movimentar seu dinheiro ou tirar dúvidas. Mostrar os benefícios que os serviços financeiros acessíveis pela internet: como as assistentes virtuais (*chatbots*) que ajuda com informações, o *WhatsApp* ou redes sociais para troca de mensagens com os gerentes e os canais digitais que são meios para realizar transferências, pagamentos sem precisar manusear o dinheiro; podem trazer com comodidade, segurança e economia de tempo.

Conclui-se que o funcionamento das políticas públicas como instrumento de inclusão digital e financeira é importante para o desenvolvimento tecnológico dos países, levando a população de baixa renda ter acesso às informações, as novas tecnologias, créditos e serviços financeiros. O papel dos bancos públicos aliado com as políticas públicas pode ajudar na melhoria da qualidade de vida desta população, contribuir para o desenvolvimento tecnológico do país e atrair este novo nicho de clientes para o banco através do acesso digital. Aprimorar políticas públicas com estas duas inclusões, digital e financeira, é a chave para o acesso democratizado e da forma correta aos serviços financeiros.

O incentivo as políticas públicas para democratizar o acesso as novas tecnologias não estão relacionado apenas a melhoraria do bem-estar da família, mas sim que o acesso aos serviços financeiros pode ter um efeito positivo sobre o crescimento na renda da família. Com a pesquisa, percebe-se os efeitos positivos quando a população tem acesso aos serviços financeiros. No caso das famílias, os créditos e a poupança pode ajudar em momento de crises financeiras e pode ajudar a gerenciar melhor para cuidados médicos e investir em educação. Na zona rural pode ajudar os produtores a investirem em suas plantações e desta forma atrair um maior retorno econômico. No caso das mulheres pode incentivar ao empoderamento feminino, dando controle as suas finanças. A democratização ao acesso e a inclusão financeira vai contribuir para melhorar a vida das pessoas mais pobres e ajuda a reduzir as desigualdades sociais.

Oferecer produtos financeiros que atendam este público alvo pode estimular financeiramente esta parte que não tem acesso aos serviços bancários digitais. Mesmo oferecendo serviços personalizados, mais simples e sem custos, pode ser um estímulo aos clientes, além disso, cumprir a responsabilidade social e ser um investimento rentável para os bancos públicos. Percebe-se que o incremento significativo nas transações por canais digitais será definitivo. O usuário que começa a utilizar os serviços pelo móvel ou internet banking dificilmente voltará ao canal presencial. Os bancos têm feito grandes investimentos nos canais digitais e tem se utilizado de ferramentas tecnológicas e cartilhas para ajudar os clientes que tem dificuldade nos usos dos meios digitais.

Espera-se que o estudo realizado possa vir a contribuir para continuação de novos estudos acerca do tema, sugerindo-se a sua análise aplicada a diferentes espaços, de modo a permitir os impactos das políticas públicas para inclusão digital e financeira em determinadas localidades. A ampliação da pesquisa permitirá a maior difusão e tratamento do tema, aplicada à realidade dos serviços financeiros e dessa forma possam contribuir para a fluência tecnológica de seus usuários.

Os autores agradecem à Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação (PRPGI) e ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia por seu apoio financeiro.

6 Referências

- ACCENTURE 2015. **Banking Customer 2020. Rising Expectations Point to the Everyday Bank** [Online] Available at: https://www.accenture.com/t20150724t053942z__w__/it-it/_acnmedia/accenture/conversion-assets/dotcom/documents/global/pdf/strategy_7/accenture-banking-customer-transcript-071415.pdf
- ALBERTIN, A.L. **Comércio eletrônico: um estudo no setor bancário**. 1999. Rev. adm. contemp. vol.3 no.1 Curitiba Jan./Apr. 1999.
- ALMEIDA, M. E. B. **Letramento digital e hipertexto: contribuições à educação**. 2005. P.171-192. Rio de Janeiro.
- ANDRADE, T. N., & MOREIRA-Jr. (2009). Aperfeiçoamento gerencial e inovação tecnológica. *Sociologias*, 198-230.
- ANDRADE, R. P.; DEOS, S. **A trajetória do Banco do Brasil no período recente, 2001-2006: banco público ou banco estatal "privado"?**. 2009. *Rev. econ. contemp. vol.13 no.1 Rio de Janeiro jan./abr.*
- ATKINSON, A.B., STIGLITZ, J., 1980. *Lectures on Public Economics*. McGraw-Hill.
- ARAUJO, V. L.; CINTRA, M. A. M. **O papel dos bancos públicos federais na economia brasileira**. 2011. Instituto de pesquisa econômica aplicada.
- BARBOSA FILHO, André; CASTRO, Cosette. **A inclusão digital como forma de inclusão social**. 2005. 368F. São Paulo: Paulinas.
- BARROS, G.; COELHO, I. ; PALOMARES, V. **O impacto das fintechs no setor bancário nacional**. 2019. 83-111f. Iniciação - Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística. Edição Temática em Gestão, Internacionalização e Desenvolvimento Vol. 7 no 3 – Agosto de 2019, São Paulo: Centro Universitário Senac ISSN 2179-474X
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Jornada da cidadania financeira do Brasil**. 2018. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/Documents/Jornada%20Educa%C3%A7%C3%A3o%20Financeira/jornada_educacao_financeira.pdf>. Acesso em: 10 març. 2020.

- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de cidadania financeira do Brasil**. 2018. Disponível em: < <https://www.bcb.gov.br/Nor/releidfin/index.html>>. Acesso em: 10 març. 2020.
- BRASIL. Resolução nº 4.480, de 25 de abril de 2016. **Dispõe sobre a abertura e o encerramento de contas de depósitos por meio eletrônico e dá outras providências**. 2016. Disponível em: < https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50185/Res_4480_v1_O.pdf> Acesso em: 20 de março de 2020.
- Caixa Econômica Federal. **Inclusão Digital**. Disponível em: http://www1.caixa.gov.br/gov/gov_social/municipal/assistencia_tecnica/produtos/repasses/inclusao_digital/index.asp>. Acesso em: 21 março 2020.
- CAMARGO, P.O. **A evolução recente do setor bancário no Brasil**. 2009. São Paulo : Cultura Acadêmica.
- CARVALHO, J. **Novos clientes, demandas novas**. Revista Ciab Febraban. n. 64. Jul/ ago. 2016.
- HORN, C. H., & FEIL, F. (2019). **Instituições financeiras de desenvolvimento regional e os desafios do Sistema Nacional de Fomento**. *Economia E Sociedade*.
- CASTILHOS, A. ; SILVA, T. N. **Governança aplicada às tecnologias sociais para populações em situação de risco socioeconômico associada ao paradigma da sustentabilidade**. Administração Pública e Gestão Social, vol. 12, núm. 2, 2020 Universidade Federal de Viçosa, Brasil.
- CHRISTENSEN, C.M. **O Dilema da Inovação: Quando as Novas Tecnologias Levam as Empresas ao Fracasso**. 2012. São Paulo. M.Books do Brasil Editora Ltda.
- DAVIS, E. Phillip; TUORI, Klaus. *The changing structure of banks' income – an empirical investigation*. Londres: Brunel University, 2000.
- DIEL, A. A. TATIM, D. C. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**.2006.São Paulo: Prentice Hall.
- FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos. (2019). **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2019**. São Paulo: FEBRABAN, 2019. Acesso em: 10/jan/2020, disponível em: <https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa-FEBRABAN-Tecnologia-Bancaria-2019.pdf>
- GONÇALVES, N. M. B. **O futuro da comunicação no setor bancário : os desafios do modelo de agência digital**.- 2016. 91 f.Dissertação (mestrado)- Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa.
- IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**. 2018. Disponível em:< https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705_informativo.pdf >. Acesso em 15/03/2020.
- JONAS, M. R.; KING, S. K. **Bank Efficiency and the Effectiveness of Monetary Policy**. 2008. p. 579-589 f. *Contemporary Economic Policy*, v. 26, n. 4.
- KING, B. **Branch today, gone tomorrow**. Edição Kindle. Cingapura: Marshall Cavendish Business, 2012.
- MARQUES, F.B. **Bancos Digiais x Bancos Tradicionais: uma análise das implicações causadas pelos bancos digitais no mercado bancário brasileiro**. 2019, Universidade Federal de Uberlândia.
- MIRANDA. G.M.C.B. **As diferenças entre os níveis de satisfação dos consumidores de bancos tradicionais e de bancos digitais**. 2017.Uniceub. Brasília-DF.
- MULGAN, G., & ALBURY, D. (2003). **Innovation in the public sector**. Strategy unit, Cabinet Office.

- NETO, R.C. **Governo quer aumentar a concorrência, com segurança, diz presidente do Banco Central**. 2020. Revista Ciab Febraban. n. 86. Mar/Abril/2020.
- OCDE. **Manual de Oslo**. 3ª Edição, 2006. Disponível em:<<https://www.finep.gov.br/images/apoio-e-financiamento/manualoslo.pdf>>. Acesso em 15/01/2020.
- PORTER, M. E. What is strategy? **Harvard Business Review**, p.61-78, Nov./Dec. 1996.
- PORTUGAL.M. **Inovação e Competição: Novos Caminhos para Redução dos Spreads Bancários?**. 2018. Disponível em:<<https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Inova%C3%A7%C3%A3o%20e%20Competi%C3%A7%C3%A3o%20Novos%20Caminhos%20para%20Redu%C3%A7%C3%A3o%20dos%20Spreads%20Banc%C3%A1rios.PDF>>. Acesso em 15/01/2020.
- POSSOLLI, G. **Gestão de Inovação e do Conhecimento**. Curitiba: Intersaberes,2012.
- YEREMEKO, I., RUDSKAYA, E. **Banking Business Innovations: Conceptual Foundations of Modern Economy Development**. 2016. 361-369 f. Departamento de Economia, Universidade Técnica de Don State, Rússia, 2 Departamento de Economia, Universidade Técnica de Don State, Rússia.
- REZENDE, L.V.R. **O processo de alfabetização em informação inserido em projetos de inclusão digital: uma análise crítica** 2005. Salvador: VI CIFORM.
- SEMNYUTA, O. G.; ANDREEVA, A. V.; SICHEV, R.A.; FILIPPOV, YU.M. **Digital Technologies in Lending Small and Medium-Size Enterprises in Russia**. 2009. 40-52 f Revista Internacional de Economia e Administração de Empresas.Volume VII, Edição Especial 1 2019.
- SILVA, N. L.; UEHARA, M. **A evolução da tecnologia digital: seus impactos no setor bancário**. 2019. 16 f.
- SILVA, N.C. **O programa de inclusão digital do governo brasileiro: análise sob a perspectiva da intersecção entre Ciência da Informação e interação humano – computador**. 2006. 143f. Pontifícia Universida de Católica de Campinas, Campinas.
- SKINNER, C. **Os bancos e o desafio digital**. 2015. Revista Cia Febraban. n. 58. Jul/ago..
- SORJ, B. **Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação**. 2003. Rio de Janeiro: Jorge Zahar ED. ; Brasília, DF: Unesco.
- SOUZA, R. P. A. **Políticas públicas de inclusão digital: estudos de caso em Centros de Cultura da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte**. 2008. – Belo Horizonte: UFMG.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 2004. São Paulo: Atlas.