

**FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS  
ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE EMPRESAS  
MESTRADO EXECUTIVO EM GESTÃO EMPRESARIAL**

**O PAPEL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
NA INCLUSÃO FINANCEIRA DA POPULAÇÃO RIBEIRINHA DA  
ILHA DE MARAJÓ: O CASO AGÊNCIA BARCO**

**DISSERTAÇÃO APRESENTADA À ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA E DE EMPRESAS PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE**

**RICARDO PASCHOETO DOS SANTOS**

Rio de Janeiro – 2015

**FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS  
ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE EMPRESAS  
MESTRADO EXECUTIVO EM GESTÃO EMPRESARIAL**

**RICARDO PASCHOETO DOS SANTOS**

**O PAPEL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA  
INCLUSÃO FINANCEIRA DA POPULAÇÃO RIBEIRINHA DA ILHA DE  
MARAJÓ: O CASO AGÊNCIA BARCO**

Dissertação de Mestrado apresentada à Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Empresarial.

Orientador: Professor Dr. Luiz Antonio Joia

**RIO DE JANEIRO  
2015**

Santos, Ricardo Paschoeto dos

O papel da tecnologia da informação e comunicação na inclusão financeira da população ribeirinha da Ilha de Marajó: o caso Agência Barco / Ricardo Paschoeto dos Santos. – 2015.

**143 f.**

Dissertação (mestrado) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa.

Orientador: Luiz Antonio Joia.

Inclui bibliografia.

1. Tecnologia da informação. 2. Comunicação e tecnologia. 3. Finanças. 4. Inclusão social. 5. Educação financeira. I. Joia, Luiz Antonio. II. Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa. III. Título.

CDD – 658.406



**RICARDO PASCHOETO DOS SANTOS**

**O PAPEL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA INCLUSÃO  
FINANCEIRA DA POPULAÇÃO RIBEIRINHA DA ILHA DE MARAJÓ: O CASO  
AGÊNCIA BARCO.**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional Executivo em Gestão Empresarial da Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas para obtenção do grau de Mestre em Administração.

Data da defesa: 19/11/2015

**ASSINATURA DOS MEMBROS DA BANCA EXAMINADORA**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L. A. Joia', is written over a horizontal line.

**Luiz Antonio Joia**  
Orientador (a)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. H. Diniz', is written over a horizontal line.

**Eduardo Henrique Diniz**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Martin Jayo', is written over a horizontal line.

**Martin Jayo**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pela saúde e perseverança necessárias para conciliar os compromissos familiares, profissionais e acadêmicos.

À minha família, pelo apoio e compreensão nas ausências de finais de semana para dedicação aos estudos.

Aos colegas do MEX – 2014, pelas experiências vivenciadas ao longo desses dois anos, compartilhando conhecimentos e motivando-se mutuamente.

Aos professores da FGV/EBAPE, que apresentaram novas formas de se enxergar o mundo, estimulando o pensamento crítico e contribuindo na construção de novos conhecimentos.

Às equipes da Coordenação do MEX e da biblioteca da FGV, que sempre estiveram disponíveis para auxiliar nas questões administrativas e na obtenção de fontes de pesquisas, além do apoio no processo de defesa e publicação da dissertação.

Ao professor Luiz Antonio Joia, meu orientador, pela disposição em compartilhar seus conhecimentos e experiência acadêmica, assim como pela clareza e objetividade na condução da dissertação.

À CAIXA, pelo programa de incentivo ao mestrado, proporcionando oportunidades de desenvolvimento intelectual, pessoal e profissional. Aos colegas da empresa que participaram do projeto da Agência Barco e se dispuseram a dedicar parte de seu tempo para compartilhar suas experiências. Em especial ao colega José William, que não mediu esforços para viabilizar a visita à Agência Barco para realização da pesquisa de campo.

Um agradecimento especial aos colegas que estavam atuando na Agência Barco no período da pesquisa de campo, que me acolheram com muito carinho, fazendo com que me sentisse parte da equipe, compartilhando suas experiências, acumuladas ao longo de várias viagens, contribuindo para identificar aspectos relevantes para a pesquisa, além de me apresentar às belezas naturais da região.

Por fim, não posso deixar de agradecer aos clientes da Agência Barco que, ao se dispor a participar das entrevistas, foram fundamentais na condução deste trabalho, me acolhendo com simpatia e bom humor, confirmando a afamada receptividade do povo paraense.

## RESUMO

O desafio de ofertar infraestrutura de serviços públicos nas regiões menos desenvolvidas do Brasil, geralmente mais afastadas dos grandes centros urbanos, mobiliza setores da sociedade na busca de abordagens novas e criativas que possam diminuir as grandes disparidades inter-regionais. Uma das carências vivenciadas por parte da população brasileira é a falta de acesso ao sistema financeiro, comprometendo a capacidade de plena participação dessas pessoas na economia, dificultando a geração e acúmulo de riqueza, situação essa presente na Ilha de Marajó, no estado do Pará, cuja maioria de seus dezesseis municípios apresenta Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) baixo ou muito baixo. Para mudar essa realidade, uma iniciativa inovadora é a agência bancária itinerante instalada em barco, para atendimento a populações ribeirinhas de regiões com vasta extensão territorial, baixa densidade demográfica, dificuldades de transporte e limitações na oferta de tecnologia da informação e comunicação (TIC). Assim, essa pesquisa, com propósito exploratório e descritivo, tem como objetivo principal identificar, sob o ponto de vista das TIC, como os indicadores de inclusão financeira são influenciados pela atuação da Agência Barco na Ilha de Marajó. Além do estudo teórico, foi realizada investigação empírica, por meio de observação direta e entrevistas semiestruturadas com clientes e funcionários da Agência Barco, realizadas ao longo de quatro dias, em duas cidades da Ilha de Marajó. Para análise dos dados, foram aplicadas técnicas de análise de conteúdo às entrevistas, com objetivo de identificar a presença de elementos de inclusão financeira, transpondo os resultados para um modelo heurístico de infoinclusão dinâmica (2iD), o qual foi adaptado para contemplar constructos de inclusão financeira. O resultado da pesquisa demonstra que a Agência Barco consegue suprir as necessidades de acesso a serviços e produtos financeiros pela população da Ilha de Marajó, ao mesmo tempo em que se identifica oportunidades para ampliação de aspectos relacionados à educação financeira, possibilitando fortalecer os componentes dinâmicos do processo de inclusão financeira, com aumento da conscientização e consequente aumento da demanda por serviços e produtos financeiros.

**Palavras chave:** Inclusão financeira; Desenvolvimento; TIC para desenvolvimento (ICT4D); Agência Barco; Ilha de Marajó.

## ABSTRACT

The challenge in offering public services infrastructure in less developed areas in Brazil, often furthest from the large urban centers, mobilizes society sectors in search of new and creative approaches that can reduce large interregional disparities. One of the shortcomings faced by some brazilians is the lack of access to the financial system, compromising their capacity of full insertion in the economy and making it more difficult to create and accumulate wealth, prevailing situation in Ilha de Marajó, in the state of Pará, which most of its sixteen municipalities presents low or very low Human Development Index (HDI). In order to change this reality, a traveling bank branch installed on a boat was designed in an innovative way, for the purpose of meeting the needs of the riverside people that lives in vast territorial extension, low population density, transportation difficulties and limited supply of information and communication technology (ICT). Thereby, through an exploratory and descriptive approach, this research aims to identify, from the ICT perspective, how the financial inclusion indicators are influenced by the Agência Barco (bank branch on a boat) in Ilha de Marajó. In addition to the theoretical study, empirical research was carried out by means of direct observation and semistructured interviews applied to users and employees of the Agência Barco (bank branch on a boat), over four days in two cities of Ilha de Marajó. Interviews content analysis techniques were applied in order to data analysis and identify financial inclusion elements, transposing the results to a heuristic model of dynamic infoinclusion (2iD), which was adapted to comprise inclusion financial constructs. The research outcome shows that the Agência Barco (bank branch on a boat) can provides the necessary access to financial services and products for Ilha de Marajó inhabitants, at the same time identifies opportunities to expand aspects related to financial education, enabling strengthen the dynamic components of the financial inclusion process, increasing awareness and, then, increasing demand for financial services and products.

Keywords: Financial inclusion; Development; ICT for development (ICT4D); Agência Barco (bank branch in boat); Ilha de Marajó.

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – TECNOLOGIAS E PROCESSOS DE ICT4D .....	33
FIGURA 2 – CADEIA DE VALOR DE ICT4D .....	36
FIGURA 3 – MODELO HEURÍSTICO DE INFOINCLUSÃO DINÂMICA (2iD) .....	37
FIGURA 4 – MODELO DE INFOINCLUSÃO .....	38
FIGURA 5 – MODELO HEURÍSTICO 2iD ADAPTADO À INCLUSÃO FINANCEIRA .....	39
FIGURA 6 – ROTEIRO DO ESTUDO DE CASO .....	43
FIGURA 7 – CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	45
FIGURA 8 – ANÁLISE DE DADOS .....	63
FIGURA 9 – MAPA DO ALTO RIO SOLIMÕES .....	69
FIGURA 10 – MAPA DA ILHA DE MARAJÓ .....	70
FIGURA 11 – INTERIOR DA AGÊNCIA BARCO .....	71
FIGURA 12 – AGÊNCIA BARCO EM PONTA DE PEDRAS .....	71
FIGURA 13 – ANTENA SATÉLITE .....	73
FIGURA 14 – ÍNDICE DE INCLUSÃO FINANCEIRA DO PARÁ .....	78
FIGURA 15 – POSSE DE ITENS FINANCEIROS .....	81
FIGURA 16 – FREQUÊNCIA DE CITAÇÕES .....	103
FIGURA 17 – REPRESENTAÇÃO FINAL DO MODELO 2iD ADAPTADO À INCLUSÃO FINANCEIRA .....	105
FIGURA 18 – MUNICÍPIO DE SOURE .....	125
FIGURA 19 – UNIDADE LOTÉRICA DE SOURE .....	125
FIGURA 20 – AGÊNCIA BARCO EM SOURE .....	125
FIGURA 21 – IDENTIFICAÇÃO DA AGÊNCIA BARCO .....	125
FIGURA 22 – CAMAROTE NA AGÊNCIA BARCO .....	126
FIGURA 23 – REFEITÓRIO NA AGÊNCIA BARCO .....	126
FIGURA 24 – SALA DE TV E LAVANDERIA NA AGÊNCIA BARCO .....	126
FIGURA 25 – BAÍA DE MARAJÓ NO MUNICÍPIO DE SALVATERRA .....	126
FIGURA 26 – RIO PARACAUARI .....	127
FIGURA 27 – ANTENA VIA SATÉLITE .....	127
FIGURA 28 – SALA TÉCNICA DE TIC .....	127
FIGURA 29 – SALÃO DE ATENDIMENTO DA AGÊNCIA BARCO .....	127
FIGURA 30 – TOTEM DE PRÉ-ATENDIMENTO .....	128
FIGURA 31 – BATERIA DE CAIXAS .....	128
FIGURA 32 – MUNICÍPIO DE PONTA DE PEDRAS .....	128
FIGURA 33 – UNIDADE LOTÉRICA DE PONTA DE PEDRAS .....	128
FIGURA 34 – ENTREVISTAS EM PONTA DE PEDRAS .....	129
FIGURA 35 – AGÊNCIA BARCO EM PONTA DE PEDRAS .....	129
FIGURA 36 – RETORNO A BELÉM .....	129
FIGURA 37 – MORADIAS RIBEIRINHAS .....	129
FIGURA 38 – LEIAUTE DO BARCO .....	130



## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – CATEGORIZAÇÃO DO IIF .....	21
QUADRO 2 – FATORES CRÍTICOS PARA DESENVOLVIMENTO DE UMA NOVA LOGÍSTICA BANCÁRIA NO BRASIL .....	24
QUADRO 3 – INDICADORES DE INCLUSÃO FINANCEIRA (IIF) .....	26
QUADRO 4 – REFERENCIAL TEÓRICO PARA O MODELO 2iD ADAPTADO À INCLUSÃO FINANCEIRA.....	42
QUADRO 5 – FORMULÁRIO PARA IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES DAS ENTREVISTAS ABERTAS.....	48
QUADRO 6 – FORMULÁRIO DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES ENTREVISTADOS .....	49
QUADRO 7 – FORMULÁRIO DE INFRAESTRUTURA E ACESSO.....	49
QUADRO 8 – FORMULÁRIO DE INCLUSÃO FINANCEIRA.....	50
QUADRO 9 – FORMULÁRIO DE EDUCAÇÃO E CONTEÚDO .....	51
QUADRO 10 – FORMULÁRIO DE DINÂMICA DE INCLUSÃO FINANCEIRA.....	52
QUADRO 11 – CATEGORIAS A PRIORI .....	64
QUADRO 12 – CATEGORIAS DE ANÁLISE.....	66
QUADRO 13 – DADOS DEMOGRÁFICOS DOS MUNICÍPIOS DA ILHA DE MARAJÓ .....	76
QUADRO 14 – CLASSIFICAÇÃO DO IDHM .....	77
QUADRO 15 – DADOS FINANCEIROS DOS MUNICÍPIOS DA ILHA DE MARAJÓ .....	77
QUADRO 16 – PERFIL DOS ENTREVISTADOS .....	79
QUADRO 17 – MEIO DE INFORMAÇÃO SOBRE PRESENÇA DA AGÊNCIA BARCO .....	80
QUADRO 18 – FORMA DE DESLOCAMENTO ATÉ A AGÊNCIA BARCO .....	80
QUADRO 19 – ACESSO À TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....	80
QUADRO 20 – RELACIONAMENTO COM BANCOS .....	81
QUADRO 21 – FORMA DE UTILIZAÇÃO DA CONTA BANCÁRIA .....	82
QUADRO 22 – UTILIZAÇÃO DE CORRESPONDENTES BANCÁRIOS .....	82
QUADRO 23 – UTILIZAÇÃO DE OUTROS PRODUTOS FINANCEIROS.....	83
QUADRO 24 – CATEGORIAS DO COMPONENTE INFRAESTRUTURA E ACESSO.....	85
QUADRO 25 – CATEGORIAS DO COMPONENTE EDUCAÇÃO FINANCEIRA .....	92
QUADRO 26 – CATEGORIAS DO COMPONENTE PRODUTOS.....	94
QUADRO 27 – CATEGORIAS DO COMPONENTE SUSTENTABILIDADE.....	96
QUADRO 28 – CATEGORIAS DOS COMPONENTES DINÂMICOS.....	100
QUADRO 29 – ESCALA DA PRESENÇA DOS COMPONENTES ESTÁTICOS DO MODELO .....	104
QUADRO 30 – CLASSIFICAÇÃO DOS COMPONENTES DO MODELO .....	105
QUADRO 31 – PERFIL DOS CLIENTES ENTREVISTADOS NA AGÊNCIA BARCO.....	131
QUADRO 32 – PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS ENTREVISTADOS NA AGÊNCIA BARCO .....	132
QUADRO 33 – PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS PARTICIPANTES DAS ENTREVISTAS ABERTAS .....	132

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA .....	2
1.2	RAZÕES DA ESCOLHA DO TEMA.....	4
1.3	RELEVÂNCIA DO TEMA .....	6
1.4	ESTRUTURA DA PESQUISA .....	9
<b>2</b>	<b>PROBLEMA DE PESQUISA .....</b>	<b>10</b>
2.1	PERGUNTA DE PESQUISA .....	10
2.2	OBJETIVOS DA PESQUISA .....	10
2.2.1	OBJETIVO PRINCIPAL .....	10
2.2.2	OBJETIVOS INTERMEDIÁRIOS.....	10
2.3	CONTORNO DA PESQUISA .....	10
<b>3</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
3.1	O CONCEITO DE DESENVOLVIMENTO .....	12
3.2	INCLUSÃO FINANCEIRA.....	17
3.3	ICT FOR DEVELOPMENT (ICT4D) – TIC E DESENVOLVIMENTO .....	27
3.4	MODELO 2iD.....	36
3.5	MODELO 2iD ADAPTADO À INCLUSÃO FINANCEIRA .....	39
<b>4.</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>43</b>
4.1	MÉTODO DE PESQUISA .....	43
4.2	SELEÇÕES DO CASO E DA UNIDADE DE ANÁLISE.....	46
4.3	FONTE DE DADOS .....	47
4.4	ROTEIRO PARA COLETA DE DADOS.....	52
4.4.1	OBSERVAÇÃO EM CAMPO .....	54
4.5	PROCEDIMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS.....	62
4.6	RELATÓRIO DE PESQUISA.....	67
<b>5.</b>	<b>DESCRIÇÃO DO CASO.....</b>	<b>68</b>
5.1	MODELO DE NEGÓCIOS.....	68
5.2	SOLUÇÃO TECNOLÓGICA.....	72
<b>6</b>	<b>LEVANTAMENTO E ANÁLISE DE DADOS.....</b>	<b>76</b>
6.1	ANÁLISE DOS MUNICÍPIOS ATENDIDOS.....	76
6.2	ANÁLISE DESCRITIVA DA AMOSTRA.....	78
6.3	ANÁLISE DE DADOS DE INCLUSÃO FINANCEIRA .....	80
6.4	ANÁLISE DAS ENTREVISTAS.....	83
6.4.1	ANÁLISE DO COMPONENTE INFRAESTRUTURA E ACESSO .....	84
6.4.2	ANÁLISE DO COMPONENTE EDUCAÇÃO FINANCEIRA .....	91
6.4.3	ANÁLISE DO COMPONENTE PRODUTOS .....	94
6.4.4	ANÁLISE DO COMPONENTE SUSTENTABILIDADE.....	95
6.4.5	ANÁLISE DOS COMPONENTES DINÂMICOS DO MODELO.....	98
6.5	INFLUÊNCIA DA AGÊNCIA BARCO NA INCLUSÃO FINANCEIRA NA ILHA DE MARAJÓ .....	103
<b>7</b>	<b>DISCUSSÃO .....</b>	<b>106</b>

7.1	RESULTADOS OBTIDOS.....	106
7.2	IMPLICAÇÕES PARA POLÍTICAS PÚBLICAS.....	110
7.3	IMPLICAÇÕES GERENCIAIS.....	110
7.4	IMPLICAÇÕES ACADÊMICAS.....	111
7.5	LIMITAÇÕES.....	112
<b>8</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>113</b>
8.1	RECOMENDAÇÃO PARA ESTUDOS FUTUROS.....	113
<b>9</b>	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>115</b>
	<b>ANEXO A – CRONOGRAMA DO CICLO DE VIAGEM DA AGÊNCIA BARCO .....</b>	<b>123</b>
	<b>ANEXO B – ROTEIRO DE VIAGEM .....</b>	<b>124</b>
	<b>ANEXO C – FOTOS.....</b>	<b>125</b>
	<b>ANEXO D – LEIAUTE DO BARCO .....</b>	<b>130</b>
	<b>ANEXO E – PERFIL DOS ENTREVISTADOS.....</b>	<b>131</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Estudos do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento-PNUD (UNDP, 2014), do Banco Mundial (WORLD BANK, 2015), do *Global Entrepreneurship Monitor*-GEM (GEM, 2013) e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE (IBGE, 2015a), entre outros, apontam uma melhoria contínua dos indicadores de desenvolvimento social e econômico do Brasil nas últimas duas décadas, com a diminuição das desigualdades entre as classes de renda. Entretanto, os estudos ainda apontam desigualdades regionais, as quais exigem um olhar diferenciado na busca de estratégias que possam atender às necessidades das pessoas, contemplando as peculiaridades das diferenças geográficas e econômicas dos municípios brasileiros. Neri (2011) aponta que, num país de dimensões continentais como o Brasil, a análise agregada dos indicadores econômicos mais esconde do que revela a real situação, uma vez que “a pobreza brasileira resulta da alta desigualdade, e não da baixa renda média brasileira. Ou seja, deriva de um problema inerente ao coletivo brasileiro” (p. 44).

Por sua vez, Heeks (2009) afirma que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) são propiciadoras fundamentais para o desenvolvimento de nações, no que ele denomina de ICT4D (*Information and Communication Technologies for Development*), abordando a necessidade de se aplicar tecnologias emergentes também em países menos desenvolvidos, a fim de permitir que modelos de inovação possam levar à diminuição das desigualdades. Tal iniciativa, segundo Heeks (2009), vai além de questões éticas, alcançando aspectos econômicos e possibilitando atendimento a novos mercados.

Abordagens novas e criativas para converter a pobreza em oportunidades são um desafio apontado por Prahalad (2010), mormente para atender o que ele denominou de base da pirâmide – um contingente que alcança entre quatro e cinco bilhões de pessoas pobres, mal atendidas ou não atendidas pelas grandes empresas do setor privado.

Em linha com o acima explorado, autores como Dymiski (2005a), Dymiski (2005b), Anderloni e Vandone (2006), Sarma e Pais (2011), Mettenheim e Lima (2014), Ribeiro, Furrier e Acevedo (2010), Lavinias e Ferraz (2010), Romero e Jayme Jr (2012), Crocco e Figueiredo, (2013), Carrera-Marquis (2013), Diniz (2008), Cavalcante, Crocco e Júnior (2004) e Nogueira (2010) têm analisado os impactos do acesso ao crédito e a serviços bancários como fator determinante para o desenvolvimento social de nações.

Assim, a proposta desta pesquisa é investigar o caso da utilização de Postos de Atendimento (PA)<sup>1</sup> bancários itinerantes, instalados em embarcações – projeto desenvolvido pela Caixa Econômica Federal (CAIXA) e denominado Agência Barco. Tal projeto visa ao atendimento a populações de regiões ribeirinhas – inicialmente no estado do Amazonas, a partir de 2010 e, a partir de 2014, no estado do Pará – para acesso a serviços bancários em cidades nas quais não há sequer uma agência bancária instalada. Pretende-se, dessa forma, identificar os fatores de impacto da Agência Barco nas localidades atendidas, buscando evidências de eventuais melhorias nos indicadores de inclusão bancária, e do impacto positivo em outros indicadores de desenvolvimento social e econômico.

### **1.1 Contextualização do Problema**

A publicação do Índice de Desenvolvimento Humano Municipal Brasileiro, na série Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil 2013, evidencia que o país ainda apresenta grandes desigualdades, com municípios em que a renda per capita mensal alcança R\$ 1.700,00, enquanto, em outros, a renda média é de cerca de R\$ 210,00. Em relação às desigualdades na educação, há municípios no Brasil em que mais de 80% dos adultos têm o ensino fundamental completo, enquanto em outras regiões esse índice não alcança 13%. A expectativa de vida ao nascer também apresenta grandes diferenças, com municípios na região Sul alcançando mais de 78 anos, enquanto na região Nordeste há municípios com expectativa de vida menor que 66 anos. Assim, ao se comparar municípios no Brasil, as desigualdades são realçadas, sendo possível identificar um grande abismo nas oportunidades apresentadas aos brasileiros. (PNUD - IPEA - FJP, 2013).

Desigualdades também se apresentam no acesso a serviços financeiros. Segundo dados do Banco Central do Brasil, de março de 2015, 240 municípios brasileiros não possuem dependência bancária (Agência, Posto de Atendimento (PA) ou Posto de Atendimento Eletrônico (PAE)), o que corresponde a 4,3% do total de municípios brasileiros. Considerando apenas agências bancárias, 1922 municípios não possuem este tipo de instalação, ou seja, 34,5% dos municípios brasileiros (BCB, 2015a).

---

<sup>1</sup> A partir de 2012, o Banco Central mudou a regulamentação do setor, definindo que uma agência bancária não pode ser móvel ou transitória. Na nova regulamentação foi definida a dependência bancária denominada Posto de Atendimento (PA), destinado ao atendimento ao público, com estrutura física mais simples e flexível, podendo ser fixo ou móvel. O PA é subordinado a uma agência ou à sede da instituição, com serviços que podem ser definidos livremente pela instituição financeira, contemplando a totalidade ou parte das atividades da agência bancária à qual está vinculado (BCB, 2012).

Em que pese o Brasil ter ampliado consideravelmente o acesso ao sistema financeiro, por meio da figura de correspondentes das instituições financeiras, conhecidos como Correspondentes Bancários (CB)<sup>2</sup>, tendo alcançado todos os municípios brasileiros já no ano de 2002 (FELTRIM; VENTURA; DODL, 2009), esse modelo apresenta limitação dos serviços oferecidos – com ênfase em serviços transacionais como pagamentos de boletos, saques e depósitos, e pouca ênfase em serviços de relacionamento com o cliente, especialmente o microcrédito (DINIZ, 2007).

A TIC exerce papel fundamental na ampliação da oferta de serviços bancários, especialmente para atendimento a pessoas carentes, pela atuação de empresas não financeiras como agentes locais de instituições financeiras formais, em áreas remotas ou em áreas onde não existem agências bancárias (CHIBBA, 2009). O Banco Mundial tem destacado a importância da inovação tecnológica no processo de inclusão financeira, o que permite a criação de novos modelos de negócio e a diminuição dos custos unitários de transação, de maneira que se possa atender pessoas em áreas remotas e pessoas com menor renda. Esse organismo internacional tem reconhecido a inclusão financeira de indivíduos e empresas como fator crítico na redução das desigualdades de renda e na aceleração do crescimento econômico regional (DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2015). Ivatury (2006) também destaca o papel das TIC no provimento de serviços bancários nos países em desenvolvimento, especialmente para atendimento a populações de baixa renda, provendo utilização de novos canais de atendimento, como o uso de correspondentes bancários e disseminação do uso de caixas eletrônicos.

A modernização tecnológica tem a capacidade de alterar o destino das economias e propiciar bem estar social em um curto espaço de tempo. Além disso, a habilidade ou inabilidade de dominar a tecnologia decisiva em cada período histórico tem influenciado diretamente os destinos de uma sociedade, de modo que Castells e Gerhardt (2000) afirmam que, embora a tecnologia não determine a evolução histórica e a transformação social, ela incorpora a capacidade de transformação das sociedades. Apesar de não determinar a tecnologia, uma sociedade pode tanto sufocar seu desenvolvimento quanto acelerar seu processo de modernização, normalmente por meio de intervenções do Estado. Dessa forma, Castells e Gerhardt (2000) discorrem sobre a revolução tecnológica atual, a qual permite a globalização das informações e a descentralização da geração do conhecimento. No entanto,

---

<sup>2</sup> Correspondente Bancário é a designação dada a uma grande variedade de estabelecimentos comerciais e outros estabelecimentos não bancários, como, por exemplo, supermercados, mercearias, farmácias, casas lotéricas, agências postais, etc., habilitados como pontos de acesso a serviços de bancos conveniados (JAYO; DINIZ, 2013).

para eles, a seletividade social e funcional da difusão tecnológica representa uma fonte de desigualdade entre países e mesmo entre regiões de um mesmo país.

Em linhas gerais, o debate sobre exclusão financeira está relacionado a um debate mais amplo de exclusão social. Portanto, nos países em desenvolvimento, o acesso a serviços financeiros pode ser visto como um bem público essencial – da mesma maneira que o acesso a água potável e serviços básicos de saúde e educação, permitindo que a sociedade usufrua os benefícios de uma economia de mercado moderna (PEACHY; ROE, 2006).

Por sua vez, a exclusão social é tratada no âmbito dos programas de desenvolvimento humano das Nações Unidas, cuja avaliação utiliza metodologia baseada no conceito proposto por Sen (1985), pelo qual o desenvolvimento deve ser entendido como ampliação do bem estar das pessoas e não simplesmente como acúmulo de riqueza ou aumento de renda (PNUD - IPEA - FJP, 2013). Essa abordagem apregoa que o desenvolvimento humano está relacionado ao processo de ampliação das liberdades das pessoas, no que tange às suas capacidades e às oportunidades que lhes são apresentadas, de forma que possam escolher a vida que desejam ter (SEN, 2000).

Deve-se, portanto, considerar as dinâmicas sociais, econômicas, políticas e ambientais que possam garantir variadas oportunidades e criar um ambiente propício para que o indivíduo possa vivenciar seu potencial plenamente, uma vez que renda e riqueza não devem ser vistos como fins em si mesmas, mas meios para que as pessoas possam viver a vida que optam viver (PNUD - IPEA - FJP, 2013).

## **1.2 Razões da Escolha do Tema**

Crocco, Santos e Figueiredo (2013) destacam que o tema da inclusão financeira vem sendo tratado de maneira agregada, mascarando as grandes disparidades inter-regionais no Brasil, apontando claramente a existência de exclusão financeira com recortes regionais visíveis, tanto em relação a indicadores de exclusão por acesso, quanto em relação a indicadores de exclusão por uso dos serviços.

Nas regiões geográficas menos desenvolvidas do Brasil a intensidade do fenômeno é maior do que a observada em regiões mais desenvolvidas, evidenciando um marcante componente territorial. Ou seja, ainda existe uma forte assimetria no acesso a boa parte dos serviços ofertados pelos bancos, ocasionando o que se denomina de exclusão financeira (CROCCO; SANTOS; FIGUEIREDO, 2013).

Considerando que o governo é um agente central na sociedade, sua atuação em relação ao uso da tecnologia e sistemas de informação (SI) tem implicações relevantes, seja pela legislação implementada, pela definição de políticas tecnológicas e de inovação, pelo estabelecimento de padrões nacionais, pela adequação a padrões internacionais, pelos projetos e políticas de implementação de infraestrutura ou mesmo pelo próprio uso dessas tecnologias e sistemas na esfera governamental (CUNHA; MIRANDA, 2008).

Os dados do Relatório de Inclusão Financeira de 2010 do Banco Central demonstram que, em média, ao longo do tempo a inclusão financeira aumentou para os estados brasileiros, tanto em relação ao acesso, quanto em relação ao uso de serviços financeiros. Entretanto, existe uma grande dispersão nos indicadores de inclusão financeira entre as unidades da Federação, refletindo a desigualdade regional brasileira em termos de evolução da inclusão financeira (BCB, 2011).

Como resultado de pesquisa exploratória sobre a inclusão financeira no Brasil, Crocco, Santos e Figueiredo (2013) sugerem que a exclusão financeira por acesso se correlaciona diretamente com a pobreza. Ou seja, ter acesso a uma agência bancária, podendo conversar e se informar com um gerente, é fundamental para a inclusão financeira dos cidadãos, permitindo-lhes ter acesso a serviços bancários que possam reduzir sua exclusão social, como, por exemplo, no caso de acesso ao crédito.

Assim, atuando na área de tecnologia da CAIXA há 14 anos, envolvido em diversos projetos de expansão dos canais de atendimento bancário, especialmente para as regiões desassistidas pelo sistema bancário, o autor desta dissertação identificou a necessidade de aprofundar os estudos sobre a maneira como as TIC influenciam o desenvolvimento social e econômico regional, ao viabilizar novos modelos de negócio dos serviços bancários, identificando o modelo de negócios inovador da Agência Barco como uma possibilidade de realizar um estudo aprofundado sob essa temática.

Ademais, a instalação de dependências bancárias itinerantes fluviais é um fenômeno recente no Brasil – que além da CAIXA conta com experiências do banco Bradesco e do Banco do Brasil. Entretanto, diferentemente da CAIXA que projetou e construiu um barco exclusivamente para funcionamento das instalações bancárias, o Bradesco e o Banco do Brasil se utilizaram de embarcações comerciais – que operam regularmente com transporte de passageiros e mercadorias –, para a instalação de correspondentes bancários – os quais possuem limitações na disponibilidade de produtos e serviços em relação a uma agência bancária.



O canal de atendimento correspondente bancário denominado Bradesco Expresso possui duas unidades instaladas em embarcações comerciais no Rio Solimões, no estado do Amazonas, inauguradas em 2009 e 2014 (BRADESCO, 2015). Já o Banco do Brasil implementou o projeto de correspondente bancário Mais BB Fluvial em três embarcações no estado do Amazonas e em uma embarcação no estado do Pará (BANCO DO BRASIL, 2015).

Outro fator que chamou a atenção do pesquisador foi a constatação da ausência de registros acadêmicos acerca do processo de inclusão financeira por meio de dependências bancárias itinerantes fluviais. No período de julho a dezembro de 2014 foram realizadas diversas buscas contemplando 327 bases de dados de publicações científicas disponíveis na biblioteca da Fundação Getulio Vargas (FGV, 2014), incluindo EBSCO, Emerald, JStor, CAPES, com os termos: agência barco, agência flutuante, banco flutuante, *bank branch on a boat*, *branch boat*, *on boat banking services*, *branch office on the boat*, *floating bank*, *floating branch*.

Os mesmos termos foram utilizadas para pesquisas na rede mundial de computadores, retornando algumas poucas reportagens, vídeos e fotos com referência a dois casos de agências bancárias itinerantes fluviais, na Indonésia e na Tailândia. Na Indonésia, o *Bank Rakyat Indonesia* (BRI) inaugurou em 2015 um barco projetado exclusivamente para funcionar como agência bancária, contemplando guichês de atendimento e equipamentos de auto atendimento (IBT, 2015). Já na Tailândia, o *Government Savings Bank* presta serviços bancários utilizando barcos desde 1958, chegando a possuir, no ano de 2000, quatro agências itinerantes fluviais que operavam sem acesso em tempo real aos sistemas de informação do banco (PEOPLE'S DAILY, 2001).

### 1.3 Relevância do Tema

Diversos estudos empíricos analisaram a relação entre variáveis financeiras e o nível de crescimento econômico, identificando forte correlação positiva entre eles, pela qual é possível dar suporte à hipótese de que o sistema financeiro tem papel determinante no desenvolvimento econômico de longo prazo. Dentre os fatores que influenciam o sistema financeiro destacam-se a evolução das telecomunicações, a TIC, políticas de setores não financeiros, a legislação e o próprio crescimento econômico (LEVINE, 1997). Países com menor desigualdade na distribuição de renda tendem a ter níveis mais baixos de exclusão financeira, enquanto os mais altos níveis de exclusão podem ser encontrados nas regiões com maior desigualdade (KEMPSON; ATKINSON; PILLEY, 2004). Além disso, a heterogeneidade entre regiões é

especialmente relevante em países em desenvolvimento com grandes extensões geográficas, como é o caso do Brasil (LIMA; RESENDE, 2008).

Nas duas últimas décadas, o sistema financeiro brasileiro passou por transformações profundas a partir da estabilização econômica pós-Real, programas de reestruturação bancária, entrada de bancos estrangeiros no país e, ainda, privatização de bancos estaduais, tendo como consequência uma série de fusões e aquisições no setor, com um aumento da concentração bancária pela diminuição das instituições atuantes no mercado. Apesar da alta sofisticação na adoção de modernas tecnologias, o setor não levou o país a alcançar níveis de desenvolvimento econômico próximos aos de países desenvolvidos, seja em relação ao financiamento do desenvolvimento ou na integração de grande parcela da população ao mercado de crédito e de serviços financeiros (PAULA; OREIRO, 2007).

Este processo de fusões e aquisições refletiu uma concentração bancária no País, tendo como um dos efeitos diretos o aumento da exclusão financeira. Assim, há no Brasil claras diferenças regionais, notando-se que nas regiões Norte e Nordeste esse fenômeno foi mais fortemente sentido, podendo-se inferir que os bancos, em resposta ao novo cenário macroeconômico de redução drástica da inflação e desregulamentação do setor bancário, optaram por fechar agências nas localidades mais pobres, privilegiando as áreas mais ricas. Ainda que novos canais de serviço como internet banking tenham crescido substancialmente, continua configurado um quadro de exclusão financeira, na medida em que esse serviço depende: da capacidade de se possuir um computador e arcar com os custos de internet; do nível educacional geral e do nível de educação financeira, ou seja, de um nível de desenvolvimento econômico e social relativamente maior que o existente atualmente no Brasil (CROCCO; SANTOS; FIGUEIREDO, 2013).

Considera-se inclusão financeira o processo de efetivo acesso e uso, pela população, de serviços adequados às suas necessidades, visando ao aumento de sua qualidade de vida (BCB, 2011) e de maneira a criar condições para que os agentes econômicos alcancem um ambiente favorável ao crédito e à expansão dos serviços financeiros adequados para todos os estratos da população. Observam-se, no entanto, discrepâncias significativas em relação ao acesso a canais bancários quando se comparam as regiões Norte e Nordeste com as regiões Sul e Sudeste, como pode ser comprovado pelos resultados do Relatório de Inclusão Financeira do Banco Central para o ano de 2010 (BCB, 2011). Esse relatório apresentou o Índice de Inclusão Financeira (IIF), o qual contempla dezoito indicadores agrupados em três dimensões (Acesso – disponibilidade geográfica; Acesso – disponibilidade demográfica; Uso), os quais permitem

monitorar a evolução do acesso ao sistema financeiro e do uso do sistema financeiro, de maneira que se possa fazer comparações entre diferentes regiões e localidades.

Eventualmente um indivíduo pode estar incluído financeiramente para determinados serviços como, por exemplo, pagamentos de contas, e não ter acesso a outros serviços de que necessita, como crédito ou seguros (BCB, 2011). Se o acesso é negado, então é negado ao cidadão a possibilidade de escolher se deseja ou não utilizar os produtos e serviços do sistema financeiro, gerando a exclusão financeira e mantendo-o à margem de uma sociedade cada vez mais integrada.

Esse cenário se apresenta mais relevante em países em desenvolvimento, nos quais boa parte da população ainda não tem acesso a serviços financeiros básicos, como, por exemplo, uma conta corrente. Nesse contexto, a utilização da TIC com foco na entrega de canais e modelos de negócios mais baratos e inovadores é uma das diretrizes estratégicas dos bancos (DINIZ; POZZEBON; JAYO, 2008).

Analisando o canal de atendimento Correspondentes Bancários (CB), Jayo e Diniz (2013) apontam que apesar de tal ser considerado um fator de democratização do acesso aos serviços bancários, ainda existem limitações quanto aos serviços e produtos ofertados ao público de baixa renda. Os CB concentram-se em serviços de arrecadação - como recebimento de contas - e em serviços de pagamento de benefícios previdenciários e de programas sociais, mantendo restrito o acesso a outros serviços financeiros, tais como crédito, seguros e poupança. Esses serviços, classificados como de relacionamento (CERNEV; DINIZ; JAYO, 2009), exigem um maior treinamento dos atendentes, indicando a necessidade de se ter acesso a agências bancárias quando não há educação financeira adequada por parte dos contratantes - o que, normalmente, é o caso da população de mais baixa renda (CROCCO; SANTOS; FIGUEIREDO, 2013).

Assim, esta pesquisa se enquadra no campo de ICT4D<sup>3</sup>, o qual se orienta, principalmente, a como as TIC viabilizam o desenvolvimento socioeconômico, a capacitação, e a redução da pobreza em países menos desenvolvidos, nos quais a maior parte da tecnologia não foi projetada. Analisar as TIC no contexto de países em desenvolvimento é intrigante para os pesquisadores, pois, muitas vezes, permite o estudo de tecnologia aplicada a lugares e ambientes para os quais os artefatos não foram concebidos originalmente (KARANASIOS,

---

<sup>3</sup> ICT4D (*Information and Communication Technology for Development*) – campo de estudos que engloba a aplicação de TIC com objetivo de propiciar desenvolvimento social e econômico de um país ou região (KLEINE; UNWIN, 2009).

2014). Dessa forma, esse estudo permite compreender o impacto da TIC em aspectos relevantes para a região em que está aplicada, como, por exemplo, a indução do desenvolvimento social e econômico.

#### **1.4 Estrutura da Pesquisa**

A pesquisa está estruturada em oito capítulos, incluindo esta introdução. No segundo capítulo é detalhada a problemática, com destaque para a pergunta de pesquisa e os objetivos do trabalho. O capítulo 3 apresenta o referencial teórico, abordando os conceitos de desenvolvimento, inclusão financeira e ICT4D. No capítulo 4 são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para a pesquisa. Para uma melhor compreensão do objeto de estudo, no capítulo 5 o caso em estudo é detalhado, descrevendo-se a Agência Barco desde a idealização do projeto até sua operação. No capítulo 6 é apresentada a análise dos dados levantados e no capítulo 7 são discutidos os resultados da pesquisa, comparando-os com o referencial teórico e apresentando as implicações acadêmicas e para formulação de políticas públicas oriundas deste trabalho, assim como são apresentadas as limitações do estudo. Finalmente, no capítulo 8, além da conclusão, são elencadas sugestões para estudos futuros.

## **2 PROBLEMA DE PESQUISA**

Considerando-se o modelo inovador de uma agência bancária itinerante funcionando em um barco para alcançar populações em localidades com restrições no acesso e no uso de serviços bancários, surgiu o interesse em investigar tal fenômeno sob o ponto de vista da TIC, a qual viabiliza um novo modelo de negócios que fomenta o desenvolvimento regional por meio da inclusão financeira.

### **2.1 Pergunta de Pesquisa**

Para condução do presente estudo é formulada a seguinte pergunta de pesquisa:

Como a Agência Barco, por meio da TIC, influencia a inclusão financeira na região da Ilha de Marajó?

### **2.2 Objetivos da Pesquisa**

#### **2.2.1 Objetivo Principal**

Esta dissertação tem por objetivo principal identificar como a Agência Barco, por meio das TIC, tem influenciado os indicadores de uso de serviços bancários na região da Ilha de Marajó - no estado do Pará.

#### **2.2.2 Objetivos Intermediários**

Constituem objetivos intermediários do trabalho:

- Analisar os indicadores de uso dos serviços bancários na região atendida pela Agência Barco.
- Adaptar modelo dinâmico de inclusão digital para análise do processo de inclusão financeira.

### **2.3 Contorno da Pesquisa**

Para desenvolver este estudo, há necessidade de delimitar a abrangência da pesquisa. Assim, o universo do trabalho compreende a dependência bancária itinerante fluvial, denominada Agência Barco, da CAIXA, que atende a região da Ilha de Marajó, no estado do Pará.

A escolha desta unidade de análise se deve tanto às características de baixo desenvolvimento humano da região, que contempla a cidade de Melgaço, com o menor IDHM

do Brasil (PNUD - Ipea – FJP, 2013), quanto também ao fato da Ilha de Marajó ter sido objeto de análise no Relatório de Inclusão Financeira do Banco Central (BCB, 2011), ou seja, apresentando elementos que podem ser utilizados para suportar a análise dos dados encontrados na presente pesquisa.

Fatores operacionais e logísticos também foram considerados na escolha da unidade de análise, pois as características geográficas da região permitem que a Agência Barco realize trechos do ciclo de viagem com duração de uma semana, com saída e retorno à cidade de Belém, viabilizando o acesso no período disponível pelo autor para a realização da pesquisa em campo.

### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

Este capítulo apresenta o referencial teórico para o alcance dos objetivos do trabalho, estando dividido em três seções. Para uma melhor compreensão dos aspectos relacionados ao desenvolvimento regional, a primeira seção aborda o conceito de desenvolvimento, de acordo com organismos nacionais e internacionais que acompanham indicadores de melhoria da qualidade de vida. A segunda seção aborda aspectos de inclusão financeira, buscando demonstrar a sua correlação positiva com o desenvolvimento social e econômico. Para entendimento de como a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) viabiliza novos modelos de negócio que proporcionam a inclusão financeira, induzindo o desenvolvimento regional, a terceira seção apresenta os conceitos de TIC para Desenvolvimento (ICT4D).

#### **3.1 O Conceito de Desenvolvimento**

Os estudos sobre desenvolvimento nunca chegaram a um consenso ou unanimidade em relação ao significado de “desenvolvimento”, gerando debates e contestações entre as diversas entidades e organismos oficiais e não governamentais envolvidos nas ações que buscam a melhoria das condições de vida da população dos países (SIMON, 1997). Tal situação é abordada por Pieterse (2000), que descreve os debates entre correntes que analisam o desenvolvimento essencialmente sob aspectos econômicos, e correntes que analisam o desenvolvimento sob outros aspectos além do econômico. Simon (2003) analisa o impasse das narrativas surgidas a partir do fim da segunda guerra mundial, envolvendo a ortodoxia da modernização, com base na teoria econômica neoclássica, e as chamadas alternativas radicais baseadas nas teorias políticas e econômicas neomarxistas.

Uma série de mudanças no mundo criou uma certa desilusão com a possibilidade de uma verdade teórica única definir desenvolvimento, produzindo, no início da década de 1990, uma crise de identidade para os envolvidos com a área (SIMON, 2003). Para Escobar (1995), o desenvolvimento baseou-se exclusivamente na imposição de um sistema social, cultural e tecnológico ocidental – do hemisfério norte –, marginalizando e desqualificando os sistemas de conhecimento de outras partes do mundo, especialmente dos países menos desenvolvidos na Ásia, na África e na América Latina – o chamado terceiro mundo.

Ainda de acordo com Simon (2003), a decepção com os propósitos perseguidos pelo desenvolvimento teve como causas:

- O frequente fracasso do conceito convencional de modernização como tipo de desenvolvimento, independentemente do equilíbrio necessário entre estados e mercados;
- Problemas ambientais cada vez mais proeminentes e preocupações sobre a insustentabilidade do desenvolvimento convencional;
- Populações dos países em desenvolvimento protestando em relação a questões de melhoria de vida.
- O fim da guerra fria e o desaparecimento da União Soviética;
- A aceleração do processo de globalização econômica;
- A ascensão de discursos pós-modernos como um desafio à dialética modernista;

A divisão das abordagens econômicas em duas grandes categorias é apresentada por Todaro e Smith (2010). A economia tradicional se preocupa, principalmente, com a eficiência, a alocação de recursos produtivos escassos a um menor custo, e o crescimento ótimo desses recursos ao longo do tempo, de modo a produzir uma gama cada vez maior de produtos e serviços. A economia tradicional lida com um mundo capitalista avançado de mercados perfeitos – soberania do consumidor, ajustes automáticos de preços, decisões tomadas com base no lucro privado e cálculos de utilidade – assumindo uma racionalidade econômica baseada em uma orientação puramente materialista, individualista de autointeresse para a tomada de decisão econômica. Já a economia política é apresentada como uma abordagem que enfatiza o papel do poder na tomada de decisões econômicas, incorporando os processos sociais e institucionais por meio dos quais certos grupos de elites econômicas e políticas influenciam a alocação dos escassos recursos produtivos, seja em benefício próprio e/ou em benefício de toda a população.

A partir dessas visões, Todaro e Smith (2010) definem a economia do desenvolvimento como indo além da alocação eficiente dos escassos recursos produtivos. Nessa definição, pressupõe-se crescimento sustentado ao longo do tempo, lidando com mecanismos econômicos, sociais, políticos e culturais – tanto públicos como privados –, os quais são necessários para efetuar transformações estruturais e institucionais rápidas de sociedades inteiras. Assim, espera-se uma forma mais eficiente de disseminar os benefícios do progresso econômico para os mais amplos segmentos das populações dessas sociedades.

Corea (2000) utiliza em seus estudos uma definição de desenvolvimento baseada no modelo comportamental de Kunkel (1970), pelo qual o comportamento é aprendido por condicionamento social e, portanto, pode ser modificado a qualquer momento, mudando-se as



condições operantes circunjacentes. Ou seja, não se busca a mudança de valores ou atitudes das pessoas, mas de alguns aspectos selecionados para que se crie um novo ambiente social para aprendizagem de novos comportamentos. Trata-se de um processo multidimensional, envolvendo a alteração significativa dos aspectos selecionados do ambiente social das pessoas, de tal forma que sejam relevantes para a aprendizagem de novos comportamentos. A alteração desses aspectos, por sua vez, induzirá a aceleração do crescimento econômico, a redução da desigualdade e a erradicação da pobreza.

Nos estudos sobre desenvolvimento, a pobreza é vista como o oposto do bem-estar. Além do aspecto econômico referente à ausência ou insuficiência de renda, o conceito multidimensional de pobreza se refere também a situações como dificuldade no acesso à moradia, dificuldade no acesso ao crédito e a serviços (por exemplo, saúde e educação), vulnerabilidade das pessoas (em relação à violência, choques econômicos externos, desastres naturais), impotência e exclusão social (GERSTER; ZIMMERMANN, 2003).

Neste ponto, destaca-se o conceito de ativos tangíveis e intangíveis. Existem complementaridades poderosas por meio do acesso a ativos, uma vez que os benefícios de um ativo podem depender, crucialmente, do acesso a um outro ativo, ou seja, a falta de ativos é vista tanto como causa quanto como consequência da pobreza (GERSTER; ZIMMERMANN, 2003).

Para Simon (2003), a visão multidimensional e multicultural do desenvolvimento, que inclui aspectos materiais e não materiais, encontrou ampla aceitação entre teóricos e profissionais que atuam na área. Entretanto, Simon (2003) ressalta que por ser uma definição tão ampla, é muito difícil de ser operacionalizada, consequentemente, também muito difícil de ser quantificada. Ao incorporar a necessidade do emponderamento das pessoas pobres para atuação ativa no processo de desenvolvimento, assim como a priorização das necessidades dessas pessoas, e sua respectiva sustentabilidade econômica, ambiental, social e cultural, a visão multidimensional e multicultural do desenvolvimento é excessivamente complexa (SIMON, 2003).

Essa característica multidisciplinar do processo de desenvolvimento é destacada também por Todaro e Smith (2010), para quem a complexidade desse processo, bem como a heterogeneidade dos países envolvidos, exige a combinação de conceitos e teorias da análise econômica tradicional com novos modelos e abordagens, que derivam não só do histórico de desenvolvimento, mas, também, dos estudos empíricos de experiências vivenciadas nos países em desenvolvimento.

De acordo com Woolcock (1998), os resultados do desenvolvimento são moldados na medida em que os dilemas sociais básicos nos níveis micro e macro são resolvidos, o que ocorre quando as pessoas estão dispostas e são capazes de criar e manter laços sociais. Ele sugere quatro dimensões de interação entre agentes da sociedade, os quais devem estar presentes para que se estabeleça o processo de desenvolvimento:

- Interação dentro das próprias comunidades locais;
- Interação entre comunidades locais e grupos com conexões sociais externas e mais abrangentes para a sociedade civil;
- Interação entre sociedade civil e instituições de nível macro;
- Interação com instituições do setor empresarial.

Ainda segundo Woolcock (1998), o desenvolvimento resultaria da continuidade das interações bem-sucedidas dentro de cada dimensão e entre as quatro dimensões nos dois sentidos, de cima para baixo e de baixo para cima. Para ele, a ausência de qualquer dimensão, como, por exemplo, pobreza arraigada, desigualdade, discriminação, subemprego e ilegalidade interfere nas relações sociais e, por consequência, afeta o nível de desenvolvimento.

Assim, no nível macro, a assistência externa deve ser condicionada a objetivos bem definidos e, no nível micro, os projetos internos devem buscar o fomento de organizações que assumam níveis de responsabilidade crescentes, de maneira que essas organizações se tornem autônomas e responsáveis por manter relações entre as comunidades locais e as instituições formais (WOOLCOCK, 1998).

Entretanto, Escobar (1995) aponta que, na prática, o conceito de desenvolvimento apresenta uma abordagem impositiva, etnocêntrica e tecnocrática, na qual as pessoas e sua cultura – que supostamente deveriam ser a parte mais importante nesse processo – são tratadas como figuras abstratas, meramente estatísticas, que podem ser manipuladas no “tabuleiro” do jogo do progresso, com a intenção de se entregar alguns bens e serviços de primeira necessidade.

Assim, a natureza hegemônica do discurso científico ocidental foi utilizado para legitimar a apropriação de recursos naturais pelas ações do desenvolvimento, sem, no entanto, combater as questões relacionadas à pobreza, fome e violência causadas pela desigualdade no acesso aos recursos naturais e na distribuição da riqueza (ESCOBAR, 2007). Portanto, não causa surpresa constatar que o desenvolvimento se torne uma força destrutiva das culturas de

países do terceiro mundo – ironicamente em nome dos interesses de suas populações (ESCOBAR, 1995).

Uma visão holística em relação ao desenvolvimento foi adotada pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) a partir da década de 1990, idealizado pelo economista paquistanês Mahbud ul Haq, inspirado no pensamento de Amartya Sen (PNUD - IPEA - FJP, 2013). A criação e adoção do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) como medida do grau de desenvolvimento humano de um país foi uma alternativa à abordagem econômica que se relaciona exclusivamente ao Produto Interno Bruto (PIB) de um país (PNUD - IPEA - FJP, 2013; Fukuda-Parr, 2003).

Em grande parte pela influência da abordagem multidimensional das capacidades de Amartya Sen, cresceu o reconhecimento de que é preciso incluir outros atributos, além da renda e do consumo, para identificação mais precisa da extensão da pobreza e para a representação da situação de vulnerabilidade dos indivíduos (DÜRMAIER, 2009).

A Abordagem das Capacidades de Amartya Sen (SEN, 1980) sugere que o objetivo primordial do desenvolvimento é a expansão das capacidades humanas, em contraponto à visão do crescimento econômico. Assim, o crescimento econômico é necessário para o desenvolvimento mas não é fator único e suficiente (CLARK, 2005).

A abordagem das capacidades (*Capability Approaches* – CA) foi proposta por Amartya Sen (SEN, 1980; SEN, 1985; SEN, 1993 e SEN, 2000) e seu princípio básico é o de efetivações concebidas como elementos constitutivos da vida. A vida humana é um conjunto de atividades e de modos de ser que se denominam efetivações (*functionings*). Uma efetivação é o que uma pessoa consegue fazer ou ser, refletindo uma parte do estado dessa pessoa. A capacidade de uma pessoa é uma noção derivada que reflete as várias combinações de efetivações (atividades e modos de ser) que uma pessoa pode alcançar. Se a vida é concebida como uma combinação de várias atividades e modos de ser, a capacidade reflete a liberdade pessoal de escolher entre esses vários modos de viver. Neste sentido, os bens primários são meios para as liberdades, ao passo que as capacidades de realização são expressões das próprias liberdades (SEN, 1993).

O conjunto de capacidades representa a liberdade pessoal de realizar várias combinações de efetivações. Se a liberdade é intrinsecamente importante, as combinações disponíveis para a escolha são todas relevantes para se avaliar o que é vantajoso para uma pessoa, mesmo que ela escolha apenas uma alternativa. Nesta perspectiva, a escolha é, em si mesma, uma característica valiosa da vida de uma pessoa (SEN, 1985). Um aspecto relevante das capacidades humanas

reside no fato de que a eficiência também pode ser definida em termos de métricas, como a da qualidade de vida, baseada na avaliação das funções e capacidades de realização do indivíduo (SEN, 1993).

A Abordagem das Capacidades é reconhecida pela forma como aumenta a abrangência da avaliação do desenvolvimento humano, tratando as pessoas como fim em si mesmas, ao invés de considerá-las apenas como meios para a atividade econômica, além de considerar a heterogeneidade das pessoas, refletida na diversidade de possibilidades de conversão das efetividades. Também se destaca o reconhecimento das disparidades entre os diversos grupos da sociedade, baseada em raça, etnia, gênero, classe social, idade, etc., além de reconhecer que diferentes pessoas, culturas e sociedades podem ter diferentes valores e aspirações (CLARK, 2005).

Por outro lado, a abordagem das capacidades recebe várias críticas, como por exemplo de Qizilbash (1996), que afirma que essa abordagem falha ao não definir claramente um conjunto mínimo de características que determine bem estar, ou que determine as capacidades, além de não dar adequada importância aos meios para alcançar a liberdade. Clark (2005) afirma que das críticas dos mais diversificados ângulos, destacam-se aquelas que se referem à questão da operacionalização da Abordagem das Capacidades.

Em relação à operacionalização da Abordagem das Capacidades, Kleine (2010) apresenta um modelo denominado *Choice Framework*, desenvolvido para avaliar projetos de ICT4D, podendo ser utilizado para análise de processos, planejamento e avaliação das capacidades de desenvolvimento. Kleine (2010) argumenta que se deve definir uma maneira menos ortodoxa para condução das pesquisas na área de desenvolvimento, especialmente quando envolve a implementação de TIC, questionando se um modelo inovador e multidimensional deve ser mensurado de maneira meramente econômica ou utilitarista, como, por exemplo: mais TIC para maior PIB ou mais TIC para obter melhores resultados escolares. A proposta é que se possa pensar o desenvolvimento de uma forma mais holística, colocando o indivíduo e suas próprias escolhas no centro do desenvolvimento (KLEINE, 2010).

### **3.2 Inclusão Financeira**

Participar do sistema financeiro tem se tornado cada vez mais necessário para se conduzir a vida cotidiana, tornando cada vez mais inevitável a utilização de serviços e produtos financeiros. A crescente e contínua urbanização, a mobilidade geográfica e a inserção das mulheres no mercado de trabalho podem ser apontadas como as principais razões para a ampla

difusão dos produtos financeiros mais básicos, como contas bancárias, crédito, poupança e seguros. Outro fator relevante neste processo de difusão de serviços financeiros em algumas sociedades é a intervenção dos governos pela criação de normas e leis, como, por exemplo, a obrigatoriedade de empresas pagarem salários em contas bancárias e o pagamento de pensões e outros benefícios do governo por meio do sistema bancário (GLOUKOVIEZOFF, 2006).

Conforme apontado por Levine (1997), o sistema financeiro facilita a negociação, cobertura, diversificação e agregação de risco e alocação de recursos, exercendo controle corporativo, viabilizando poupança e facilitando a negociação de bens e serviços.

Mas nem todas as pessoas e empresas têm facilidade para acessar o sistema financeiro, seja pela inexistência de agentes financeiros ofertando serviços e produtos de maneira simples e barata, pela falta de uma cultura financeira das pessoas ou, ainda, pela falta de interesse dos agentes financeiros na prestação de serviços ou oferta de produtos para determinados setores da sociedade, gerando grupos excluídos do sistema financeiro.

Como os bancos são o principal agente para as formas mais básicas de serviços financeiros, os termos inclusão bancária e exclusão bancária são normalmente utilizados de maneira similar aos termos inclusão financeira e exclusão financeira, respectivamente (SARMA, 2008). No Brasil, diversos autores utilizam o termo bancarização para se referir, de maneira genérica, ao processo de inclusão financeira (GUSSI; THÉ; PEREIRA, 2014); (YOKOMIZO; DINIZ; CHRISTOPOULOS, 2010); (GONZALEZ et al. 2013); (CROCCO; SANTOS; FIGUEIREDO, 2013); (FELTRIM; VENTURA; DODL, 2009); (BADER; SAVOIA, 2013); (CERNEV; DINIZ; JAYO, 2009).

Embora o termo exclusão financeira seja relativamente recente, o fenômeno social que o descreve não é novo, já que os processos de homogeneização e estratificação decorrentes da globalização dos mercados financeiros são fatores chave no aprofundamento dos processos de exclusão financeira (DYMSKI, 2005b). Exclusão financeira tem sido definida como o processo pelo qual as dificuldades para acesso ao sistema financeiro e dificuldades de uso do sistema financeiro contribuem para a pobreza e a exclusão social. As dificuldades de acesso são caracterizadas pela falta de todos ou parte dos serviços e produtos financeiros, ou seja, os produtos e serviços não estão disponíveis em determinada localidade ou para determinada parcela da população. Já as dificuldades de uso são caracterizadas pelo acesso inadequado aos produtos e serviços financeiros, ou seja, apesar da existência de produtos e serviços, existem barreiras para sua utilização, como, por exemplo, custos elevados, incapacidade de pagamento

de taxas ou, ainda, falta de conhecimento do funcionamento do sistema financeiro (GLOUKOVIEZOFF, 2006).

Assim, a exclusão social associada ao sistema financeiro se refere ao fracasso do sistema bancário formal em oferecer uma gama completa de serviços de depósito e de crédito, a preços competitivos, aos cidadãos e empresas. A exclusão sistemática de famílias e empresas, com base em sua raça ou etnia, área geográfica, gênero e assim por diante, compromete a participação plena da sociedade na economia, dificultando a geração e acúmulo de riqueza por parte de uma parcela da população. Em todo o mundo, a maioria das famílias de baixa renda são servidas, em grande parte, por instituições financeiras informais, a custos de transação mais elevados, e com condições de empréstimo mais onerosas do que no sistema financeiro formal. (DYMSKI, 2005b).

De maneira geral, os problemas de acesso financeiro estão relacionados a alguma forma de limitação observável que leva a um contraste entre o uso ativo de um determinado serviço financeiro, como, por exemplo, um empréstimo por um determinado grupo e o baixo uso ou a falta de uso do serviço por outro grupo. Assim, trata-se de limitações geográficas refletidas, por exemplo, na ausência de agências bancárias ou pontos de atendimento em regiões remotas ou de baixa densidade demográfica, como áreas rurais. Encaixa-se nessa questão, também, as limitações socioeconômicas, tornando os serviços financeiros inacessíveis a determinadas classes de renda, grupos sociais ou étnicos. Acrescente-se ainda os custos dos produtos e serviços, e a falta de educação financeira, isto é, analfabetismo financeiro (BECK; DE LA TORRE, 2007).

Kempson, Atkinson e Pilley (2004), por sua vez, apontam seis motivos para exclusão financeira: recusa dos bancos em abrir uma conta, especialmente para aqueles com histórico de inadimplência; requisitos de identificação e comprovação de renda (documentação); termos e condições para abertura de contas (como, por exemplo, saldo mínimo); existência e valor de taxas bancárias; falta de acesso físico pela ausência de agências bancárias e barreiras culturais e psicológicas.

De maneira geral, os motivos apresentados por Kempson, Atkinson e Pilley (2004) afetam, principalmente, a população já excluída socialmente e que, geralmente, se encontra nas camadas de mais baixa renda. As definições conceituais ou funcionais sobre inclusão ou exclusão financeira indicam a ocorrência da mesma, principalmente, entre aqueles que estão à margem da sociedade, o que exige uma abordagem multidimensional (SARMA; PAIS, 2011). Várias tendências atuais nos sistemas bancários e, mais genericamente, na organização das

atividades econômicas, muitas vezes reforçam o risco de que, do lado da oferta, o segmento de baixa renda fique excluído das estratégias dos bancos. Anderloni e Vandone (2006) ressaltam a importância de uma sociedade incluída financeiramente, a começar pela promoção de oportunidades para acessar mecanismos básicos de independência econômica, uma vez que, sem esse acesso, cidadãos ficam impedidos de contribuir positivamente para o sistema com sua capacidade de produção de valor. Como dito, trata-se de um processo multidimensional, resultado da falta de acesso, condições, preços, direcionamento de marketing e, ainda, auto-exclusão, em decorrência de resposta a experiências ou percepções negativas ao se utilizar o sistema financeiro.

Dymski (2005a) identifica um paradoxo nessa questão, qual seja: uma estranha coincidência entre a liberalização da estratégia bancária e o aumento da exclusão financeira nesta era de globalização. Como a exclusão financeira pode surgir sistematicamente, se a internacionalização dos agentes financeiros faz com que alcancem cada vez mais rapidamente todos os pontos do planeta?

Ao analisar diversos estudos empíricos sobre a relação entre variáveis financeiras e o nível de crescimento econômico, Levine (1997) identificou uma forte correlação positiva entre crescimento econômico e acesso ao sistema financeiro, pela qual é possível dar suporte à hipótese de que o sistema financeiro tem papel determinante no desenvolvimento econômico de longo prazo. Levine (1997) aponta, ainda, outros fatores que influenciam o sistema financeiro, como evolução das telecomunicações, tecnologia da informação, políticas de setores não financeiros, legislação e o próprio crescimento econômico. Mesmo reconhecendo que as hipóteses devam ser observadas com o devido cuidado, a preponderância do raciocínio teórico e as evidências empíricas sugerem uma relação positiva de primeira ordem entre desenvolvimento financeiro e crescimento econômico, reforçando o entendimento de que o desenvolvimento dos mercados e das instituições financeiras é parte crítica e inextricável do processo de crescimento; longe da abordagem de que o sistema financeiro responderia passivamente ao processo de industrialização e crescimento econômico (LEVINE, 1997).

Analisando a realidade de diversos países europeus, Gloukoviezoff (2007) compara as causas e consequências da dificuldade de acesso ao crédito e do alto endividamento, sugerindo que ambos são tanto causa quanto consequência da pobreza e da exclusão social, ainda que apresentando diferentes níveis em cada país.

Um sistema financeiro inclusivo tem como mérito facilitar a alocação eficiente de recursos produtivos e, portanto, pode, potencialmente, reduzir o custo de capital. Além disso, o

acesso a serviços financeiros apropriados pode melhorar significativamente a gestão das finanças. Um sistema financeiro inclusivo também pode auxiliar na redução do crescimento de fontes informais de crédito (como agiotas) que, normalmente, agem de forma abusiva junto àqueles que recorrem a seus serviços. Dessa forma, um sistema financeiro que permita um acesso universal melhora a eficiência e o bem-estar das pessoas, o que tem sido reconhecido nos círculos políticos, tornando-se uma prioridade em muitos países (SARMA, 2008).

Para medir o grau de inclusão do setor financeiro de um país, Sarma (2008) propôs um Índice de Inclusão Financeira (IIF). Multidimensional, o IIF captura informações sobre vários aspectos da inclusão financeira, tais como penetração bancária, disponibilidade de serviços bancários e uso do sistema bancário, incorporando-as em um único número entre 0 e 1, onde 0 indica a completa exclusão financeira e 1 indica uma completa inclusão financeira.

Para a dimensão penetração bancária, o IIF utiliza a quantidade de "Contas - Depósito Bancário", contemplando contas de depósito à vista, à prazo e poupança de indivíduos e empresas. Para a dimensão disponibilidade, o IIF considera a quantidade de agências bancárias e ATMs (*Automatic Teller Machines*). Já para a dimensão uso, o IIF utiliza informações sobre crédito interno ao setor privado.

Em sua proposta, Sarma (2008) calculou os valores do IIF para 49 países que, à época, possuíam dados suficientes para gerar uma comparação robusta e os classificou em três categorias, conforme Quadro 1:

Inclusão financeira alta	IIF maior ou igual a 0,5 e menor ou igual a 1
Inclusão financeira média	IIF maior ou igual a 0,3 e menor que 0,5
Inclusão financeira baixa	IIF maior ou igual a 0 e menor que 0,3

*Quadro 1 – Categorização do IIF*  
*Fonte: Adaptado de (SARMA, 2008) p. 16*

Por sua vez, Sarma e Pais (2011) utilizaram o IIF proposto por Sarma (2008) para investigar a existência de relação entre inclusão financeira e desenvolvimento humano, verificando eventuais correlações com o IDH (Índice de Desenvolvimento Humano), concluindo que, em nível macro, os fatores responsáveis pela exclusão financeira em um país são semelhantes aos fatores associados ao baixo desenvolvimento humano. No estudo de Sarma e Pais (2011), todos os países que apresentaram IIF alto ou médio pertenciam ao grupo definido como possuidor de alto índice de desenvolvimento humano, ou seja, apresentando IDH maior que 0,7 (UNDP, 2014). Porém, alguns países com IDH maior que 0,7 apresentaram IIF baixo, entre eles Brasil, Argentina e México. Sarma e Pais (2011) ressaltam as limitações do IIF,



especialmente em relação à natureza agregadora dos dados e, conseqüentemente, à dificuldade de refletir as especificidades de cada país, como, por exemplo, sua extensão territorial, nível de urbanização e aspectos culturais.

Além disso, restrições estruturais como custo, abrangência e falta de histórico de crédito se traduzem em dificuldade operacional para ofertar serviços financeiros de baixo custo para a população de baixa renda. Isso é particularmente verdade em regiões ou países continentais, como é o caso brasileiro, em que a presença dos bancos em determinadas regiões é escassa. Para aumentar o alcance geográfico da oferta dos serviços financeiros, mantendo os custos baixos, é primordial a adoção de novos canais, suportados pelo uso intensivo de sistemas e tecnologias da informação e comunicação (TIC). Afinal, os bancos comerciais somente passarão a investir na população de baixa renda quando encontrarem maneiras de torná-la rentável, o que implica em canais de distribuição relativamente baratos, gama específica de serviços financeiros para a população de baixa renda e capacidade de lidar com transações de baixo custo, com ganhos no volume de transações processadas (IVATURY, 2006).

Analisando o cenário brasileiro, Cernev, Diniz e Jayo (2009) indicam que os bancos vivenciam uma nova onda de inovação, ampliando a sua atuação por meio da integração de redes externas ao ambiente bancário. Após a automação de processos de *back-office*, criação de agências eletrônicas, disseminação do uso de caixas eletrônicos e do provimento de *Internet Banking*, alguns desdobramentos recentes sugerem o início de uma evolução do uso de TI nos serviços bancários. A característica principal dessa evolução é a utilização de aplicações de TI com a finalidade de expandir o alcance dos bancos em direção a um universo maior de clientes do que o atendido tradicionalmente, buscando atender clientes das camadas sociais de mais baixa renda, e que possuem acesso limitado aos canais de relacionamento bancário então existentes.

Dentre as ações de inclusão financeira inovadoras suportadas por TIC, iniciativas que utilizam aparelho de telefonia celular como canal de acesso a serviços financeiros estão alcançando destaque mundial, com oportunidades para aceleração da inclusão financeira no Brasil, por meio da incorporação de tecnologia de pagamentos móveis (*mobile payments*)<sup>4</sup> no modelo existente de correspondentes bancários (BRANDÃO, 2011). Entretanto, Diniz, Cernev e Albuquerque (2013) ressaltam que alguns casos de sucesso do uso de plataformas de

---

<sup>4</sup> Entrega de serviços financeiros por meio de equipamentos móveis (especialmente telefonia celular) representa um conceito inovador denominado “*mobile money*”. Entretanto, não há consenso na academia acerca da definição do conceito, que pode abarcar moeda digital, pagamentos móveis e “*mobile banking*” – acesso a contas bancárias pela internet em aparelhos móveis – (DINIZ et al., 2013a).

pagamentos móveis para inclusão financeira, em países como Quênia e Filipinas, podem ser considerados mais como exceção do que como regra geral.

Para Diniz et al. (2013b), a falta de um ambiente regulatório que direcione o surgimento de modelos de negócios sólidos, incentivando alianças entre os principais atores do ecossistema de pagamentos móveis – bancos, operadoras de telefonia, bandeiras de cartões de crédito – é uma das principais restrições para a disseminação dessa tecnologia no Brasil, uma vez que a penetração da telefonia celular, mesmo nas camadas sociais de menor renda, é significativa.

Para Feltrim, Ventura e Dodl (2009), a prestação de serviços financeiros de forma adequada à população de baixa renda se torna viável por meio da utilização de recursos tecnológicos diferenciados, desenvolvidos para públicos e nichos de mercado com necessidades próprias, sem, no entanto, segregar e classificar clientes, assumindo que todos os cidadãos detentores de renda estejam aptos a assumir compromissos como agentes econômicos, produtivos e capazes. A provisão, ou não, de um produto ou serviço financeiro deve ser consequência exclusiva da análise sobre a capacidade de pagamento de cada cliente, de forma individual, e não da classificação em determinados grupos ou classes econômicas.

Sarma e Pais (2011) também destacam o papel da infraestrutura física e de comunicação como fator decisivo para a construção de sociedades financeiramente incluídas, redução da desigualdade de renda e aumento dos níveis de alfabetização.

Bader e Savoia (2013) sugerem que a inclusão financeira envolve a compreensão de peculiaridades e especificidades de públicos diversos, ainda não compreendida plenamente, envolvendo um conjunto de fatores críticos relacionados a aspectos mercadológicos, regulatórios, comportamentais e tecnológicos, como registrado no Quadro 2.

Aspectos	Fatores Críticos
<b>Mercadológicos</b>	Taxas acessíveis
	Baixo custo de captação
	Modelo de negócio compatível com público alvo
	Profissionalização e aumento de eficiência das instituições de microfinanças
	Gestão do risco de inadimplência
<b>Regulatórios</b>	Prevenção a crimes digitais e lavagem de dinheiro
	Regulamentação do setor de microfinanças (equilibrar custo e risco)
<b>Comportamentais</b>	Simplicidade e transparência dos serviços financeiros
	Custo do serviço prestado e valorização do dinheiro
	Marketing apropriado ao público alvo - considerando interesse e localização
	Flexibilidade de produtos e serviços ofertados
	Mecanismos de cobrança adequados
	Convergência com hábitos culturais da região
<b>Tecnológicos</b>	Facilidade de utilização e manuseio intuitivo
	Segurança das informações
	Escalabilidade
	Convergência
	Mobilidade
	Dinamismo para acompanhar tendências

*Quadro 2 – Fatores críticos para desenvolvimento de uma nova logística bancária no Brasil*

*Fonte: (BADER; SAVOIA, 2013), p. 214*

Considerando o ambiente em que surgem e prosperam as inovações, Fonseca, Meirelles e Diniz (2010) indicam que os determinantes na difusão de inovações podem estar relacionados tanto a novas tecnologias quanto a demandas de mercado. Assim, o setor bancário apresenta inovações derivadas de leis e normas, uma vez que se trata de um setor fortemente regulamentado. Daí, pode-se dizer que a inclusão financeira pode se beneficiar de inovações associadas a três categorias: tecnologia, mercado e regulação (FONSECA; MEIRELLES; DINIZ, 2010).

Ciente da relação entre inclusão financeira e desenvolvimento, e considerando este aspecto um elemento fundamental para combate à desigualdade social do país, o Banco Central do Brasil iniciou processo de avaliação e estudos para aumentar a oferta de serviços financeiros para populações de baixa renda. Atuando no marco regulatório, criou mecanismos para aperfeiçoar normas relativas a correspondentes bancários, adoção de contas simplificadas, aproximação com cooperativas de crédito e implementação da figura da Sociedade de Crédito ao Microempreendedor (SCM). A estratégia para obter um sistema financeiro inclusivo compreende a convergência entre microfinanças e sistema financeiro tradicional, para expansão do acesso a serviços financeiros adequados a diversas camadas da população de forma eficiente (FELTRIM; VENTURA; DODL, 2009).

Um exemplo de utilização de inovação contemplando determinantes ambientais, tecnologia, mercado e regulação para diminuir a exclusão financeira, é o modelo de

correspondentes bancários no Brasil. Correspondentes bancários são empresas contratadas por instituições financeiras para prestar uma determinada gama de serviços em nome e sob responsabilidade da instituição contratante. Qualquer instituição financeira autorizada a funcionar pelo Banco Central, como bancos, cooperativas de crédito, financeiras e instituições de micro finanças, pode contratar correspondentes para prestar serviços a seus clientes. Dentre os tipos de empresas contratadas encontram-se farmácias, pequenos mercados, supermercados e lojas, além de postos de atendimento dos correios e de todas as unidades lotéricas (GONZALEZ et al., 2013).

Yokomizo, Diniz e Christopoulos (2010) destacam o sucesso da utilização do modelo de correspondentes bancários no Brasil para o processo de inclusão financeira, alcançando cerca de 150 mil unidades (7,5 vezes o número de agências tradicionais) e atendendo a mais de 40 milhões de clientes, diminuindo assim, consideravelmente, a restrição de acesso a agentes do sistema financeiro. Com esse modelo, todos os municípios brasileiros possuíam pelo menos um ponto de atendimento bancário em 2002 (ALVES; SOARES, 2006), revelando-se tal fator indiscutível para a democratização do acesso a serviços financeiros, com implicações diretas para o crescimento das atividades de microfinanças (DINIZ, 2007). No entanto, o potencial de uso de correspondentes bancários para a inclusão financeira parece ainda não ter alcançado a sua plenitude, sendo necessário aprofundar a discussão sobre a forma de se oferecer serviços microfinanceiros por meio do modelo de negócios dos correspondentes bancários (YOKOMIZO; DINIZ; CHRISTOPOULOS, 2010).

Com objetivo de mensurar o nível de inclusão financeira no Brasil, capturando as peculiaridades e diferenças existentes entre as Unidades da Federação (UF), o Banco Central publicou, em 2011, o Relatório de Inclusão Financeira<sup>5</sup> (BCB, 2011) com dados de 2010, utilizando metodologia baseada em Sarma e Pais (2011). Para o Banco Central, inclusão financeira é o processo de efetivo acesso e uso, pela população, de serviços financeiros adequados às suas necessidades, contribuindo para sua qualidade de vida, ressaltando que não se trata de definição absoluta, pois um usuário pode estar financeiramente incluído quanto a pagamentos e depósitos, mas não ter a possibilidade de utilização de outros serviços que, porventura, tenha necessidade. A metodologia utilizada pelo Banco Central, amplia o número de indicadores que compõem o vetor de atributos para cada unidade – ver Quadro 3 –, utilizando

---

<sup>5</sup> O Banco Central publicou em novembro de 2015 o terceiro Relatório de Inclusão Financeira, apresentando a evolução da inclusão financeira no Brasil durante o período de 2010 a 2014, quando a presente pesquisa já estava concluída.

dezoito indicadores agregados em três dimensões, sendo sete indicadores para a dimensão disponibilidade geográfica, sete para a dimensão disponibilidade demográfica e quatro para a dimensão uso.

<b>Dimensão</b>	<b>Indicador</b>
<b>Acesso – Disponibilidade Geográfica</b>	Agências <sup>6</sup> por 1.000 km <sup>2</sup>
	PAB <sup>7</sup> por 1.000 km <sup>2</sup>
	PAA <sup>8</sup> por 1.000 km <sup>2</sup>
	PAE <sup>9</sup> por 1.000 km <sup>2</sup>
	Cooperativas <sup>10</sup> por 1.000 km <sup>2</sup>
	PAC <sup>11</sup> por 1.000 km <sup>2</sup>
	Correspondentes <sup>12</sup> por 1.000 km <sup>2</sup>
<b>Acesso – Disponibilidade Demográfica</b>	Agências por 10.000 adultos
	PAB por 10.000 adultos
	PAA por 10.000 adultos
	PAE por 10.000 adultos
	Cooperativas por 10.000 adultos
	PAC por 10.000 adultos
	Correspondentes por 10.000 adultos
<b>Uso</b>	Razão Crédito/PIB
	Crédito (R\$ milhões) por 10.000 adultos
	Razão Depósitos /PIB
	Depósitos (R\$ milhões) por 10.000 adultos

*Quadro 3 – Indicadores de Inclusão Financeira (IIF)*

*Fonte: (BCB, 2011) p. 145*

Assim, o Índice de Inclusão Financeira (IIF) proposto pelo Banco Central é uma versão modificada da medida de inclusão financeira usada por Sarma e Pais (2011), ampliando as variáveis que mensuram dimensões alternativas para o conceito de inclusão financeira e adotando uma metodologia estatística para a escolha do peso relativo de cada uma dessas variáveis na construção do índice. Embora apresente essas modificações, o índice mantém a

<sup>6</sup> Agência – dependência de instituição financeira autorizada a funcionar pelo BCB para atividade regularmente habilitada (BCB, 2011).

<sup>7</sup> PAB – Posto de Atendimento Bancário – dependência de banco múltiplo com carteira comercial, banco comercial ou caixa econômica, instalada exclusivamente em recinto interno de entidade da administração pública ou de empresa privada (BCB, 2011).

<sup>8</sup> PAA – Posto Avançado de Atendimento – dependência de banco múltiplo com carteira comercial, banco comercial ou caixa econômica instalada ou mantida exclusivamente em praças em que não haja agência ou outro PAA, com horário e dia de atendimento livremente fixados pela instituição financeira (BCB, 2011).

<sup>9</sup> PAE – Posto de Atendimento Bancário Eletrônico – dependência automatizada de banco múltiplo com carteira comercial, banco comercial e caixa econômica, composta exclusivamente por equipamento de autoatendimento (BCB, 2011).

<sup>10</sup> Cooperativa de Crédito – dependência destinada à concessão de crédito e prestação de outros serviços financeiros aos cooperados (BCB, 2011).

<sup>11</sup> PAC – Posto de Atendimento Cooperativo – dependência de cooperativa de crédito (BCB, 2011).

<sup>12</sup> Correspondente – empresa contratada por instituição financeira para prestar determinada gama de serviços em nome e sob responsabilidade da instituição contratante (BCB, 2011).

ideia originalmente proposta que procura medir o nível de inclusão financeira a partir da distância entre cada unidade analisada e um referencial ideal (BCB, 2011).

Entretanto, apesar dos avanços no que diz respeito ao aumento do relacionamento dos cidadãos com o sistema financeiro e do aumento da presença das instituições financeiras em praticamente todos os municípios, devido ao sucesso do modelo de correspondentes bancários, o Brasil apresenta menos da metade de agências bancárias por habitante do que se observa em países desenvolvidos (BADER; SAVOIA, 2013).

Além disso, pesquisa da *Bankable Frontiers Associates* – BFA – (SANFORD; COJOCARU, 2013), com participação do Centro de Estudos em Microfinanças da Fundação Getúlio Vargas (GVCEM), para avaliar o estado atual de inclusão financeira no Brasil, demonstra que crédito e seguro são serviços ainda pouco utilizados. A pesquisa traz evidências de que a renda e a formalização do vínculo profissional estão relacionados à exclusão financeira, de tal forma que estar entre os 20% mais pobres e trabalhar na informalidade aumenta a possibilidade de ser excluído do sistema financeiro. A pesquisa também demonstra que o brasileiro não tem o hábito de poupar e que o relacionamento com o crédito se alterou nos últimos dez anos, passando de um volume de cerca de 25% do PIB em 2003 para 54% do PIB em 2013, apresentando forte relação com o modelo de desenvolvimento baseado no consumo e na ampliação do mercado interno (GONZALEZ et al., 2013).

Assim, a exclusão financeira permanece considerável no Brasil, com os indivíduos relativamente mais pobres tendendo a apresentar menores níveis de utilização de quase todos os serviços financeiros. Tal deixa claro que o grande desafio ainda é a construção de um sistema inclusivo, envolvendo uma gama variada de atores, como bancos privados e públicos, seguradoras, reguladores, programas de transferências de renda, entre outros (GONZALEZ et al., 2013).

### **3.3 *ICT for Development (ICT4D)* – TIC e Desenvolvimento**

O Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (UNDP) define as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) como sendo um conjunto de ferramentas e dispositivos, contemplando equipamentos, aplicações, produtos e serviços utilizados para produzir, armazenar, processar, distribuir e trocar informações, abrangendo desde rádio, televisão e telefone fixo, até as tecnologias mais recentes de comunicação móvel, microcomputação, satélite e internet. A convergência dessas tecnologias forma o que se costuma denominar de “Mundo Conectado” (UNDP, 2001).

Essa definição é similar à adotada por Laurindo et al. (2001), para quem a tecnologia da informação deve ser vista de forma abrangente, incluindo sistemas de informação, uso de hardware e software, telecomunicações, automação e recursos multimídia, os quais são utilizados pelas organizações para fornecer dados, informações e conhecimento. Em um estudo do impacto econômico da indústria de TIC, Oliner e Sichel (2000) também utilizam um conceito abrangente que contempla hardware, software e equipamentos de comunicação. Kleine e Unwin (2009) também definem TIC de forma abrangente, incluindo qualquer dispositivo de comunicação ou aplicação, englobando rádio, televisão, telefonia móvel, computadores, redes locais e de longa distância, software, sistemas de satélite, bem como os vários serviços e aplicações associados com eles, tais como videoconferência e ensino a distância.

Segundo relatório do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (UNDP, 2001), instituições que atuam na melhoria das condições sociais e econômicas, nos países em desenvolvimento, reconhecem as TIC como ferramenta importante para diminuição das desigualdades nacionais, desde que aplicadas no contexto adequado. Assim, o foco das pesquisas tem se deslocado de compreender as TIC como simplesmente tecnologia empregada como resposta a determinadas necessidades específicas (abordagem por projeto), para uma abordagem holística que trata as TIC como promotoras do desenvolvimento, reconhecendo o potencial das TIC de acordo com a complexidade das condições locais, nacionais e internacionais (UNDP, 2001).

É nesse contexto que se enquadram os estudos de uma área de pesquisa que ficou conhecida como ICT4D (*Information and Communications Technologies for Development*), na qual equipes multidisciplinares de engenheiros, analistas de sistemas e cientistas sociais trabalham para criar soluções inovadoras que possam superar os desafios enfrentados pelas comunidades mais pobres do mundo. Em muitos casos, não basta apenas fornecer uma tecnologia útil, devendo se levar em conta o contexto econômico, cultural e de infraestrutura básica local (DONNER et al., 2008). Para Karanasios (2014), o conceito de ICT4D contempla um corpo complexo e multidisciplinar de estudos relacionados a sistemas de informação (SI), economia, ciência da informação e desenvolvimento.

De acordo com Njihia e Merali (2013), o termo ICT4D emergiu como um campo específico de pesquisa na década de 1990, com objetivo de investigar a relação entre as TIC e o desenvolvimento – aqui considerado como uma maneira de sair da pobreza. Os estudos na área de ICT4D revelam posturas teóricas e metodológicas diversificadas (AVGEROU, 1998),

e se baseiam na premissa de que as TIC podem contribuir para melhorar as condições socioeconômicas nos países em desenvolvimento, abrangendo campos de pesquisa que incluem sistemas de informação (SI), interação homem-computador, comunicação e, ainda, desenvolvimento (AVGEROU, 2010).

Em uma análise de artigos sobre a implementação de TIC em países em desenvolvimento, Thompson e Walsham (2010) argumentam que o relacionamento entre TIC e desenvolvimento é um ato inerentemente político, cuja pretensão é alterar ou transformar uma corrente econômica e o cenário político para atingir uma distribuição mais igualitária de acesso e de oportunidades. De acordo com Brown e Grant (2010), a pesquisa em ICT4D tem se mostrado uma *adhocracia*, na qual a maior parte dos trabalhos se concentra nas implementações de TIC nos países em desenvolvimento, ao invés de se avaliar como as TIC contribuem para o desenvolvimento.

Kleine e Unwin (2009) apontam que a difusão altamente desigual de novas tecnologias, tanto espacialmente quanto socialmente, tem seguido o mesmo padrão da difusão do conhecimento. Como as mudanças tecnológicas ocorreram rapidamente e afetaram profundamente as economias, as sociedades e as vidas dos indivíduos, representantes da comunidade internacional têm se preocupado com as pessoas nos países menos desenvolvidos, que não têm acesso a essa tecnologia e que estão ficando cada vez mais distantes daqueles que possuem acesso à tecnologia.

Em relação ao debate sobre terminologias e estruturação do campo de pesquisa em ICT4D, Njihia e Merali (2013) observam que a maioria dos estudos se utiliza de métodos interpretativistas, possivelmente porque as questões e desafios de interesse para os estudiosos não se prestam a abordagens positivistas. Enfatizam, também, que o poder das dimensões sociais e culturais de um país afetam a implementação dos projetos de TIC e, consequentemente, os seus resultados, devendo ser reconhecido o contexto de desenvolvimento local como outro fator de influência direta no resultado desses projetos.

Heeks (2009) apresenta uma evolução da aplicação das tecnologias da informação e comunicação nos países em desenvolvimento, citando que na segunda metade do século passado as tecnologias da informação foram aplicadas principalmente nas funções administrativas do setor público. Na década de 1990, a crescente expansão da internet e o pacto das nações, que culminou nos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), foram fatores chave para o que se pode denominar de primeira onda do ICT4D.



Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) foram estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2000, com o apoio de 191 nações, no documento Declaração do Milênio, contemplando indicadores para acompanhamento de oito metas até o ano de 2015: acabar com a fome e a miséria; oferecer educação básica de qualidade para todos; promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres; reduzir a mortalidade infantil; melhorar a saúde das gestantes; combater a AIDS, a malária e outras doenças; garantir qualidade de vida e respeito ao meio ambiente e estabelecer parcerias para o desenvolvimento (ODM BRASIL, 2015).

Mais do que apenas infraestrutura de comunicação, as TIC são reconhecidas como plataformas de trocas de dados, informações e conhecimento, e como ferramentas de implementação de aplicações para comércio eletrônico, ensino a distância, telemedicina, entre outras, acreditando-se que é possível às TIC desempenhar o papel de catalisador do desenvolvimento, dando suporte a todos os oito “Objetivos de Desenvolvimento do Milênio” (PORCARO, 2006).

Com objetivos bem definidos a serem atingidos em um espaço de tempo relativamente curto, as TIC foram tratadas como grande habilitadoras para o atingimento das metas. A implementação de TIC nos países em desenvolvimento inicialmente reproduziu modelos de sucesso nos países desenvolvidos. Quando projetada com foco nas necessidades dos países em desenvolvimento, essa implementação seguiu os paradigmas dos países desenvolvidos, tendo como consequência projetos que não alcançaram, ou alcançaram parcialmente, os objetivos, especialmente quando avaliados ao longo do tempo (HEEKS, 2005).

Dentre os principais desafios para a aplicação das TIC na redução da pobreza, Gerster e Zimmermann (2003) destacam: a implementação de tecnologia não pode resolver problemas políticos ou sociais que, muitas vezes, são as principais causas da pobreza; a maior parte das TIC tem um viés urbano – devido à necessidade de outros recursos de infraestrutura, tais como estradas, meios de transporte e energia elétrica, com maior dificuldade para alcançar áreas rurais ou isoladas –; e os potenciais beneficiários das TIC em regiões pobres muitas vezes não possuem qualificação, ou nível de instrução, suficiente para lidar com as tecnologias fornecidas.

Entre as principais críticas à agenda de ICT4D, Kleine e Unwin (2009) destacam a preocupação com a limitação de fundos de assistência e recursos para o desenvolvimento sendo alocados para financiar projetos ICT4D, quando em alguns países questões como comida, segurança, água potável, saneamento e eletricidade parecem ser mais urgentes para a população local. Outro fator de atenção é que a TIC, quando implementada de maneira inadequada, pode

levar a novas formas de dependência. Existe também o risco de se aumentar a polarização social, como resultado da mudança sócio-tecnológica.

Ao considerar a dinâmica do processo que relaciona TIC e desenvolvimento, Avgerou (2003) ressalta a preocupação de que a TIC possa ser um fator de ampliação da enorme diferença entre as sociedades mais ricas e as mais pobres. Aponta, além disso, um equívoco na visão universalista de desenvolvimento econômico e institucional, que acompanha os esforços para promover a difusão da tecnologia, já que algumas economias têm historicamente desenvolvido um ambiente institucional que sustenta e reforça a atividade econômica baseada em inovações em TIC, enquanto nos países em desenvolvimento esse movimento ocorre com uma intensidade e velocidade muito menor. Assim, a distribuição desigual de recursos tecnológicos nas diversas regiões do mundo e as tendências de globalização econômica, ao contrário de levar a uma diminuição das diferenças, podem levar a um cenário de maior marginalização dos países ou regiões pobres dentro da economia mundial (AVGEROU, 1998). A negação de acesso a recursos tecnológicos acaba por reforçar o cenário de baixo nível de produtividade, falta de oportunidades de crescimento econômico, problemas de saúde básica e baixo nível de qualificação (GERSTER; ZIMMERMANN, 2003).

Para evitar ou contornar problemas dessa natureza, Heeks (2002) destaca a importância da improvisação, seja adequando a realidade da localidade para receber e se adaptar às TIC, seja adequando ou mudando as TIC para a realidade das localidades.

Prahalad (2010) compartilha esta visão, ao argumentar que suprir a demanda por converter a pobreza em oportunidades é um desafio que exige inventividade em tecnologia, serviços, produtos e modelos de negócio. Sugere, também, que as grandes empresas trabalhem em parceria com organizações da sociedade civil e com os governos, resultando no desenvolvimento de mercados para a base da pirâmide, o que permite o desenvolvimento de novos empreendedores, seja individuais ou microempresas, com atuação local nos bairros e vilas.

De maneira similar, Kleine e Unwin (2009) apontam três questões relevantes para o sucesso de projetos de ICT4D: i) observação da sustentabilidade da iniciativa ICT4D em todas as etapas de projeto; ii) iniciativas que partem do pressuposto de que atenderão pessoas de baixa renda devem ter preocupação com os custos do produto ou serviço a ser ofertado; iii) modelos de negócios inovadores precisam ser criados para possibilitar acesso às pessoas que não podem pagar caro pelos produtos e serviços, criando-se novas formas de atender às necessidades das

populações, por meio do aproveitamento do pleno potencial das tecnologias, como por exemplo a telefonia móvel.

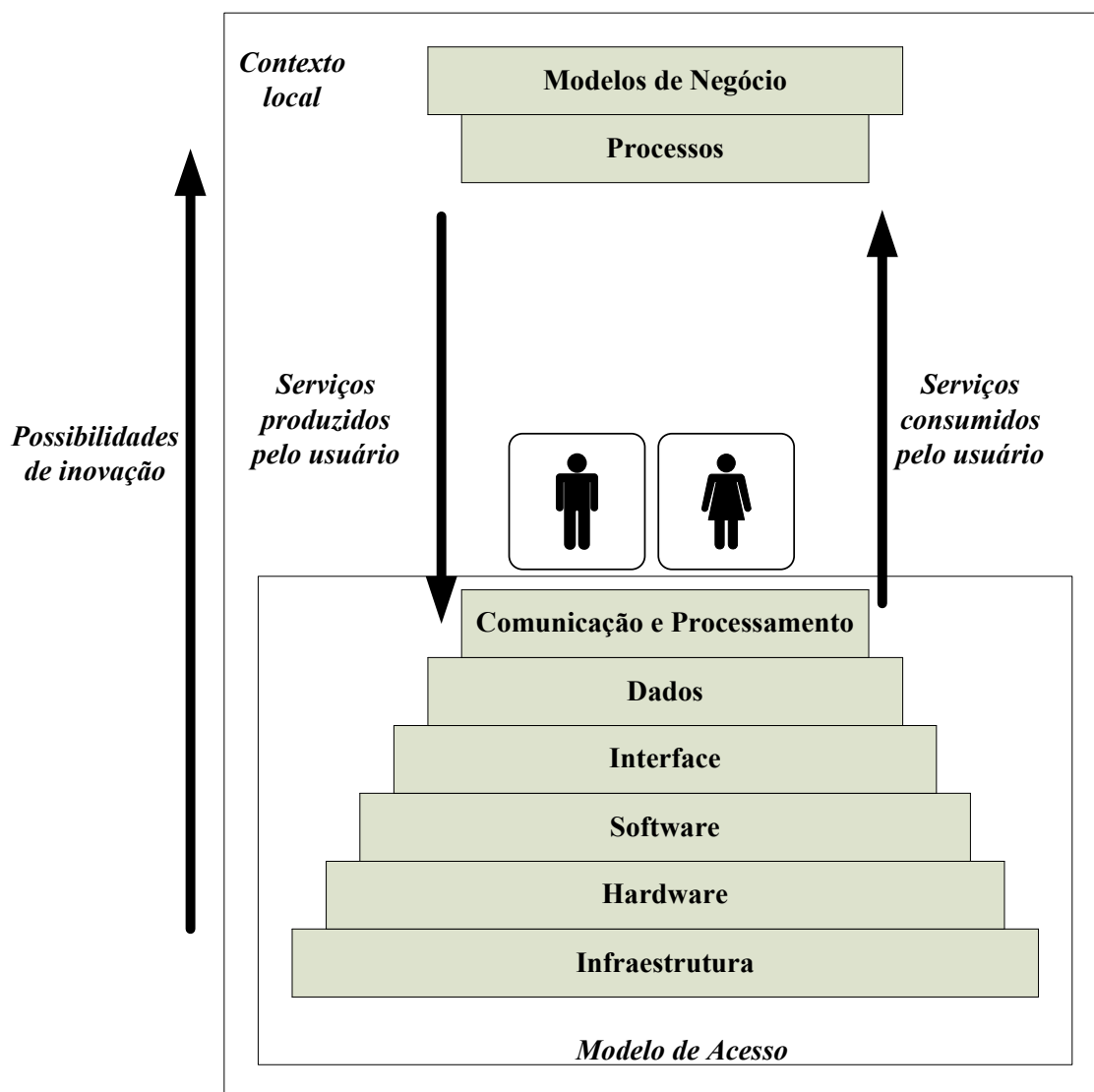
Para superar as falhas identificadas nas primeiras implementações de TIC na busca por desenvolvimento regional, Heeks (2009) propõe um balanceamento entre a utilização e a invenção – no que é denominado de segunda onda do ICT4D –, contemplando:

- Menor ênfase no que poderia ser utilizado e mais ênfase no que já está sendo utilizado na localidade.
- Menor ênfase na inovação tecnológica básica e maior ênfase na inovação de modelos de negócios e aplicações de tecnologias disponíveis na localidade.
- Menor ênfase em projetar e sustentar novas aplicações e maior ênfase na utilização e expansão das aplicações existentes.

Na Figura 1 é apresentada a visão geral de Heeks (2009) acerca da TIC e dos processos de ICT4D, indicando que as possibilidades de inovação com maior potencialidade ocorrem na direção dos processos e modelos de negócio, de maneira que se possa buscar uma abordagem de entendimento de como as TIC existentes estão sendo aplicadas nas comunidades mais carentes ou isoladas.

Na visão de Heeks (2009) um sintoma de que a implementação de TIC está contribuindo para o desenvolvimento regional é percebido quando os próprios usuários começam a produzir conteúdo, criando ou adaptando processos que suportem novos modelos de negócio, fechando um ciclo de consumo e geração de serviços no contexto local.

Nesse modelo, a TIC deve ser vista como um meio para viabilizar os serviços que possam suprir as carências da população local, e não como a razão de ser do projeto, com uma visão tecnocêntrica, sobrevalorizando aspectos tecnológicos em detrimento do objetivo maior de alcançar a melhoria das condições de vida das pessoas envolvidas.



*Figura 1 – Tecnologias e processos de ICT4D*

*Fonte: Adaptado de (HEEKS, 2009) p.5*

Ao reconhecer que a simples existência ou implementação de uma infraestrutura tecnológica tem pouco impacto no desenvolvimento, Unwin (2009) aponta que somente quando utilizada efetivamente para atender as aspirações das pessoas carentes e das comunidades marginalizadas ou excluídas é que a tecnologia é capaz de influenciar a vida e os meios de subsistência das pessoas. O impacto ao disponibilizar uma tecnologia será pequeno, com pouca efetividade, se não houver uma percepção de benefício social, econômico ou político do ponto de vista dos usuários, atendendo suas demandas de maneira adequada (UNWIN, 2009).

Um exemplo da abordagem focada nos processos e no contexto social mais do que na tecnologia *per se* é o estudo de Diniz, Bailey e Sholler (2014), que apresentam o caso dos correspondentes bancários no Brasil, avaliando as diferenças de percepção de utilidade e facilidade de uso entre os bancos - que projetaram a solução tecnológica - e os usuários. Nesse

estudo, eles demonstram a abordagem tecnocêntrica dos bancos, com objetivo principal de prover comunidades carentes e comunidades remotas com serviços bancários transacionais básicos para a distribuição de benefícios sociais do Governo Federal, enquanto a expectativa dos usuários era maior, uma vez que sua demanda integral por serviços financeiros não foi plenamente atendida inicialmente.

Nesse contexto, os Correspondentes Bancários interferiram nos processos sociais e financeiros, aos quais eles possuíam acesso direto, uma vez que não podiam alterar a tecnologia e os sistemas de informação devido à burocracia envolvida e à distância em relação aos órgãos de decisão. Ao substituir a postura de meros operadores de transações financeiras por uma postura de agentes de relacionamento com os usuários, os correspondentes bancários atuavam como facilitadores do uso e educadores dos clientes, adequando a forma de atendimento e, conseqüentemente, aprimorando o projeto e tornando-o sustentável a longo prazo, garantindo seu sucesso (DINIZ; BAILEY; SHOLLER, 2014).

Apesar do *gap* projeto-realidade, o modelo de Correspondente Bancário atingiu seus objetivos porque, como Heeks (2002) sugeriu, ocorreram ações de improvisação para reduzir a distância projeto-realidade, as quais auxiliaram os clientes menos sofisticados a navegar nos serviços sociais, de governo e financeiros, e a lidar com os recursos tecnológicos, contornando as limitações e restrições do sistema em prover serviços aos clientes (DINIZ et al., 2013b). Como sugerido por Heeks (2009), as inovações e adaptações ocorreram nos processos e modelos de negócio, mantendo-se a tecnologia disponibilizada nas localidades.

A partir da visão de que as TIC devem ser a base que permita inovações, nos processos e modelos de negócio, adaptando-se ao contexto da localidade em que estão inseridas, para atender às necessidades mais importantes daquela sociedade, Ramachandran et al. (2007) argumentam que, para estender a revolução tecnológica do mundo desenvolvido para o mundo em desenvolvimento, os projetos de implementação e difusão de tecnologia devem incorporar experiências de campo para auxiliar na identificação do potencial da TIC naquele contexto, desde a concepção do projeto até sua efetiva implementação. Exemplificam essa abordagem a partir do estudo de três casos, dois na Índia e um em Uganda, nos quais surgiram pelo menos dois temas em comum, quais sejam: i) importância de artefatos de tecnologia para atrair participantes e contribuir com ideias para o projeto e ii) dinâmicas sociais únicas, as quais desempenham papel significativo para aceitação da tecnologia e sua potencial adoção - o que destaca a importância de se envolver as partes interessadas locais desde a concepção dos projetos.

Este conceito de inovação inclusiva é apontado por Johnson e Anderssen (2012), os quais afirmam que a inclusão pode ser fundamental na promoção da inovação. Nessa abordagem, por vezes denominada “inovação na base da pirâmide” ou “inovação abaixo do radar”, as inovações atuam como ferramentas para promover os interesses comerciais e desenvolvimento econômico, atendendo às necessidades dos excluídos.

Adotando o conceito de inovação tecnológica como aplicação de conhecimento em processos produtivos, aumentando a eficiência para redução de custos ou melhoria da qualidade de produtos ou serviços a partir de mudanças que podem ser tanto incrementais quanto radicais, Corea (2000) sustenta que o objetivo da inovação tecnológica deve ser quebrar o comportamento estático que mantém determinada sociedade na inércia e que não gera desenvolvimento econômico ou social. Baseando-se na teoria sociotécnica - pela qual um sistema social é composto de pessoas com necessidades biológicas, sociais e psicológicas distintas e por um sistema técnico, que compreende máquinas, métodos e conhecimentos -, Corea (2000) afirma que a inovação tecnológica envolve diversos tipos de comportamentos de aprendizagem, que, se gerados em uma abrangência adequada, podem transformar um sistema social, provendo melhorias de processos e produtos, aumentando o nível de desenvolvimento regional. Nessa visão, é mais importante adquirir a capacidade de geração, adaptação e melhoria das tecnologias do que, simplesmente, sua utilização.

Heeks (2010) avalia que a rápida difusão da telefonia celular e da internet nos países menos desenvolvidos transformaram o cenário em relação à década anterior, mas ressalta que infraestrutura e acesso são apenas um ponto de partida para compreender a contribuição da TIC para o desenvolvimento, enfatizando a necessidade da atenção estar voltada para os resultados alcançados. As TIC são o mais recente exemplo de inovação inclusiva, uma vez que a sua difusão em massa representa a mudança tecnológica mais significativa nas comunidades de baixa renda nos últimos anos, com oportunidades crescentes de habilitar o surgimento de novos bens e serviços, especialmente relacionados às tecnologias de comunicação móveis (*mobile*) (HEEKS et al., 2013).

Para analisar a contribuição das TIC para o desenvolvimento, Heeks e Molla (2009) propõem uma cadeia de valor, representada na Figura 2, a qual apresenta uma sequência de recursos e processos divididos em quatro domínios:

- **Acessibilidade:** pré-requisitos para qualquer projeto de ICT4D, como suporte político, infraestrutura básica de tecnologia, recursos financeiros, recursos de *hardware* e *software*.
- **Disponibilidade:** implementação de uma iniciativa ICT4D que provê produtos e serviços, como, por exemplo, um telecentro.
- **Utilização:** processos pelos quais o acesso à tecnologia é transformado em uso real, viabilizando a sustentabilidade e escalabilidade desse uso ao longo do tempo.
- **Impacto:** que pode ser dividido em
  - **Saídas:** Mudanças comportamentais associadas ao uso da tecnologia.
  - **Resultados:** os custos e benefícios mais amplos associados com as TIC.
  - **Impactos de desenvolvimento:** a contribuição das TIC para objetivos de desenvolvimento, de forma ampla.

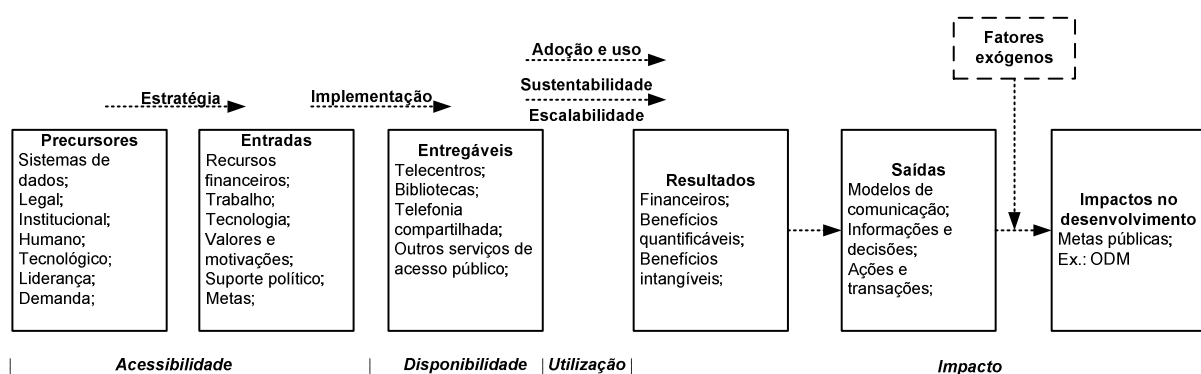


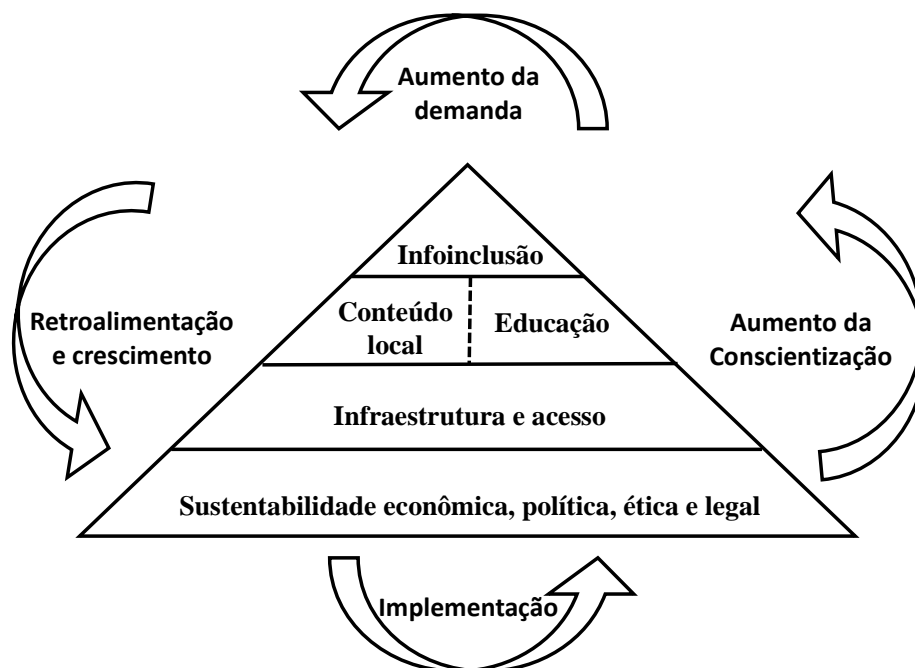
Figura 2 – Cadeia de valor de ICT4D  
 Fonte: Adaptado de (HEEKS; MOLLÁ, 2009) p. 3

### 3.4 Modelo 2iD

No que diz respeito às pesquisas no campo de ICT4D, autores como Avgerou (2003) e Joia et al. (2011) apontam que a maior parte dos estudos são realizados por acadêmicos de países desenvolvidos, que, muitas vezes, não vivenciam ou conhecem as realidades das localidades onde a tecnologia foi implementada, tendendo a buscar uma visão que espelha a realidade dos países nos quais as tecnologias foram concebidas e desenvolvidas, e buscando um modelo de desenvolvimento similar ao dos países mais desenvolvidos.

Uma tentativa de superar essa lacuna no Brasil é o modelo heurístico de infoinclusão dinâmica (2iD), proposto por Joia (2004), que avalia o ciclo do impacto do uso da tecnologia

no desenvolvimento da comunidade local, contemplando desde os aspectos políticos, técnicos, educacionais e sociais, conforme apresentado na Figura 3:



*Figura 3 – Modelo heurístico de infoinclusão dinâmica (2iD)*

*Fonte: Adaptado de (JOIA, 2004) p. 308*

Um modelo heurístico se caracteriza pela variedade de representações de abordagens plausíveis para um dado problema, com um grau de definição que ocupa uma posição intermediária entre uma lista indiscriminada de pontos que podem ser relevantes e um modelo teórico plenamente formulado. Apesar de haver bastante estrutura para guiar e focalizar a discussão, em um modelo heurístico há espaço para várias formulações específicas do problema (WINTER, 1998).

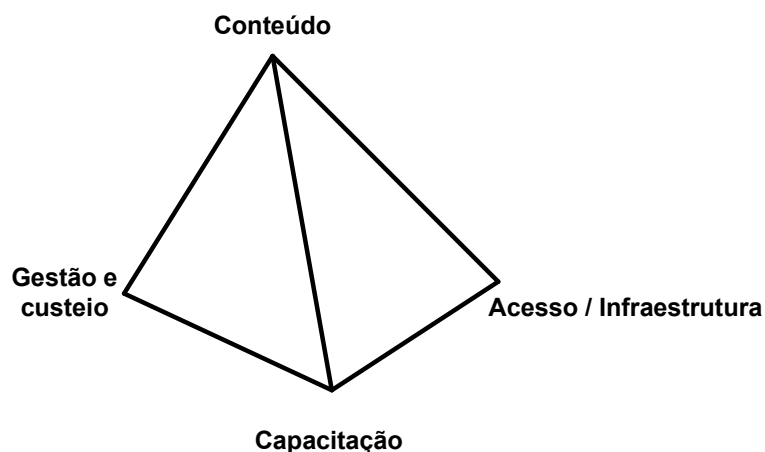
Assim, o modelo heurístico de infoinclusão dinâmica (2iD) foi proposto por Joia (2004) como uma expansão do modelo de Afonso (2000), o qual é retratado por meio de um tetraedro – ver Figura 4 –, com quatro pontos base para avaliação da infoinclusão:

- Acesso / Infraestrutura: que trata da criação de condições individuais e coletivas para o acesso local a baixo custo;
- Capacitação: visa à qualificação das pessoas para que não somente saibam usar, mas também configurar, operar e desenvolver serviços e sistemas na web;
- Conteúdo: engloba tanto o desenvolvimento de sites, serviços e sistemas de informação na língua local, como a democratização de todas as informações



consideradas públicas e a implantação das condições para produzir e divulgar o conteúdo local;

- **Gestão e custeio (sustentabilidade):** trata da viabilização econômica e financeira da iniciativa de inclusão para garantir a manutenção e atualização dos serviços locais.



*Figura 4 – Modelo de infoinclusão*  
*Fonte: (AFONSO, 2000) p.11*

Apesar da importância do modelo desenvolvido por Afonso (2000), ele fornece uma visão estática do fenômeno, a qual não considera todas as forças que podem interagir para viabilizar a participação do infoexcluído e o seu empoderamento (*empowerment*) (JOIA, 2004). Nesse contexto, Joia (2004) apresenta no modelo 2iD a dinâmica de um ciclo virtuoso de participação e empoderamento, que considera como aspecto relevante para avaliação da infoinclusão.

Assim, conforme ressaltado por Joia (2004), a sustentabilidade deve abranger não somente os fatores financeiros e econômicos, mas também outros fatores como a política, a ética e a legislação, refletindo a preocupação do governo com a continuidade das políticas públicas de inclusão digital. Ainda segundo o autor, o componente “educação”, no modelo, deve extrapolar a simples capacitação dos indivíduos, incorporando conscientização das oportunidades geradas pelas tecnologias para mudanças socioeconômicas. Além disso, o autor reforça a necessidade de se considerar o ambiente e o contexto, para que se crie conteúdo específico que atenda as expectativas e necessidades dos indivíduos da localidade em que se desenvolve o projeto de infoinclusão.

A dinâmica do modelo 2iD, é descrita por Joia (2006, p. 270):

Trata-se de um modelo eminentemente dinâmico, que busca capturar o círculo virtuoso derivado da participação e cidadania tornadas acessíveis a populações

antes excluídas. Nesse círculo, o governo é responsável por implantar as iniciativas de infoinclusão. Essas iniciativas são propiciadoras do aumento da consciência entre os infoexcluídos. Uma vez que haja conscientização acerca do potencial que a sociedade da informação lhes pode ofertar, é esperado um aumento de demanda por novas iniciativas. Isso leva ao crescimento de iniciativas de infoinclusão, fornecendo feedback aos formuladores de políticas públicas, obrigando-os a buscar a implantação de cada vez melhores programas de inclusão digital.

Nesse processo dinâmico, de implementação de ações de inclusão digital, ocorre o aumento da conscientização dos indivíduos, principalmente ao despertar seu interesse para questões referentes ao uso da tecnologia da informação. A partir daí, esses indivíduos passam a demandar conteúdo, educação, serviços e acesso à tecnologia. A retroalimentação, aliada à ampliação do ciclo de empoderamento decorrentes dessa dinâmica, gera novas implementações de iniciativas de infoinclusão.

### 3.5 Modelo 2iD Adaptado à Inclusão Financeira

Para o desenvolvimento do trabalho de pesquisa, o modelo heurístico de infoinclusão dinâmica 2iD de Joia (2004) foi adaptado para se avaliar a inclusão financeira, conforme a Figura 5:

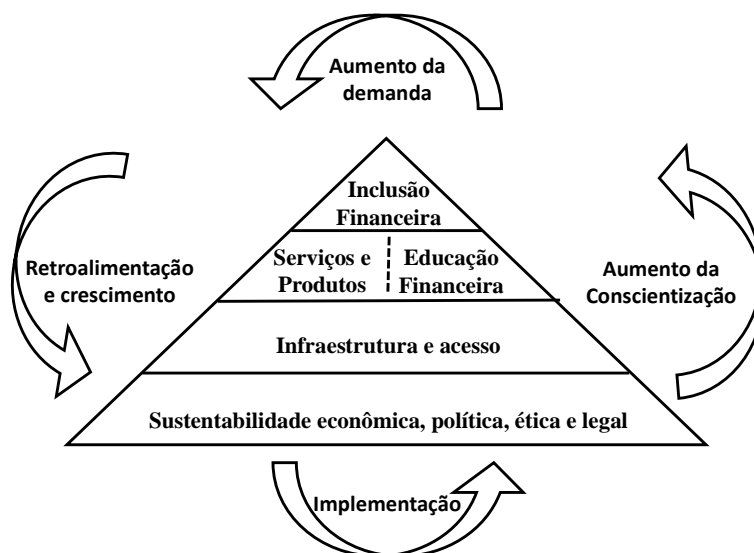


Figura 5 – Modelo heurístico 2iD adaptado à inclusão financeira

De acordo com Winter (1998), a flexibilidade proporcionada por um modelo heurístico permite identificar formulações diversificadas para uma pesquisa. Essa flexibilidade permite utilizar a estrutura original do modelo 2iD proposto por Joia (2004), o qual guiará e focalizará a discussão dos aspectos relevantes para a inclusão financeira. Assim, no modelo adaptado da Figura 5, são abordados os seguintes aspectos de inclusão financeira:

- Infraestrutura e acesso – Trata da criação de condições individuais e coletivas para que a população das localidades possa acessar serviços financeiros envolvendo:
  - Presença de instalações bancárias e recursos tecnológicos;
  - Disponibilidade de serviços e produtos;
  - Custo adequado para acessar a Agência Barco e os produtos ofertados;
- Educação Financeira<sup>13</sup> – Trata da qualificação das pessoas para que saibam usar os produtos ofertados em todas as suas possibilidades, englobando:
  - Apresentação das características de produtos e serviços que valorizem os recursos financeiros do cidadão;
  - Apresentação das características de produtos e serviços, para dar suporte a ações empreendedoras que possam gerar mais renda nas localidades;
  - Fomento à utilização de transações eletrônicas, em substituição ao dinheiro em espécie;
- Serviços e produtos – Trata da oferta de uma cesta de produtos e serviços financeiros e dos conveniados que considere a realidade da inclusão financeira em cada localidade atendida,
- Sustentabilidade – Envolve a viabilização do projeto para garantir manutenção e atualização de serviços e produtos financeiros nas localidades, incluindo aspectos econômicos – custos de logística, de pessoal e de TIC –, aspectos relacionados a políticas públicas e aspectos éticos e legais.

Da mesma forma que no modelo 2iD de Joia (2004), o processo dinâmico do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira considera o governo como responsável por implantar as iniciativas de inclusão financeira. Essas iniciativas são propiciadoras do aumento da consciência entre os excluídos do sistema financeiro. Uma vez que haja conscientização acerca do potencial que a participação no sistema financeiro lhes pode ofertar, é esperado um aumento de demanda por novos serviços e produtos financeiros. Isso leva ao crescimento de iniciativas de inclusão financeira, pois fornece insumos aos formuladores de políticas públicas, obrigando-os a buscar a implantação de cada vez melhores programas de inclusão financeira.

---

<sup>13</sup> Educação financeira é o processo mediante o qual os indivíduos e as sociedades melhoram sua compreensão dos conceitos e dos produtos financeiros, de maneira que, com informação, formação e orientação claras, adquiram os valores e as competências necessários para se tornarem conscientes das oportunidades e dos riscos neles envolvidos e, então, bem informados, façam escolhas, saibam onde procurar ajuda, adotem outras ações que melhorem o seu bem-estar, contribuindo, assim, de modo consistente, para a formação de indivíduos e sociedades responsáveis, comprometidos com o futuro (BCB, 2011).

Nesse processo dinâmico, via implementação de ações de inclusão financeira, ocorre o aumento da conscientização dos indivíduos, principalmente ao despertar seu interesse por questões referentes ao uso de serviços e produtos financeiros e, a partir daí, esses indivíduos passam a demandar mais serviços e produtos financeiros, mais ações educativas e, como consequência, mais acesso à tecnologia que permita a utilização de serviços financeiros. A retroalimentação aliada à ampliação do ciclo de empoderamento decorrente dessa dinâmica, gera a implementação de novas iniciativas de inclusão financeira.

No Quadro 4 é apresentado o referencial teórico que suporta os componentes do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, tal como apresentado neste estudo.

<b>Componente do modelo</b>	<b>Fontes</b>
Infraestrutura e acesso	(BECK; DE LA TORRE, 2007) (HEEKS; MOLLA, 2009) (BCB, 2011)
Instalações bancárias e TIC	(HEEKS; MOLLA, 2009) (BCB, 2011) (SARMA; PAIS, 2011)
Serviços e produtos	(HEEKS; MOLLA, 2009) (BCB, 2011)
Custos	(BADER; SAVOIA, 2013) (KLEINE; UNWIN, 2009) (GLOUKOVIEZOFF, 2006)
Educação financeira	(BECK; DE LA TORRE, 2007) (GLOUKOVIEZOFF, 2006)
Valorização dos recursos financeiros	(LEVINE, 1997) (DINIZ, 2007)
Geração de renda	(DYMSKI, 2005b)
Fomento ao uso de transações eletrônicas	(BRANDÃO, 2011) (HEEKS et al., 2013) (DINIZ; BAILEY; SHOLLER, 2014)
Serviços e produtos	(HEEKS, 2009) (PRAHALAD, 2010) (HEEKS et al., 2013)
Sustentabilidade	(LEVINE, 1997) (WOOLCOCK, 1998) (SIMON, 2003) (KEMPSON; ATKINSON; PILLEY, 2004) (GLOUKOVIEZOFF, 2006) (SARMA, 2008) (KLEINE; UNWIN, 2009) (UNWIN, 2009)
Implementação	(JOIA, 2004) (JOIA, 2006) (GLOUKOVIEZOFF, 2006) (SARMA, 2008)
Aumento da conscientização	(SEN, 1993) (WOOLCOCK, 1998) (SEN, 2000) (JOIA, 2004) (HEEKS; MOLLA, 2009) (BADER; SAVOIA, 2013)
Aumento da demanda	(JOIA, 2004) (HEEKS; MOLLA, 2009) (BCB, 2011) (GONZALEZ et al. 2013) (SANFORD; COJOCARU, 2013)
Retroalimentação e crescimento	(SEN, 1993) (SEN, 2000) (SIMON, 2003) (JOIA, 2004) (HEEKS, 2009) (HEEKS; MOLLA, 2009)

*Quadro 4 – Referencial teórico para o modelo 2iD adaptado à inclusão financeira*

#### 4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia proposta neste projeto baseia-se nos princípios da pesquisa qualitativa, utilizando-se o método de estudo de caso, com coleta de dados por meio de entrevistas e observação direta. Para tratamento e análise dos dados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo e a aplicação do modelo heurístico de infoinclusão dinâmica (2iD) adaptado à inclusão financeira. As etapas da pesquisa são apresentadas na Figura 6, na forma de um roteiro:

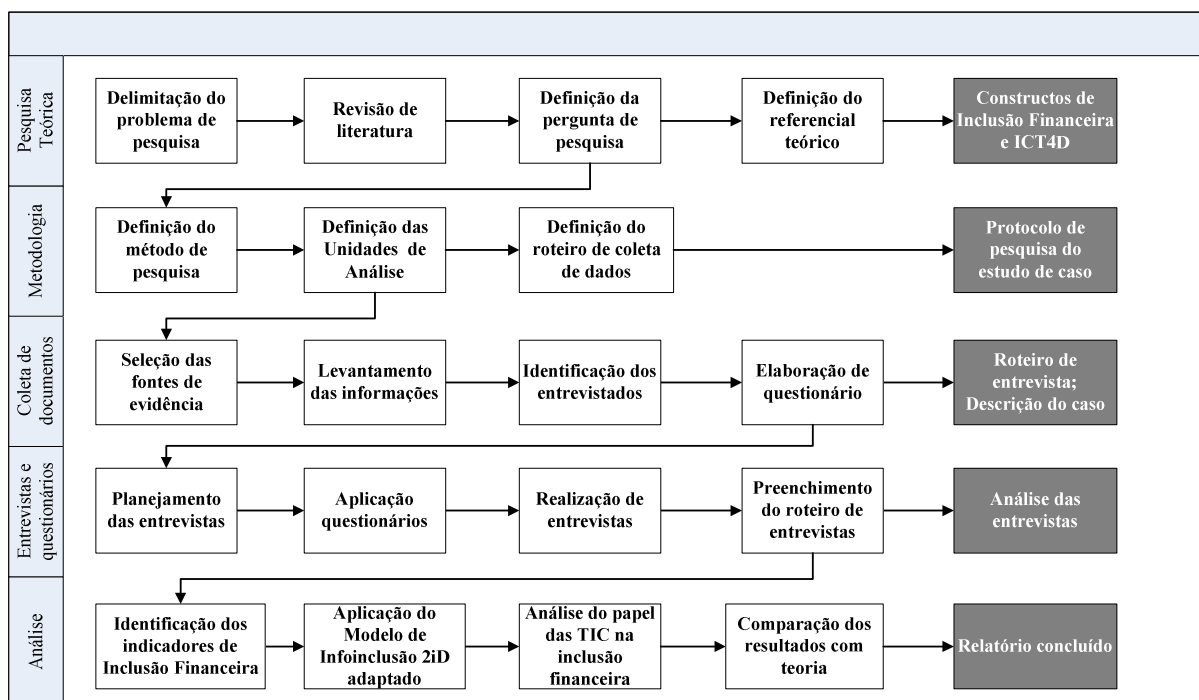


Figura 6 – Roteiro do estudo de caso

##### 4.1 Método de Pesquisa

Segundo Yin (2010), a escolha do método de pesquisa pode ser influenciada por três condições: o tipo de questão formulada para a pesquisa, o controle que o pesquisador tem sobre os eventos da pesquisa e a contemporaneidade do evento. Ainda de acordo com Yin (2010), o método de estudo de caso é recomendado para pesquisas onde se deseja responder a questões no formato de “como” e “porque”, em relação a fenômenos contemporâneos não separáveis do contexto e sobre os quais o pesquisador não pode exercer controle. Consiste tal no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento (GIL, 2002). Por se tratar de um instrumento valioso para entender, em profundidade, diversos aspectos relacionados ao conjunto fenômeno-contexto, o método de estudo de caso é adequado para casos reveladores, cujas características específicas não permitem a adoção de uma abordagem que intencione a formação de regras gerais e abrangentes (YIN, 2010).

Uma das grandes dificuldades no campo das pesquisas em ciências sociais é exatamente a distinção entre o fenômeno e seu contexto, o que, muitas vezes, chega a impedir o tratamento de determinados problemas mediante procedimentos caracterizados por alto nível de estruturação, como os experimentos e levantamentos. Nesse cenário, o método de estudo de caso é adequado para o propósito de: explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos; preservar o caráter unitário do objeto estudado; descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação; formular hipóteses ou desenvolver teorias; explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos (GIL, 2002).

Esta pesquisa se propõe a investigar os efeitos da utilização de agências bancárias instaladas em barcos, no atendimento a populações ribeirinhas na Região Norte do Brasil. Por se tratar de um fenômeno único e recente, o método de estudo de caso é adequado para a investigação, pois preserva o caráter unitário do objeto estudado, analisando-o no contexto em que está inserido, para que se possa explicar as variáveis de causa e efeito e permitir o desenvolvimento de hipóteses.

A tecnologia bancária no Brasil tem provado ser inovadora na utilização de TIC (POZZEBON; DINIZ, 2012). Entretanto, apesar da discussão sobre inclusão e exclusão financeira vir ganhando destaque, tal ainda é muito incipiente, principalmente no sentido de se quantificar o fenômeno, havendo poucas análises mais abrangentes e políticas públicas limitadas para enfrentamento do problema (CROCCO; SANTOS; FIGUEIREDO, 2013). Assim, o vasto território brasileiro está se tornando um grande laboratório de inovações sociais e empresariais relacionadas com as TIC, abrindo oportunidades para pesquisas originais no campo de Sistemas de Informação (POZZEBON; DINIZ, 2012).

Segundo a literatura em ICT4D, a inovação na utilização de TIC para atender às necessidades específicas da população de determinada região deve contemplar a possibilidade de criação de novos processos e novos modelos de negócio, além de considerar as especificidades da localidade, sendo este o caso da Agência Barco da CAIXA.

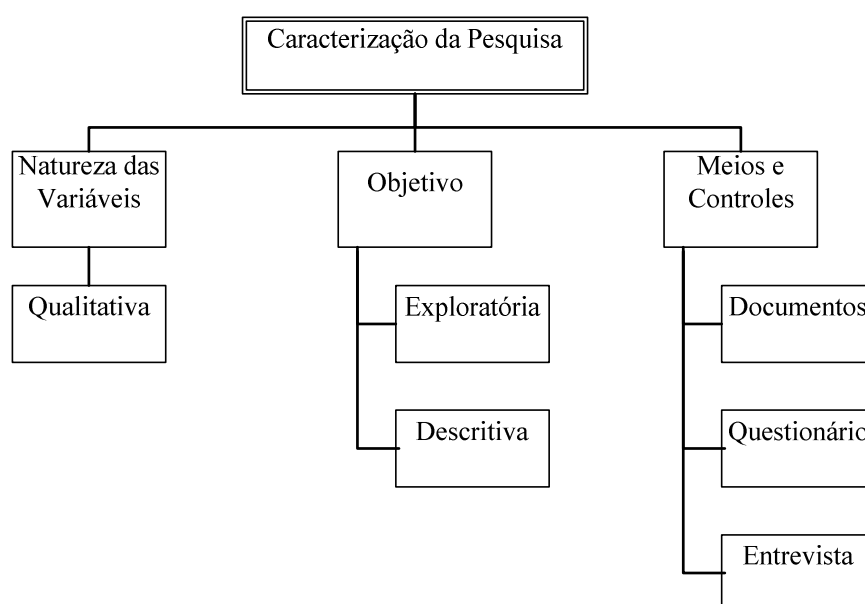
Conforme abordado por Yin (2010), existem três tipos de estudos de casos que podem ser bem definidos, mas que permitem uma sobreposição entre si:

- Exploratórios –tratam de casos pouco conhecidos e tem por objetivo definir hipóteses ou proposições para futuras pesquisas;
- Descritivos –tem como objetivo descrever o caso dentro de seu contexto;

- Explanatórios – cujo objetivo é explicar relações de causa e efeito a partir de uma teoria.

A investigação exploratória é realizada em áreas nas quais existe pouco conhecimento acumulado e sistematizado, enquanto a investigação descritiva procura expor características de determinado fenômeno, de tal forma que possa servir como base para a explicação desse fenômeno (VERGARA, 1997). Já o estudo exploratório-descritivo pretende descrever, em profundidade, um determinado fenômeno, como o estudo de um caso, para o qual serão realizadas análises empíricas e teóricas (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Dessa forma, esta pesquisa pode ser classificada como de natureza qualitativa, com propósito exploratório e descritivo, com obtenção de dados a partir de investigação documental, questionário e entrevistas, conforme representação na Figura 7:



*Figura 7 – Caracterização da Pesquisa*

Em estudos exploratórios, que tratam temas emergentes, relacionados à subjetividade do trabalho ou a comportamentos organizacionais, como é o caso da presente pesquisa, a análise dos dados se dá pelo uso de abordagem qualitativa (MOZZATO; GRZYBOVSKI, 2011), na qual o emprego das técnicas de análise de conteúdo tem sido amplamente difundido (SILVA; FOSSÁ, 2013).

A análise qualitativa é definida como uma sequência de atividades que envolve a redução dos dados, a categorização desses dados, sua interpretação e a redação do relatório (GIL, 2002). Nesse caso, uma amostra intencional, em que os indivíduos são selecionados com



base em certas características tidas como relevantes pelos pesquisadores e participantes, mostra-se mais adequada para a obtenção de dados de natureza qualitativa (GIL, 2002).

## 4.2 Seleções do Caso e da Unidade de Análise

Segundo Yin (2010), o estudo de caso único ou simples é apropriado em vários contextos, sendo apresentados cinco cenários para sua aplicação:

- Quando representa um caso crítico para se testar uma teoria bem formulada;
- Quando o caso em questão é extremo ou peculiar;
- Quando o caso é representativo ou típico e o objetivo é buscar uma situação diária ou lugar-comum;
- Quando o caso é revelador e o observador tem condições de ter acesso a informações, até então inacessíveis;
- Quando o caso é longitudinal e se estuda o mesmo caso em dois ou mais pontos do tempo.

O estudo de caso em questão é único, por se tratar de caso peculiar, que utiliza uma inovação de modelo de negócio apoiada em tecnologias da informação e comunicação (TIC), qual seja, o funcionamento de uma agência em um barco para atendimento de populações ribeirinhas de uma região brasileira, possuindo peculiaridades e especificidades singulares.

Assim, na terminologia proposta por Stake (2008), trata-se de um estudo de caso intrínseco - pois o objetivo é o melhor entendimento do objeto estudado em toda sua particularidade, sendo também instrumental - pois suas características podem ser reproduzidas em regiões geográficas e demográficas similares.

Nesse estudo de caso foi utilizada uma unidade de análise, que representa o Ponto de Atendimento (PA)<sup>14</sup> da CAIXA Agência Barco Ilha do Marajó.

Conforme classificação proposta por Yin (2010), este estudo de caso será do Tipo 1, ou seja, um estudo de caso único com uma unidade de análise, caracterizando um caso integrado.

---

<sup>14</sup> Posto de Atendimento (PA) é dependência bancária, subordinada a agência ou à sede da instituição, destinada ao atendimento ao público no exercício de uma ou mais de suas atividades, podendo ser fixo ou móvel (BCB, 2012). O PA Ilha do Marajó é vinculado à Agência São Braz, da cidade de Belém.

### 4.3 Fonte de Dados

Para atingir os objetivos propostos neste estudo de caso, o levantamento de informações foi realizado por meio das seguintes etapas:

- Revisão da literatura para embasamento teórico e identificação dos constructos “Desenvolvimento” e “Bancarização”, e para situar o estudo no contorno das pesquisas desenvolvidas no campo de ICT4D.
- Coleta de documentos da Instituição Financeira, quais sejam:
  - Planejamento Estratégico da Empresa;
  - Planejamento Anual da Área de TI;
  - Planejamento Anual da Área de Estratégia de Canais Próprios;
  - Documentos do Projeto da Agência Barco;
  - Documentos do Projeto de TI para atendimento à Agência Barco;
  - Editais de Contratação para construção da Agência Barco;
  - Editais de Contratação de soluções de TI para Agência Barco;
  - Dados de atendimento da Agência Barco;
  - Normativos internos para funcionamento da Agência Barco;
  - Processos operacionais da Agência Barco;
- Coleta de dados do IBGE:
  - Dados demográficos dos municípios atendidos pela Agência Barco;
  - Dados de desenvolvimento dos municípios atendidos pela Agência Barco.
- Coleta de dados do PNUD:
  - Dados de desenvolvimento humano dos estados e dos municípios atendidos pela Agência Barco.
- Coleta de dados do Banco Central:
  - Dados de inclusão financeira dos municípios atendidos pela Agência Barco;
  - Dados financeiros e bancários dos municípios atendidos pela Agência Barco;
  - Regulamentação do Sistema Financeiro Nacional.
- Entrevistas

Para auxiliar na descrição em profundidade do caso, com objetivo de capturar o máximo de detalhes da elaboração do projeto e do processo de implementação da Agência Barco na Ilha

de Marajó, foram realizadas entrevistas abertas, ou seja, não estruturadas e não dirigidas (MARCONI; LAKATOS, 2003), com funcionários da instituição financeira.

As entrevistas tiveram como objetivo principal identificar informações relevantes para a descrição detalhada do caso e que não se encontram nas fontes documentais (MARCONI; LAKATOS, 2003), destacando-se:

- Os motivadores para o projeto;
- As principais dificuldades na implementação do projeto;
- A forma de condução do projeto;
- A participação dos governos estadual e municipal no projeto;
- Os benefícios percebidos nas comunidades atendidas;
- As necessidades e oportunidades de melhoria no projeto.

Para identificação dos entrevistados foi utilizado o formulário do Quadro 5:

Nome:	_____
Sexo:	M ( ) F ( )
Idade:	_____
Cidade:	_____
e-mail:	_____
Telefone:	_____
Empresa/Órgão	_____
Setor de atuação:	_____
Cargo:	_____
Escolaridade:	( ) Médio; ( ) Superior; ( ) Especialização; ( ) Mestrado; ( ) Doutorado
Tempo de instituição	( ) Até 5 anos ( ) de 6 a 10 anos ( ) de 11 a 20 anos ( ) mais de 20 anos
Tempo no cargo atual	( ) Até 5 anos ( ) de 6 a 10 anos ( ) de 11 a 20 anos ( ) mais de 20 anos

*Quadro 5 – Formulário para identificação dos respondentes das entrevistas abertas*

Para identificar a percepção dos usuários da Agência Barco em relação aos serviços prestados e a aspectos de inclusão financeira, foram realizadas entrevistas semiestruturadas, durante visita do pesquisador à Agência Barco, acompanhando o atendimento em duas localidades ao longo de quatro dias. A entrevista semiestruturada foi privilegiada porque, ao mesmo tempo que valoriza a presença do investigador, oferece as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação (TRIVINOS, 1987). A entrevista semiestruturada partiu de questionamentos

básicos, apoiados no referencial teórico, de maneira que pudesse oferecer amplo campo de interrogativas conforme se recebam as respostas do informante (TRIVINOS, 1987) .

A identificação dos clientes entrevistados na Agência Barco foi realizada por meio do formulário do Quadro 6.

Data:	_____
Local:	_____
Hora início:	_____
Hora fim:	_____
Gravação:	S ( ) N ( )
Divulgação:	S ( ) N ( )
Nome:	_____
Sexo:	M ( ) F ( )
Idade:	_____
Cidade:	_____
Estado civil:	_____
Qtd. Filhos:	_____
Escolaridade:	_____
Profissão:	_____
Mora em casa própria?	S ( ) N ( )
Qual a principal fonte de renda da família?	
Salário	( )
Negócio próprio formal	( )
Negócio próprio informal	( )
Benefícios sociais	( )
Outros	( )

*Quadro 6 – Formulário de identificação de clientes entrevistados*

Nas entrevistas semiestruturadas com os clientes da Agência Barco também foi utilizado o formulário do Quadro 7, com objetivo de capturar informações acerca da utilização de telefonia móvel e internet, e de como estes clientes se deslocam de suas residências até a agência.

Possui celular?	S ( ) N ( )
O celular pega bem na região que você se desloca?	S ( ) N ( )
Tem internet em casa?	S ( ) N ( )
Por que não tem?	_____
email:	_____
Rede social:	_____
Qual o meio de condução para chegar até a agência?	
_____	
Como é informado sobre os dias de funcionamento da agência?	
Radio ( ) TV ( ) Mensagem celular ( ) outro( )	_____
Como gostaria de ser informado?	
_____	

*Quadro 7 – Formulário de infraestrutura e acesso*

Para identificar aspectos relacionados à inclusão financeira, foi utilizado o formulário do Quadro 8 nas entrevistas semiestruturadas com os clientes da Agência Barco, com objetivo de investigar como estes clientes se relacionam com os principais produtos e serviços financeiros.

Possui conta corrente?	S ( ) N ( )
Tinha conta antes da Agência Barco?	S ( ) N ( )
Por que não possui?	
Já pensou em abrir conta na Agência Barco?	S ( ) N ( )
Por que?	
Já possuiu conta em banco antes?	S ( ) N ( )
Por que deixou de ter contas?	
Possui cartão de débito?	S ( ) N ( )
Por que não possui?	
Possui cartão de crédito?	S ( ) N ( )
Por que não possui?	
Utiliza Correspondente Bancário?	S ( ) N ( )
Por que não utiliza?	
Utiliza serviços nas loterias?	S ( ) N ( )
Por que não utiliza?	
Prefere retirar todo o dinheiro ou retira conforme necessidade?	_____
Por que?	
Possui poupança ou outro investimento?	S ( ) N ( )
Por que não possui? Para que está poupando?	
Possui empréstimo?	S ( ) N ( )
Por que teve que recorrer a empréstimo?	
Já fez algum empréstimo?	S ( ) N ( )
Por que não? Por que recorreu ao empréstimo?	
Pega empréstimo ou já pegou fora de bancos?	S ( ) N ( )
Em empresas ou com pessoas?	

*Quadro 8 – Formulário de Inclusão Financeira*

Em relação aos componentes “educação financeira” e “conteúdo”, do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, foi utilizado o formulário do Quadro 9 nas entrevistas semiestruturadas com os clientes da Agência Barco, de maneira a identificar o conhecimento e facilidade destes clientes na interação com produtos e serviços financeiros.

Como fazia para receber benefícios antes?	
Como fazia se precisasse de outros serviços de banco antes?	
Você conhece os produtos e serviços que a agência Barco oferece?	
Se precisasse de empréstimo você pegaria na CAIXA? E no CB ou lotérica? Por que?	
Os serviços que você utiliza são cobrados? São caros?	S ( ) N ( ) Não Sabe ( )
Você utilizaria telefone celular para pagar contas e fazer compras, como se fosse um cartão de débito? S ( ) N ( ) ; Por que?	
Você acha que o serviço da agência barco ensina ou esclarece sobre o uso de produtos e serviços? S ( ) N ( ) ; Por que?	
O atendimento na agência é bom?	
Quais as vantagens quando comparado com o atendimento na loteria e no CB?	
E desvantagens?	
E em relação ao Caixa eletrônico?	
Você já utilizou Caixa eletrônico? Acha fácil?	S ( ) N ( )
A frequência da visita da agência é suficiente para atender as necessidades?	
Tem algum serviço ou produto que a agência poderia oferecer e não oferece?	
Você conhece os convênios e outros serviços da Agência Barco? S ( ) N ( ) Já utilizou alguma vez? Acha importantes?	

*Quadro 9 – Formulário de educação e conteúdo*

Por fim, durante as entrevistas semiestruturadas com os clientes da Agência Barco, foi utilizado o formulário do Quadro 10, para identificar aspectos da intervenção da Agência Barco nas comunidades atendidas, com objetivo de capturar a percepção dos clientes em relação à presença de elementos dos componentes dinâmicos do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira:

Já se relacionava com a CAIXA antes?	S ( ) N ( )
O que melhorou com a Agência Barco?	
O que piorou?	
A Agência Barco é importante para você?	
E para a comunidade?	
As pessoas que você conhece também utilizam a Agência Barco?	
Com a Agência Barco você passou a utilizar mais os serviços do banco? E do CB e loteria?	
Você acha que a cidade/comunidade está melhorando com os serviços da Agência Barco?	
Qual sua impressão geral sobre a Agência Barco?	
Qual sua impressão geral sobre a CAIXA?	

*Quadro 10 – Formulário de dinâmica de inclusão financeira*

#### **4.4 Roteiro para Coleta de Dados**

A coleta dos dados foi realizada em quatro etapas:

1ª etapa: Coleta documental realizada por consultas aos sistemas e bases de dados da instituição financeira responsável pela Agência Barco; consulta aos dados disponibilizados pelo Banco Central; consulta aos Relatórios de Desenvolvimento Humano do PNUD e consulta aos dados do IBGE.

2ª etapa: Entrevistas abertas, presenciais e por telefone, com cinco funcionários da instituição financeira, realizadas entre os meses de março e setembro de 2015, as quais foram complementadas por mensagens eletrônicas, para detalhamentos e esclarecimentos pontuais acerca do projeto da Agência Barco – Ver perfil dos entrevistados no Anexo E.

Com o Gerente Executivo da área de Estratégia de Canais Físicos Próprios, idealizador do projeto da Agência Barco, foram realizadas três entrevistas por telefone, totalizando três

horas e trinta minutos, nos meses de abril, maio e agosto, nas quais foi possível identificar os motivadores para o projeto, a formulação das principais características da Agência Barco, a elaboração do modelo de negócio, as dificuldades de regulamentação junto ao Banco Central do Brasil e junto à Polícia Federal, dentre outros aspectos que complementaram as informações dos documentos de projeto.

A viabilização do modelo de negócio da Agência Barco exigiu projetos de TIC inovadores no contexto de atuação da instituição financeira, cujo detalhamento foi apresentado pelo Gerente Executivo responsável por projetos de comunicação de dados, da área de Arquitetura Tecnológica, em duas entrevistas por telefone, uma em abril de 2015 – com duração aproximada de 40 minutos –, e outra em julho de 2015 – com duração de 35 minutos –.

Ainda no contexto dos projetos de TIC, foi realizada entrevista presencial, com duração de cerca de 50 minutos, com o Gerente Executivo responsável por projetos de computação em nuvem na área de Arquitetura Tecnológica da instituição financeira, no mês de junho de 2015.

Durante a viagem a Belém para condução da terceira e quarta etapas do processo de coleta de dados deste estudo de caso, em 13 de julho de 2015, foi realizada entrevista presencial, com duração aproximada de duas horas, com o Gerente da Filial de Tecnologia da instituição financeira em Belém, o qual acompanhou o comissionamento dos recursos tecnológicos da Agência Barco Ilha do Marajó, preparando-a para inauguração e início do atendimento.

Também em Belém, no dia 13 de julho de 2015, foi realizada entrevista presencial com o Gerente Regional de Canais da Superintendência Regional a qual a Agência Barco está vinculada, com duração de 15 minutos, abordando os aspectos de relacionamento institucional com as prefeituras atendidas pela Agência Barco e aspectos dos convênios com órgãos dos governos estadual e federal.

3ª etapa: Entrevistas presenciais, semiestruturadas, com usuários da Agência Barco Ilha do Marajó, apoiadas nos formulários apresentados nos Quadros 6 a 10, conduzidas no período de 14 a 17 de julho de 2015, sendo quinze entrevistas realizadas durante os três dias que a Agência Barco ficou atracada na cidade de Soure e oito entrevistas no dia em que a Agência Barco ficou atracada na cidade de Ponta de Pedras, totalizando vinte e três entrevistas com duração média de dezessete minutos – Ver perfil dos entrevistados no Anexo E. A abordagem dos entrevistados se deu no período em que aguardavam atendimento, escolhidos aleatoriamente, configurando a amostra como não probabilística, por acessibilidade (GIL, 2008).



Também nesse período foram conduzidas quatro entrevistas semiestruturadas com os atendentes e com a Gerente da Agência Barco Ilha do Marajó, com duração média de quarenta minutos, e mais três entrevistas com representantes dos órgãos conveniados – Tribunal de Justiça do Estado do Pará e Ministério do Trabalho e Emprego – que atuavam na Agência Barco naquele período, com duração média de vinte e cinco minutos.

4ª etapa: Observação direta, conduzida entre os dias 13 e 17 de julho de 2015, durante viagem da Agência Barco, desde Belém até a cidade de Soure e, depois, até a cidade de Ponta de Pedras, com posterior retorno à cidade de Belém.

A observação direta permite identificar alguns comportamentos relevantes e condições ambientais que servem como fonte de evidências para o estudo de caso, proporcionando informações adicionais sobre o objeto do estudo (YIN, 2010). O método utilizado foi de observação direta assistemática – adequada a estudos exploratórios –, não participante, individual e na vida real – no local onde ocorre o evento (MARCONI; LAKATOS, 2003).

#### **4.4.1 Observação em campo**

No mês de julho de 2015, o pesquisador acompanhou a primeira parte do ciclo de viagem da Agência Barco, com previsão de estadia de dois dias na cidade de Soure – a cidade mais ao norte da Ilha de Marajó – e mais dois dias na cidade de Ponta de Pedras – ver cronograma no Anexo A.

A visita à Agência Barco foi viabilizada junto à Gerência Nacional da CAIXA responsável pelos canais negociais físicos próprios, com negociação do cronograma da visita diretamente com a agência de vinculação da Agência Barco, para verificar a disponibilidade de acomodações, em decorrência da quantidade de profissionais que os órgãos convênios utilizam em cada ciclo de viagem.

Sem a pretensão de ser uma narrativa exaustiva, espera-se contextualizar o ambiente da pesquisa sob a perspectiva do pesquisador, de maneira que seja possível compreender aspectos relevantes que deram contorno ao processo de análise das entrevistas e documentos. Segundo Gil (2002), a observação direta das atividades de um grupo e a realização de entrevistas se propõe a captar explicações e interpretações do que ocorre nesse grupo, enfatizando a importância da experiência do próprio pesquisador na realidade do caso em estudo.

Parte dos registros da observação direta é relatada a seguir, ilustrando as experiências vividas ao longo dos quatro dias acompanhando o atendimento na Agência Barco, expressando

algumas impressões sobre a infraestrutura de TIC, impressões sobre aspectos relacionados à inclusão financeira surgidas na interação com a equipe que estava trabalhando naquele período, e percepções acerca da relação da Agência Barco com a comunidade nas localidades visitadas – seja decorrente das entrevistas, seja na interação com pessoas da localidade durante visitas a estabelecimentos comerciais.

Ao longo do dia 13/07/2015 foram realizadas visitas à Agência São Braz, à Superintendência Regional Norte do Pará e à Filial de Tecnologia da CAIXA em Belém. O embarque ocorreu às 23h00 do dia 13/07/2015, uma segunda-feira, no terminal Rodo Fluvial de Belém, no Rio Guamá, chegando no Terminal Fluvial do Rio Paracauari na cidade de Soure, às 06h00 de terça-feira, 14/07/2015 – ver roteiro da viagem no Anexo B.

Na viagem ao longo da noite, foi possível vivenciar as dificuldades de deslocamento na região, com a embarcação enfrentando chuva, muitos ventos e com muita trepidação, devido as condições de navegação na Baía de Marajó, influenciada pelo movimento da maré no litoral oceânico. As acomodações do barco permitem um pernoite tranquilo, mesmo para quem não está acostumado a navegar, dando total condição para o trabalho no dia seguinte.

Já no início da viagem, durante a ceia, e no café da manhã no dia seguinte, houve as primeiras interações com as equipes da CAIXA, Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e Tribunal de Justiça do estado do Pará (TJ-PA), explicando os motivadores da viagem e, conseqüentemente, da pesquisa, coletando as primeiras impressões sobre as atividades na Agência Barco e ouvindo relatos dos participantes das viagens anteriores.

Os funcionários da CAIXA que desejam trabalhar na Agência Barco, manifestam interesse em participar dos ciclos da viagem e são selecionados pelo gerente da agência na qual o barco está vinculado administrativamente. A equipe CAIXA era composta por quatro funcionários, dois deles cumprindo o sexto ciclo, motivo pelo qual passariam pelo menos seis meses na agência de origem antes de poder retornar a uma nova etapa de ciclos de viagens, conforme definido em normativo interno que regulamenta os serviços na Agência Barco. A gerente da Agência Barco estava em seu terceiro ciclo e o quarto integrante da equipe estava retornando a uma nova fase de seis ciclos, após passar seis meses na agência de origem.

Esse funcionário participou das primeiras viagens da Agência Barco na Ilha de Marajó, desde a inauguração, e os relatos de suas experiências foram enriquecedores para entendimento da evolução dos atendimentos prestados na Agência Barco, bem como o perfil dos clientes e

dos serviços mais procurados em cada uma das cidades atendidas, podendo se fazer paralelo com as experiências dos membros da equipe que estavam realizando o último ciclo de viagens.

A equipe do MTE era composta por dois funcionários, um da cidade de São Luiz, no Maranhão, e outro da cidade de Boa Esperança, em Minas Gerais, selecionados após inscrição voluntária em processo interno publicado no Diário Oficial da União. Já a equipe do TJ-PA era composta por uma juíza e por três analistas. O atendimento do MTE se dá em dois guichês contíguos à bateria de caixas no salão da agência, enquanto as atividades do TJ-PA são executadas em uma sala reservada para esse fim, sem acesso direto do público.

Às 10h00 do dia 14/07/2015, a Agência Barco foi aberta ao público, com aproximadamente dez clientes, mantendo um fluxo normal de clientes até as 12h00, quando a agência foi fechada para o almoço, seguindo a tradição das cidades da ilha de Marajó, cuja maior parte do comércio fecha no período de almoço. A agência reabriu às 13h00, com sete clientes, mantendo um fluxo normal de clientes até as 16h00. Em nenhum momento do dia, as cadeiras do salão da agência ficaram ocupadas na totalidade, atingindo, no máximo, vinte pessoas simultaneamente no momento de maior movimento.

Apesar das excelentes instalações da Agência Barco, em Soure o acesso ao salão de atendimento é difícil, pois o porto da cidade não possui plataforma flutuante, o que faz com que ao longo do dia seja necessário ajustar a plataforma de acesso ao barco em decorrência da alteração no nível do rio, influenciado pelo movimento da maré.

A cidade de Salvaterra, que fica na outra margem do Rio Paracauari, não possui um porto que suporte a atracação da Agência Barco, tampouco possui ligação terrestre com a cidade de Soure. Assim, a população de Salvaterra atravessa o rio em balsa ou em pequenas embarcações que fazem o trajeto regularmente. Do centro da cidade de Salvaterra até o ponto de travessia das embarcações é necessário um deslocamento de cerca de 10 km em estrada asfaltada.

Ao longo do primeiro dia, foram realizados atendimentos de regularização de cadastro NIS – Número de Identificação Social –, abertura de conta corrente, abertura de conta poupança, venda de título de previdência complementar, consulta a FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço –, regularização de senha de cartão cidadão, prova de vida para continuidade de recebimento de aposentadoria. Além dos atendimentos efetivados nos sistemas da agência, ocorreram muitos atendimentos para esclarecimento e orientação sobre os serviços

prestados na agência. Nesse dia, também foi realizado um atendimento para carteira de trabalho no guichê do MTE.

No período da manhã os sistemas funcionaram normalmente, mas, à tarde, após algumas ocorrências de lentidão, os sistemas apresentaram travamento devido a falhas do circuito de comunicação de dados via satélite, normalizando antes do fechamento da agência.

A maior parte das pessoas que buscam atendimento na Agência Barco aparentam simplicidade, apresentam dificuldade para expressar o tipo de atendimento que necessitam e, na maior parte das vezes, preferem se informar com os seguranças a se dirigirem até o funcionário da CAIXA que realiza pré-atendimento. O pré-atendimento é realizado junto a um totem de distribuição de senhas por tipo de atendimento, momento em que o funcionário da agência já presta esclarecimentos e orientações preliminares – ver fotos no Anexo C.

Nesse primeiro dia, foram realizadas entrevistas com clientes, percebendo-se claramente uma timidez e até certa retração na maior parte das abordagens. Mas após explicação do objetivo da pesquisa e uma conversa inicial sobre os serviços da Agência Barco – estabelecendo-se um clima de simpatia, confiança e harmonia (TRIVINOS, 1987) – praticamente todas as pessoas abordadas se dispuseram a responder às perguntas e aceitaram a gravação das entrevistas. É predominante a procura por atendimentos vinculados ao segmento social, mesmo quando a intenção é abertura de conta corrente ou poupança, cujo principal motivador é a possibilidade de depósito de benefícios sociais.

No segundo dia de atendimento em Soure, 15/07/2015, a agência abriu às 09h00, com o sistema do totem de pré-atendimento apresentando travamentos, obrigando a equipe a utilizar como contingência o controle manual de emissão de senhas de atendimento. Durante toda a manhã, a comunicação de dados via satélite esteve muito lenta, apresentando intermitência no funcionamento, impedindo o acesso a grande parte dos sistemas bancários e prejudicando o atendimento, principalmente para abertura de contas.

Como a fila para atendimento começou a crescer – em consequência da lentidão apresentada no sistema de comunicação via satélite – e não havia previsão para normalização do serviço, a gerente da Agência Barco decidiu encerrar o atendimento ainda na parte da manhã, dispensando os clientes, orientando-os a retornar no dia seguinte para que pudessem ser atendidos. Assim, foi necessário alterar o cronograma previamente definido, prorrogando a permanência da Agência Barco na cidade de Soure, e providenciando contato com a prefeitura de Ponta de Pedras para informar sobre a mudança, uma vez que a Agência Barco chegaria à

cidade de Ponta de Pedras com um dia de atraso e permaneceria naquela localidade por apenas um dia.

Esse episódio ilustra as dificuldades impostas pela carência de infraestrutura de TIC na região, o que dificulta o provimento de soluções de contingência ao não prover tecnologias com maior qualidade de comunicação e resiliência – como, por exemplo, fibras óticas. A comunicação de dados só foi normalizada por volta das 15h00, quando já não era mais possível continuar os atendimentos.

Ao longo da manhã desse dia, foram realizadas mais entrevistas com os clientes que buscavam atendimento, antes da indisponibilidade total da comunicação de dados e da decisão de adiar os atendimentos para o dia seguinte.

No dia seguinte, a Agência Barco abriu ao público às 09h00, com atendimento normal, apresentando poucos episódios de lentidão ao longo do dia, sem prejudicar o atendimento. Uma situação chamou a atenção do pesquisador, quando uma senhora com filho no colo, muito humilde e falando muito baixo, se dirigiu a mim solicitando informações sobre atendimento de saúde. A senhora foi encaminhada ao guichê da bateria de caixas para que pudesse ser atendida. Posteriormente, conversando com a funcionária que a atendeu, fui informado que a cliente estava querendo aumentar a quantidade de sessões de fisioterapia para o filho, que se deslocava semanalmente a Belém para tratamento de saúde.

A equipe de atendimento da CAIXA relatou que situações como essas são muito comuns, com pessoas buscando atendimento para serviços que não são bancários, nem fazem parte da cesta de serviços conveniados. Os funcionários se esforçam para identificar as necessidades e repassar orientações, agindo como um serviço de utilidade pública, segundo palavras da funcionária que realizou o atendimento.

No início da noite do dia 16/07/2015, o barco partiu de Soure para Ponta de Pedras. A navegação nesse trecho foi ainda mais difícil, com as águas do rio muito agitadas, fazendo com que a embarcação balançasse muito, aumentando o tempo da viagem. Algumas pessoas chegaram a se sentir muito mal, a ponto de necessitarem de remédios contra enjoo. Mais uma vez, foi possível constatar as dificuldades no deslocamento pela região, a qual depende das condições de navegação nos rios para se escolher o horário que permita uma viagem de menor duração, mais segura e, também, com menor gasto de combustível.

No dia 17/07/2015, o atendimento em Ponta de Pedras começou às 09h00 e se estendeu até 15h00, sem interrupção para almoço. Provavelmente pela ausência do barco no dia anterior,

havia mais pessoas aguardando a agência abrir – se comparado com os três dias na cidade de Soure. O funcionamento da agência transcorreu normalmente ao longo do dia, com alguns poucos episódios de lentidão, sem comprometer o atendimento. Desde a abertura da agência, foram conduzidas entrevistas com os clientes. Foi possível constatar um perfil de clientes semelhante aos da cidade de Soure – ver Anexo E –, com predominância de atendimentos vinculados ao segmento social, com a maior parte das pessoas aparentando simplicidade e expressando muita timidez ao serem abordadas para a entrevista. Entretanto, após a abordagem inicial, os clientes se dispuseram a contribuir, enriquecendo a pesquisa.

Nesse dia, assim que a agência terminou o atendimento às 15h00, o barco partiu em direção a Belém. Novamente, o horário de partida foi determinado pelas condições de navegabilidade do rio, que dessa feita estavam perfeitas, proporcionando uma viagem muito tranquila, com chegada no Terminal Rodo Fluvial de Belém às 20h10.

O restante do ciclo da viagem da Agência Barco foi acompanhando pelo pesquisador por meio de contatos por correio eletrônico com os funcionários da Agência Barco, com objetivo de levantar o perfil e o volume dos atendimentos realizados em cada cidade e o funcionamento da infraestrutura de TI.

Além das entrevistas com os clientes, foram realizadas entrevistas com os funcionários dos órgãos conveniados. Em relação às acomodações do barco, todos se disseram muito satisfeitos, ressaltando o conforto das instalações e o apoio logístico prestado pela tripulação. Já em relação à estrutura de atendimento no barco, os representantes dos dois órgãos citaram a ausência de acesso à internet corporativa – com pelo menos 1Mbps de velocidade –, que possibilitaria o provimento de outros serviços – no caso do MTE – e ainda agilizaria o tratamento de processos judiciais – no caso do TJ-PA.

Também foi citada a ausência de computadores pessoais e impressoras para cada conveniado, uma vez que os equipamentos da agência possuem configurações para acesso exclusivo de funcionários da CAIXA, em rede local privada. Da mesma forma, a solução de comunicação via satélite é exclusiva para funcionamento da agência, não sendo possível sua utilização por outros equipamentos.

A solução de acesso internet disponível para os funcionários da CAIXA e dos órgãos conveniados é provida por rede de telefonia celular - a equipe do barco troca o *chip* do receptor de acordo com as operadoras disponíveis em cada localidade - e distribuída no ambiente da embarcação por equipamentos de rede sem fio - *wi-fi*. Na cidade de Soure, foi possível

identificar o sinal de três das quatro maiores operadoras de telefonia celular do Brasil, enquanto em Ponta de Pedras, havia disponibilidade de apenas uma operadora, comprovando mais uma vez as dificuldades na infraestrutura de TIC na região atendida pela Agência Barco. Foi possível constatar que o acesso à internet é precário, com dificuldade para carregar e descarregar arquivos ou fotos em redes sociais e, principalmente, para utilização de VPN em *notebook*.

Na cidade de Soure foi possível entrevistar a proprietária da Unidade Lotérica, que se dirigiu à agência para buscar atendimento de prova de vida de um parente para continuidade de recebimento de benefício do INSS. A entrevista foi complementada posteriormente, durante visita do pesquisador à unidade lotérica, localizada na principal rua do centro da cidade, com três guichês de atendimento em uma área muito pequena, que comporta poucos clientes em seu interior – ver fotos no Anexo C.

A proprietária da unidade Lotérica relatou que a maior parte do movimento do estabelecimento é para pagamento de contas e boletos e para recebimento de benefícios. Ainda segundo ela, mesmo os clientes que recebem benefícios depositados em conta corrente ou poupança fazem questão de retirar todo o dinheiro em uma única vez e no primeiro dia do calendário de pagamentos. Na percepção da entrevistada, as pessoas da localidade não possuem cultura de relacionamento com o sistema financeiro e apresentam dificuldade para entender como funciona uma conta corrente.

Essa cultura leva a muitas filas ao longo do calendário de pagamentos de benefícios sociais, com sistemática falta de dinheiro para fazer frente aos pagamentos, ocasionando descontentamento por parte dos clientes e causando transtorno para a unidade lotérica. Outro ponto de destaque citado pela entrevistada é a pouca presença de estabelecimentos comerciais que aceitam cartões de crédito e de débito, dificultando ainda mais a disseminação da cultura de movimentação de conta corrente ou poupança para efetivação de transações financeiras.

Já na cidade de Ponta de Pedras, o pouco tempo de estadia, aliado ao desconhecimento da cultura da localidade, impediu que se pudesse conhecer as instalações internas da unidade lotérica e estabelecer diálogo com seu proprietário, uma vez que, como praticamente todo o comércio local, o estabelecimento fecha no horário de almoço – ver fotos no Anexo C.

Durante os três dias passados na cidade de Soure, foi possível visitar o comércio da cidade, visitar a cidade vizinha de Salvaterra, conversar com algumas pessoas sobre a dinâmica da cidade, sobre o atendimento da CAIXA e utilizar os principais meios de transporte da região: a rabeta - pequena embarcação com motor de popa; o mototáxi e a van. Nessa interação, foi

possível constatar que muitas pessoas não conhecem plenamente os serviços providos pela Agência Barco, pois ao saberem que o autor estava trabalhando na agência – ainda que de forma indireta –, invariavelmente perguntavam sobre alguma necessidade relacionada a serviços da CAIXA ou do Governo Federal.

No final da tarde de um dos dias em Soure, a equipe que estava trabalhando na Agência Barco se deslocou até a localidade de Pesqueiro, distante cerca de 10 km do centro da cidade, utilizando serviço de transporte por van. No trajeto, a equipe esclareceu a cobradora da van sobre os serviços disponíveis e frequência de visitas da Agência Barco. A cobradora também declarou que só soube da presença da agência após ver o barco atracado. O mesmo aconteceu em estabelecimento comercial de Pesqueiro, onde os proprietários informaram que desconheciam a presença da Agência Barco naquele período e também questionaram sobre os serviços que poderiam usufruir. Nas visitas ao comércio da cidade de Soure, foi possível constatar a falta de opção de pagamentos por meio eletrônico – cartões de débito ou crédito.

De maneira geral, as pessoas que buscam atendimento na Agência Barco são pacientes, gratas pela presença da agência, elogiam o conforto das instalações e a utilizam como uma referência para serviços relacionados ao Governo Federal. O atendimento na agência é fonte de muitos elogios, ressaltando-se a confiança nas orientações e explicações recebidas e a atenção dispensada pelos funcionários. Invariavelmente, comparam com o atendimento na unidade lotérica, quando alegam, principalmente, a falta de orientações adequadas e a falta de sigilo no atendimento, decorrente da condição da instalação do estabelecimento comercial.

As atividades da equipe do MTE se restringiram à emissão manual de carteiras de trabalho e orientação sobre serviços do ministério, uma vez que no barco não existe infraestrutura de TIC que permita o atendimento de outros serviços que possam ser acessados pela internet. Já o objetivo do trabalho do TJ-PA era apoiar as comarcas das cidades visitadas, com procedimentos para dar andamento a processos e diminuir a quantidade de processos aguardando julgamento. Diferentemente da atuação em outros ciclos de viagem, o trabalho do TJ-PA não previa a realização de audiências com as partes dos processos.

Na interação com as equipes dos dois órgãos, foram citadas diversas vezes a ausência de infraestrutura de TIC como limitador da oferta de mais serviços e como causador de impacto na produtividade, interferindo na logística do trabalho do TJ, que tinha que se deslocar até a sede da comarca do município para imprimir ou digitalizar documentos.



Já na interação com a equipe da CAIXA, foi possível constatar que não havia pleno conhecimento sobre as características do acesso por *desktops* virtuais – conceito de nuvem –, que estava sendo utilizado para acesso apenas a um sistema específico. Após o autor repassar orientações de uso a um dos funcionários da CAIXA, foi relatado que o acesso a correio eletrônico corporativo ficou muito mais rápido, entretanto não foram percebidos ganhos significativos em dois dos sistemas mais utilizados no atendimento diário.

#### **4.5 Procedimento para Análise dos Dados**

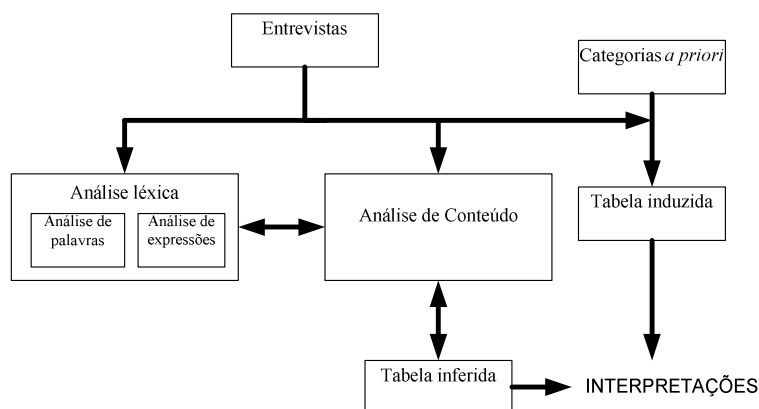
As respostas das entrevistas abertas realizadas com funcionários da instituição financeira foram utilizadas para complementar as informações sobre o caso objeto do estudo, de maneira que pudessem agregar detalhes e descrever situações vivenciadas ao longo da elaboração, execução e operacionalização do projeto, e que não façam parte dos documentos consultados.

Já as entrevistas conduzidas junto aos clientes e funcionários da Agência Barco, foram tratadas com técnicas de análise de conteúdo, com categorização *a priori*, a partir dos constructos do referencial teórico e do modelo heurístico de infoinclusão Dinâmica 2iD (JOIA, 2004) adaptado à inclusão financeira, com codificação alfanumérica, com agrupamento por frequência de ocorrências, ou seja, pela repetição de conteúdos comuns à maioria dos respondentes (BARDIN, 2011; CAMPOS, 2004).

Para auxiliar a análise de conteúdo, Bardin (2011) apresenta conceitos da linguística que geralmente são utilizados ao longo das etapas do processo: a semântica, que trabalha com o material principal da análise de conteúdo, ou seja, os significados; e a análise lexical, que aplica métodos estatísticos à descrição do vocabulário. Aplicar análise léxica antes da análise de conteúdo faz com que a análise de dados se dê de uma maneira plena, englobando diversas possibilidades que dali podem surgir ou fazer emergir, dispondo-se de resultados significativos aplicáveis à realidade da pesquisa (FREITAS; JANISSEK, 2000).

Toda análise de textos começa pela organização completa do vocabulário utilizado. Conforme Freitas e Moscarola (2000), a análise léxica inicia sempre pela contagem das palavras, avançando sistematicamente em direção à identificação da dimensão das respostas. Para tanto, são realizadas aproximações ou agrupamentos que permitam identificar os critérios mais frequentemente citados, agrupando palavras afins e excluindo palavras que não interessam, até se chegar a um conjunto de palavras que representem as principais descrições citadas nos textos.

Na Figura 8 é apresentado um modelo de análise de dados qualitativos proposto por Freitas e Janissek (2000), o qual foi utilizado na presente pesquisa. A aplicação sequencial e recorrente das técnicas de análise léxica e análise de conteúdo permite avançar na direção de uma leitura e categorização mais atenta, no sentido de observar e descobrir conteúdos expressos na comunicação objeto da análise, de forma indireta ou até mesmo obscura, permitindo descobrir significados e elementos não identificados a priori (FREITAS; JANISSEK, 2000).



*Figura 8 – Análise de dados*  
 Fonte: Freitas e Janissek (2000) p. 85

A primeira etapa da análise dos dados passa pela análise léxica, a qual possibilita leitura rápida do conteúdo por meio da classificação e contabilização detalhada da frequência de um vocabulário. Assim, parte-se de dados qualitativos – fazendo um agrupamento quantitativo – para a análise qualitativa novamente (FREITAS; JANISSEK, 2000).

Já o processo de análise de conteúdo das entrevistas seguiu a proposta de Bardin (2011), sendo dividido em pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados. Na pré-análise as entrevistas foram selecionadas e transcritas, formando o *corpus* da pesquisa, para que se pudesse realizar a leitura flutuante, na qual se buscou impressões e orientações, tornando a leitura mais precisa a cada ciclo. Nesta etapa, foram obedecidas as regras propostas por Bardin (2011):

- Exaustividade: considerou-se todos os elementos do *corpus* da pesquisa, sem excluir quaisquer elementos;
- Representatividade: a amostra contempla os usuários diretos dos serviços da Agência Barco (clientes e prestadores de serviços);
- Homogeneidade: os dados foram obtidos por meio da mesma técnica, com indivíduos semelhantes, pelo mesmo pesquisador, e se referem ao mesmo tema;
- Pertinência: as entrevistas foram preparadas em torno do objeto da pesquisa;

Na fase de exploração do material, se deu a construção das operações de codificação. De acordo com Bardin (2011), a codificação é a transformação dos dados brutos do texto – por recorte, agregação e enumeração – em uma representação da expressão do conteúdo, a qual permite esclarecer as características do texto. As unidades de registro para recorte do texto foram definidas por palavras e expressões que se referenciavam aos componentes estáticos e dinâmicos do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira.

Para cada componente do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, foram identificadas categorias *a priori* – Quadro 11 –, as quais se constituíram em conceitos norteadores para fins desta pesquisa. Entretanto, a categorização seguiu o modelo misto (LAVILLE; DIONNE, 1999), ou seja, permitiu-se agregar novas categorias conforme as unidades de registro foram reagrupadas. Dessa forma, novas categorias surgiram no componente “infraestrutura e acesso”: divulgação, equipe, disponibilidade e serviços complementares.

<b>Componente do Modelo 2iD adaptado à inclusão financeira</b>	<b>Categorias</b>
Infraestrutura e acesso	Estrutura física
	TIC
	Custo
Educação Financeira	Orientação
	Facilidade de Uso
	Inovação
Produtos	Posse
Sustentabilidade	Econômica
	Política
	Legal
	Ética
Conscientização	Inserção
	Impacto
Aumento da demanda	Novos serviços
Crescimento	Iniciativas

*Quadro 11 – Categorias a priori*

Na fase de tratamento dos dados, Bardin (2011) aponta a transformação dos dados brutos em dados significativos – falantes – e válidos, por meio de inferência e interpretação, de modo a estabelecer diagramas, figuras, modelos e quadros de resultados, destacando-se as informações fornecidas pela análise. A transformação dos dados deve identificar o conteúdo manifesto dos documentos – no caso, as entrevistas –, mas a análise também deve ser

aprofundada para identificar o conteúdo latente presente nesses documentos, abrindo perspectiva para a descoberta de ideologias e tendências das características do fenômeno social (TRIVINOS, 1987). Ao final dessa etapa de análise, as categorias induzidas e inferidas, em conjunto com os demais dados estudados, possibilitam triangulação de dados que levam à compreensão do fenômeno ou situação objeto do estudo (FREITAS; JANISSEK, 2000).

Assim, a análise léxica levou à identificação inicial de 864 palavras e expressões que, por sua vez, foram agrupadas em 235 categorias iniciais. O processo recorrente de análise léxica e análise de conteúdo conduziu a uma nova etapa de categorização, alcançando 97 categorias com 821 ocorrências. A partir dessa fase do processo de análise, as categorias intermediárias também foram codificadas de acordo com sua influência – positiva ou negativa – em relação aos componentes do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira. A continuidade do processo resultou em quadros – apresentados no capítulo 6 – que sintetizam o conteúdo das opiniões dos entrevistados, nos quais é possível identificar a frequência de ocorrência em cada categoria intermediária, a influência – positiva ou negativa – de cada categoria intermediária na categoria final e a vinculação da categoria final ao componente do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira.

Como resultado do processo de análise de conteúdo, o Quadro 12, a seguir, apresenta as categorias finais, vinculadas a cada um dos componentes do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, e suas respectivas frequências de ocorrência. Os dados foram interpretados por meio da comparação com os constructos destacados no referencial teórico, os quais deram sustentação aos componentes do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira. Esses resultados também foram comparados com documentos do IBGE, do Banco Central e do PNUD, de maneira a identificar os impactos da Agência Barco na inclusão financeira das localidades atendidas, assim como identificar quais componentes do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira apresentam oportunidades para ações que possam contribuir para o desenvolvimento regional.

Componente do Modelo 2iD adaptado à inclusão financeira	Categorias	Frequência de citações por categoria	Frequência de citações por componente do modelo
Infraestrutura e acesso	TIC	45	430
	Custos	85	
	Estrutura física	14	
	Divulgação	129	
	Serviços complementares (Loteria e CB)	121	
	Equipe	19	
	Disponibilidade	17	
Educação Financeira	Orientação	85	179
	Facilidade de uso	60	
	Inovação	34	
Produtos	Oferta	112	112
Sustentabilidade	Política	46	51
	Econômica	5	
	Legal	0	
	Ética	0	
Conscientização	Inserção	9	17
	Comunidade	8	
Aumento da demanda	Novos serviços	18	18
Crescimento	Iniciativas	15	15

*Quadro 12 – Categorias de análise*

A validade dos constructos "desenvolvimento" e "inclusão financeira" foi obtida com a condução de linhas convergentes de investigação, a partir da utilização de múltiplas fontes de evidência (Yin, 2010), quais sejam:

- Documentos da instituição financeira;
- Dados de atendimento na Agência Barco;
- Dados do Banco Central;
- Dados do IBGE;
- Entrevistas abertas;
- Entrevistas semiestruturadas;
- Identificação de elementos presentes no modelo heurístico 2iD adaptado à inclusão financeira.

Também foi criada uma base de dados do estudo de caso, com o conteúdo de todas as evidências, fotos, filmes, gravações e transcrições das entrevistas, além das notas do autor da pesquisa. O relatório do estudo de caso contém as citações às informações do banco de dados, de maneira a manter o encadeamento de evidências.

#### **4.6 Relatório de Pesquisa**

Uma característica importante do relatório é a história que motiva o estudo, ou seja, a descrição do caso, que permitirá à audiência entender os desafios que levaram o autor do estudo a escolher o tema e chegar à questão de pesquisa (TROCHIM, 2002).

Segundo Yin (2010) , a elaboração do relatório de pesquisa deve considerar o público alvo. No presente estudo, o objetivo é apresentar um relatório acadêmico em uma estrutura analítica linear, contemplando uma narrativa minuciosa do caso, estruturada de tal forma que a metodologia empregada está descrita em nível de detalhe suficiente para que o estudo possa ser replicado, por meio da disponibilização do protocolo de pesquisa e indicação de acesso à base de dados do estudo. A narrativa pretende permitir ao leitor sem interesse acadêmico um entendimento do caso objeto do estudo, por meio da manutenção de uma cadeia de evidências que permita chegar aos resultados encontrados pelo autor da pesquisa.

O relatório do estudo de caso foi submetido a informantes chave, o Gerente Executivo da área de Estratégia de Canais, idealizador do projeto, o Gerente Executivo da área de Arquitetura Tecnológica e a Gerente da Agência Barco, com objetivo de identificar necessidades de ajustes e investigações adicionais.

## **5. DESCRIÇÃO DO CASO**

A CAIXA possui experiência na operação de programas sociais do Governo Federal e na inclusão bancária para expansão do atendimento a populações ainda desassistidas de serviços bancários, especialmente por meio de Correspondentes Bancários. Entretanto, em muitas regiões com dificuldades de acesso por via terrestre, ou muito distantes de municípios com atividade econômica dinâmica, há dificuldades para que o modelo de negócios dos Correspondentes Bancários atenda às necessidades das populações. Essa situação é especialmente relevante nas localidades ribeirinhas dos estados da Região Amazônica, onde os deslocamentos fluviais entre localidades e cidades de maior porte podem levar mais de um dia.

Neste cenário em que os entraves para a presença física de instituições bancárias são ilimitados é que foi concebido o projeto das Unidades de Atendimento – CAIXA Fluvial Itinerante, que ficou conhecido como Agência Barco.

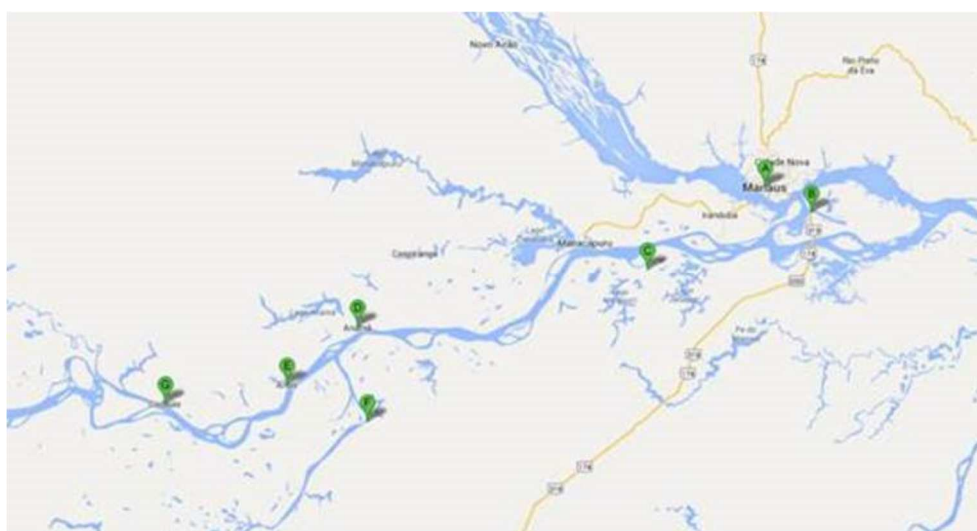
### **5.1 Modelo de Negócios**

Agência Barco – são barcos projetados e construídos exclusivamente para funcionamento de uma dependência bancária, onde funcionários do banco exercem suas atividades como em qualquer outra agência bancária da instituição, compreendendo a prospecção e o credenciamento de correspondentes bancários, a inclusão bancária da população da região com o aumento da base de clientes pessoas físicas e pessoas jurídicas, e a disseminação de microcrédito produtivo orientado, buscando-se alcançar a emancipação econômico-financeira e desenvolvimento integrado e sustentável da população ribeirinha. Além disso, os barcos são dotados de infraestrutura para suporte a parcerias com outros órgãos do Governo Federal e Estadual, como, por exemplo, Ministério da Saúde, Ministério da Cultura, Ministério do Trabalho, Ministério da Educação, Secretaria de Políticas para Mulheres, assim como Tribunais de Justiça, para realização de políticas públicas e institucionais naquelas localidades.

O estudo para implementação de Agências Barco levou em conta as características dos estados da Região Norte, analisando-se as bacias hidrográficas, o público potencial (tamanho da população a ser atendida), a dispersão geográfica da população nos municípios e a falta de atendimento bancário nas localidades. Assim, os Estados do Amapá e de Roraima se mostraram inviáveis para o projeto em função das características da bacia hidrográfica, que se mostram pouco adequadas ao modelo de negócios elaborado pela CAIXA. Já o estado de Rondônia, apesar de apresentar viabilidade técnica e logística, possui uma demanda menor que nos estados

do Amazonas e Pará, motivo pelo qual estes últimos foram priorizados para a implementação do projeto.

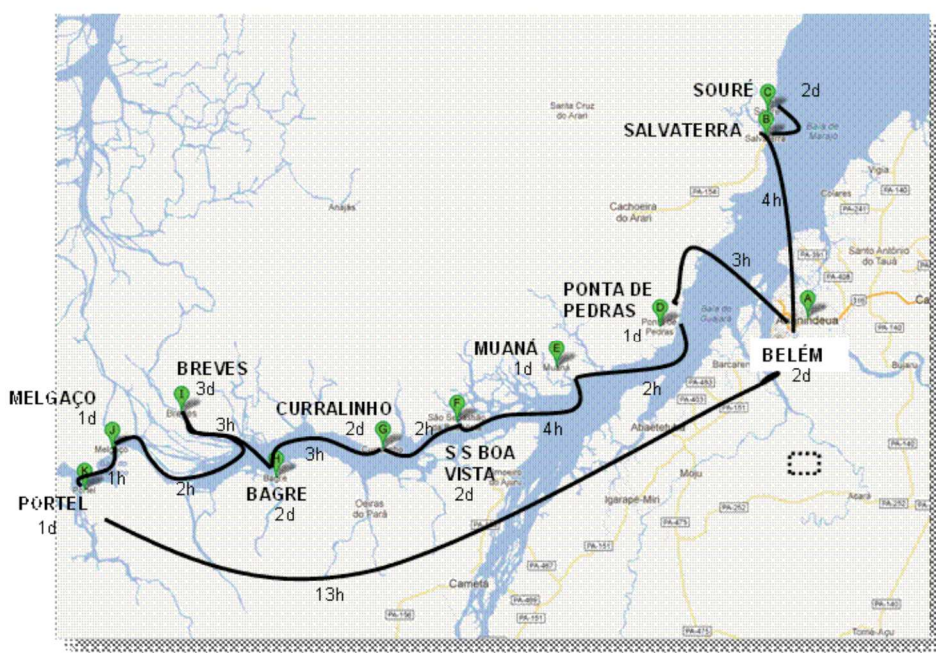
Dessa forma, a primeira Agência Barco da CAIXA foi inaugurada em dezembro de 2010 para atender à população ribeirinha do estado do Amazonas, no trecho entre as cidades de Manaus e Coari, representado na Figura 9, compreendendo as populações dos municípios de Anamã, Anori, Beruri, Caapiranga, Careiro, Careiro da Várzea, Coari, Codajás, Iranduba, Manacapuru e Manaquiri.



*Figura 9 – Mapa do alto Rio Solimões*

A segunda Agência Barco foi inaugurada em janeiro de 2014 para atender dez municípios na Ilha de Marajó representados na Figura 10: Soure, Salvaterra, Ponta de Pedras, Muaná, São Sebastião da Boa Vista, Currálinho, Bagre, Breves, Melgaço e Portel.





*Figura 10 – Mapa da Ilha de Marajó*

A Agência Barco Ilha do Marajó é uma embarcação que possui trinta e sete metros de comprimento, treze metros de largura e doze metros e meio de altura, totalizando uma área de mil e setenta e sete metros quadrados, divididos em um porão – sala de máquinas – e três conveses, com capacidade para setenta e seis pessoas sentadas no salão de atendimento de cento e quarenta metros quadrados – ver Figura 11 e Figura 12 –, além de outros vinte passageiros, que ocupam o barco durante todo o percurso, dentre os quais cinco funcionários da CAIXA, cinco servidores dos órgãos conveniados, quatro vigilantes e seis tripulantes.

Um convés é dedicado à agência propriamente dita, com um salão de atendimento, bateria de caixas, sala de gerência, sala técnica e sala de apoio a órgãos conveniados, além das instalações da cozinha que prepara refeições para os passageiros – funcionários, tripulantes, equipe de apoio. O convés intermediário abriga camarotes e áreas comuns – sala de TV, refeitório, lavanderia – destinados à tripulação e equipe de apoio, enquanto o convés superior abriga camarotes e áreas comuns destinados aos funcionários da CAIXA e servidores dos órgãos conveniados – ver leiautes do barco no Anexo D.

Para um melhor atendimento ao público, o projeto do barco contempla requisitos de acessibilidade a idosos, gestantes e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, da mesma maneira que nas agências tradicionais.

As embarcações são dotadas de toda infraestrutura naval necessária, além de serviços contínuos e embarcados de limpeza, copa, cozinha, comandante, marinheiros, manutenção, serviços e soluções de segurança, vigilância, sistema de monitoramento de imagens (CFTV) e sistema de localização e rastreamento.



*Figura 11 – Interior da Agência Barco*  
*Fonte: Arquivo pessoal*



*Figura 12 – Agência Barco em Ponta de Pedras*  
*Fonte: Arquivo pessoal*

Para a abertura da Agência Barco, foram realizadas diversas negociações com o Banco Central e a Polícia Federal<sup>15</sup> visando conseguir as autorizações pertinentes. O condicionante foi que não houvesse custódia de valores no barco, por questões de segurança. Assim, a estratégia

---

<sup>15</sup> Toda instituição financeira em que haja guarda e movimentação de numerário deve apresentar à Polícia Federal um Plano de Segurança Bancária, contemplando documentos que descrevem o sistema de segurança da unidade com requisitos mínimos de equipamentos e artefatos que previnam a ocorrência de roubos, furtos e assaltos (POLÍCIA FEDERAL, 2015).

de negócio conta com o apoio de uma unidade lotérica em cada cidade atendida pelo barco, de forma que os valores em espécie possam se providos por este canal de atendimento.

Entretanto, considerando a possibilidade de abertura e manutenção de contas correntes na própria localidade atendida pela Agência Barco e considerando que uma conta corrente implica uso de cartão de débito e, eventualmente, cartão de crédito, espera-se que a necessidade de se portar dinheiro em espécie diminua, mudando a cultura das populações das localidades, aproximando-as da cultura financeira vigente nas localidades mais urbanizadas e desenvolvidas e ainda mantendo os valores em circulação na própria localidade, o que contribui para dinamizar a economia local e gerar oportunidades para empreendedores.

A agência faz uma viagem mensal, denominada ciclo, permanecendo em média dois dias em cada localidade, funcionando no horário bancário e ofertando todos os serviços de uma agência normal, exceto por não movimentar dinheiro em espécie. O deslocamento entre as cidades ocorre, geralmente, ao final do expediente, adentrando o período noturno, influenciado pelas condições de navegabilidade e pelas condições climáticas (vento, chuva, etc.). Os principais serviços oferecidos são: abertura de contas, contratações de microcrédito, financiamento de materiais de construção, títulos de previdência, seguro de vida, crédito direto ao consumidor (CDC), cadastramento e desbloqueio de senhas de cartão cidadão do governo federal, bolsa família, entrega e desbloqueio de cartão cidadão, cadastramento e regularização de PIS, liberação de FGTS, liberação de seguro desemprego, inscrição e regularização de CPF, benefícios do Bolsa Família – programa de transferência de renda do Governo Federal.

Pelo ineditismo do projeto, a autorização do Banco Central se deu por ofício, uma vez que a legislação vigente não previa esse modelo de negócio – Agência bancária itinerante instalada em um barco. Apenas em 26/04/2012, foi publicada a resolução 4072/2012 (BCB, 2012) que regulamenta as unidades móveis para funcionamento como PA (Posto de Atendimento), ou seja, o mantém subordinado/vinculado a uma agência ou à sede da instituição financeira.

## **5.2 Solução Tecnológica**

A solução tecnológica para a Agência Barco contempla comunicação via satélite para conexão com o Datacenter da CAIXA localizado em Brasília, dimensionada para suportar aplicações de dados e voz em tempo real, incluindo instalação, manutenção, assistência técnica e gerenciamento. A conexão via satélite é concentrada no teleporto da operadora de serviços de telecomunicações e encaminhada por circuitos terrestres até o Datacenter da CAIXA localizado

em Brasília. Além disso, a embarcação é dotada de acesso direto à internet por meio de redes de telefonia celular.

A primeira fase do projeto contou com antenas via satélite fixas – no teto do barco –, não havendo possibilidade de conexão com os sistemas e aplicações da instituição financeira quando a embarcação estava em deslocamento. Posteriormente, o projeto foi reformulado e passou a contar com antenas via satélite com mecanismos de apontamento automático (*autopointing*) e rastreamento automático do sinal de satélite (*autotracking*) – ver Figura 13.

Essa situação permite comunicação entre a Agência Barco e o Datacenter CAIXA quando o barco estiver em deslocamento, viabilizando execução e transmissão de processos de retaguarda de agência mesmo com a embarcação em deslocamento, além de diminuir ocorrências de falhas de comunicação pelo movimento do barco quando atracado – em decorrência do movimento das águas dos rios pela passagem de outras embarcações ou da mudança do nível dos rios em função de dinâmica da maré oceânica. Além disso, a abertura da agência ocorre sem necessidade de intervenções técnicas para reapontamento de antenas em cada localidade em que o barco atraca.



Figura 13 – Antena satélite  
Fonte: Arquivo pessoal

Em circuitos via satélite, o parâmetro denominado latência – diferença de tempo entre o início da transmissão e o término da recepção de um pacote de dados entre dois pontos – compromete o funcionamento de algumas aplicações projetadas para trabalhar em tempo real, como é o caso da maior parte das aplicações bancárias que, de maneira geral, ainda possuem sistemas construídos com arquitetura cliente-servidor e outros que funcionam com navegação

WEB. Além disso, circuitos via satélite não são o meio de transmissão mais adequado para transferência de arquivos de atualização de versões de software, os quais costumam ser muito grandes. Da mesma forma, troca de arquivos por e-mails e tráfego de arquivos entre estações de trabalho dos funcionários da agência e servidores que hospedam sistemas corporativos e departamentais costumam apresentar lentidão quando trafegando por circuitos via satélite.

Como a Agência Barco permanece dois dias em cada localidade, em média, era necessário prover o serviço com a maior eficiência possível para aumentar a produtividade e atender um maior número de clientes. Embora a conexão permita o atendimento ao processo de negócio, há, porém, diversas restrições na utilização dos serviços dentro do ambiente da agência, devido às características do meio de transmissão do circuito de comunicação de dados, como alta latência e baixa velocidade, além da dificuldade em priorizar o tráfego conforme a prioridade do negócio.

Para contornar os problemas oriundos desse cenário, o projeto tecnológico da Agência Barco utilizou o conceito de serviço em nuvem privada, com provimento de *desktops* virtuais – DVI (*Desktop Virtual Infrastructure*). São criadas máquinas virtuais em servidores de grande capacidade e poder de processamento instalados no Datacenter CAIXA, nas quais são disponibilizadas as aplicações prioritárias e necessárias para suportar o negócio da agência, tendo seu tráfego priorizado na conexão à intranet. Para acessar a estação virtual, utilizam-se equipamentos *thin client* dotados de SSD (*Solid State Drive*) – em substituição aos tradicionais HD (*hard disk*) – mais rápidos e com menor necessidade de manutenção corretiva por não possuírem partes móveis, além de serem equipamentos de menor preço que os tradicionais computadores pessoais normalmente utilizados nas agências bancárias. No Datacenter da CAIXA, também são providos serviços de correio eletrônico por interface web (*web-mail*) e serviços de armazenamento e compartilhamento de arquivos em nuvem.

A infraestrutura de nuvem elimina a preocupação com a capacidade de armazenamento, processamento e transmissão em cada unidade remota, uma vez que o processamento das aplicações e serviços é realizado em servidores de alto desempenho localizados no Datacenter da CAIXA. O tráfego na rede é apenas para atualização da tela do usuário, sem necessidade de troca de dados entre a estação do usuário, servidor local e bases de dados centralizadas, liberando recursos de rede para outras aplicações de negócio e utilizando de maneira otimizada os circuitos via satélite que, normalmente, são mais caros e de menor velocidade que os circuitos terrestres. Como benefício adicional, os gerentes das agências têm mobilidade, pois podem acessar o seu *desktop virtual* e as aplicações da Caixa hospedadas no ambiente

Datacenter, a partir de qualquer dispositivo conectado à Internet, possibilitando assim apresentar produtos e serviços da empresa e efetivar negócios no escritório do cliente. O processamento e armazenamento no ambiente de nuvem também incrementa processos de segurança da informação, uma vez que a conexão utiliza canal criptografado e elimina, também, problemas causados por eventual perda de arquivos armazenados no equipamento – seja por furto, dano ou manutenção –, não expondo informações a terceiros.

## 6 LEVANTAMENTO E ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados da pesquisa está dividida em cinco seções: Na primeira, são analisadas as características geográficas e demográficas dos municípios atendidos pela Agência Barco Ilha do Marajó; na segunda seção é apresentado o perfil dos usuários entrevistados na Agência Barco Ilha do Marajó; na terceira seção são analisados dados referentes à inclusão financeira, obtidos das perguntas fechadas das entrevistas realizadas com os usuários da agência; na quarta seção são apresentados os dados resultantes das análises léxica e de conteúdo aplicadas às entrevistas semiestruturadas realizadas com os usuários da agência e com os funcionários da CAIXA e dos órgãos conveniados que trabalharam na Agência Barco Ilha do Marajó durante o período da pesquisa de campo; finalmente, na quinta seção, é definida uma escala que possibilita a representação gráfica dos dados obtidos na quinta seção, sintetizando os resultados, para que se possa relativizar a influência da Agência Barco em cada um dos componentes do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, permitindo, assim, identificar os componentes do modelo nos quais sejam necessárias ações de reforço para consolidação do processo de inclusão financeira na região da Ilha de Marajó.

### 6.1 Análise dos Municípios Atendidos

As características demográficas e de desenvolvimento de cada um dos municípios atendidos pela Agência Barco na Ilha de Marajó são apresentados no Quadro 13, no qual é possível constatar as grandes distâncias das sedes dos municípios até a capital do estado, Belém, a grande área territorial ocupada pelos municípios – e, ainda, o baixo Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) da maior parte destes municípios.

Cidade	Área (km <sup>2</sup> )	Distância Belém (km) <sup>1</sup>	População (2010)	População (2014)	Densidade Demográfica (hab/Km <sup>2</sup> )	IDHM (2010)	Fonte
BAGRE	4.397,32	265	23.864	27.491	5,43	0,471	<a href="http://cod.ibge.gov.br/2BO">http://cod.ibge.gov.br/2BO</a>
BREVES	9.550,51	223	92.860	97.351	9,72	0,503	<a href="http://cod.ibge.gov.br/236QT">http://cod.ibge.gov.br/236QT</a>
CURRALINHO	3.617,25	151	28.549	31.591	7,89	0,502	<a href="http://cod.ibge.gov.br/8CC">http://cod.ibge.gov.br/8CC</a>
MELGAÇO	6.774,02	251	24.808	26.133	3,66	0,418	<a href="http://cod.ibge.gov.br/872">http://cod.ibge.gov.br/872</a>
MUANÁ	3.765,55	82	34.204	37.314	9,08	0,547	<a href="http://cod.ibge.gov.br/2334U">http://cod.ibge.gov.br/2334U</a>
PONTA DE PEDRAS	3.365,15	43	25.999	28.601	7,73	0,562	<a href="http://cod.ibge.gov.br/23372">http://cod.ibge.gov.br/23372</a>
PORTEL	25.384,96	265	52.172	57.205	2,06	0,483	<a href="http://cod.ibge.gov.br/89X">http://cod.ibge.gov.br/89X</a>
SALVATERRA	1.039,07	78	20.183	21.987	19,42	0,608	<a href="http://cod.ibge.gov.br/2BY">http://cod.ibge.gov.br/2BY</a>
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	1.632,25	119	22.904	24.768	14,03	0,558	<a href="http://cod.ibge.gov.br/18GU">http://cod.ibge.gov.br/18GU</a>
SOURE	3.517,32	81	23.001	24.076	6,54	0,615	<a href="http://cod.ibge.gov.br/9QM">http://cod.ibge.gov.br/9QM</a>
<b>Total</b>	<b>63.043,41</b>		<b>348.544</b>	<b>376.517</b>			

1 - Distância em linha reta consultada na ferramenta GoogleMaps

*Quadro 13 – Dados demográficos dos municípios da Ilha de Marajó*  
*Fonte: (IBGE, 2015b)*

Dos dez municípios atendidos pela Agência Barco na Ilha de Marajó, oito são classificados como de desenvolvimento humano baixo ou muito baixo e apenas dois são



classificados como possuindo desenvolvimento humano médio, ou seja, os municípios dessa região possuem indicadores de desenvolvimento humano bem abaixo do IDH global do Brasil, que, em 2010, foi de 0,727 e, em 2012, foi de 0,730 (PNUD, 2015), comprovando a grande desigualdade dessa região em relação ao restante do país. O Quadro 14 apresenta a classificação do IDHM brasileiro.

IDHM	Classificação
0 a 0,499	Muito baixo
0,5 a 0,599	Baixo
0,6 a 0,699	Médio
0,7 a 0,799	Alto
0,8 a 1	Muito alto

*Quadro 14 – Classificação do IDHM*  
*Fonte: Adaptado de (PNUD - IPEA - FJP, 2013) p. 27*

O IDHM brasileiro contempla as mesmas três dimensões do IDH global - saúde, educação e renda -, entretanto adapta a metodologia global ao contexto brasileiro, utilizando indicadores nacionais mais adequados para avaliação do desenvolvimento dos municípios, com acompanhamento de mais de 200 indicadores socioeconômicos para medir essas três dimensões (PNUD - IPEA - FJP, 2013).

Para avaliar a inclusão financeira nos municípios da Ilha de Marajó, foi elaborado o Quadro 15, por meio do qual é possível identificar que apenas quatro dos dez municípios atendidos pela Agência Barco possuem agências bancárias, sendo que apenas o município de Breves possui agência da CAIXA, instituição financeira responsável por operacionalizar as políticas públicas do governo federal.

Cidade	Instituições financeiras (2010)	Instituições financeiras (2014)	PAE (06/2015)	PIB 2010	PIB 2012	Loteria	Agência CAIXA	Fonte
BAGRE			sim	R\$ 2.374,12	R\$ 2.772,54	Sim	Não	<a href="http://cod.ibge.gov.br/2BO">http://cod.ibge.gov.br/2BO</a>
BREVES	3	4	sim	R\$ 3.620,61	R\$ 4.172,07	Sim	Sim	<a href="http://cod.ibge.gov.br/236OT">http://cod.ibge.gov.br/236OT</a>
CURRALINHO			sim	R\$ 2.281,34	R\$ 2.720,32	Sim	Não	<a href="http://cod.ibge.gov.br/8CC">http://cod.ibge.gov.br/8CC</a>
MELGAÇO			sim	R\$ 2.898,26	R\$ 3.639,35	Sim	Não	<a href="http://cod.ibge.gov.br/872">http://cod.ibge.gov.br/872</a>
MUANÁ		1	sim	R\$ 2.595,66	R\$ 3.181,10	Sim	Não	<a href="http://cod.ibge.gov.br/2334U">http://cod.ibge.gov.br/2334U</a>
PONTA DE PEDRAS			sim	R\$ 3.406,55	R\$ 4.004,14	Sim	Não	<a href="http://cod.ibge.gov.br/23372">http://cod.ibge.gov.br/23372</a>
PORTEL	1	2	sim	R\$ 3.649,12	R\$ 4.545,53	Sim	Não	<a href="http://cod.ibge.gov.br/89X">http://cod.ibge.gov.br/89X</a>
SALVATERRA			sim	R\$ 4.035,38	R\$ 4.629,89	Sim	Não	<a href="http://cod.ibge.gov.br/2BY">http://cod.ibge.gov.br/2BY</a>
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA			sim	R\$ 3.124,91	R\$ 3.674,02	Sim	Não	<a href="http://cod.ibge.gov.br/18GU">http://cod.ibge.gov.br/18GU</a>
Soure	3	3	sim	R\$ 4.057,00	R\$ 4.765,80	Sim	Não	<a href="http://cod.ibge.gov.br/9QM">http://cod.ibge.gov.br/9QM</a>
<b>Total</b>				<b>R\$ 3.204,30</b>	<b>R\$ 3.810,48</b>			

*Quadro 15 – Dados financeiros dos municípios da Ilha de Marajó*  
*Fontes: (BCB, 2015b); (IBGE, 2015a); (CAIXA, 2015)*

A existência de unidades lotéricas em todos os municípios é consequência do modelo de negócios elaborado para a Agência Barco, que as utiliza como complemento para efetivação



de transações que envolvem moeda em espécie, uma vez que, devido a restrições impostas pelo Banco Central, a Agência Barco não transporta ou transaciona papel moeda. As informações sobre PAE – Postos de Atendimento Eletrônico – foram obtidas no *site* do Banco Central (BCB, 2015b), enquanto as informações de unidades lotéricas e agências da CAIXA foram obtidas no *site* da instituição financeira (CAIXA, 2015).

O nível de desigualdade de renda pode ser constatado ao se comparar o PIB per capita dos municípios atendidos pela Agência Barco em relação ao PIB per capita do Brasil, que, em 2010, foi de R\$ 19.882,00 e, em 2012, foi de R\$ 23.655,00 (IBGE, 2015c).

O IIF – Índice de Inclusão Financeira – do Pará foi analisado no segundo Relatório de Inclusão Financeira do Banco Central (BCB, 2011) e a região da Ilha de Marajó apresentou os indicadores mais baixos em relação às demais regiões de integração do estado do Pará – Figura 14 –, com um valor de 9,5 em 2010, enquanto a região Metropolitana alcançou o valor de 78,3 e o estado do Pará alcançou o valor de 23,8, comprovando a carência da presença e do uso de serviços bancários na região de atuação da Agência Barco.

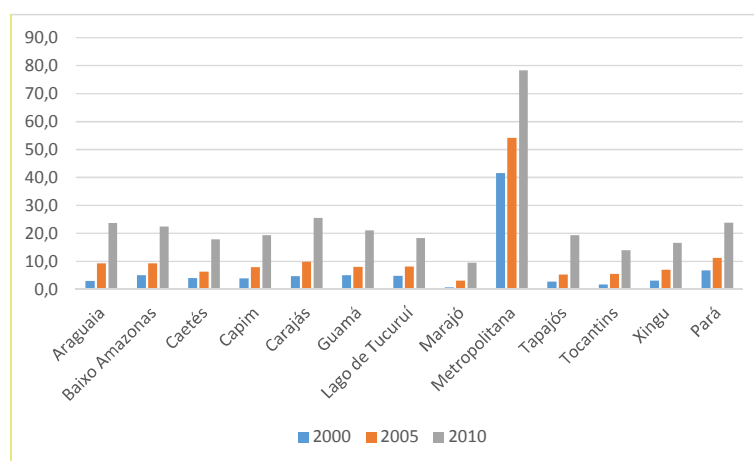


Figura 14 – Índice de Inclusão Financeira do Pará  
Fonte: (BCB, 2011) p. 158

## 6.2 Análise Descritiva da Amostra

Nesta seção será utilizada técnica de estatística descritiva para apresentar a síntese das respostas a questões fechadas presentes nos formulários do Quadro 6 e do Quadro 7, que identificam características gerais dos respondentes, a posse ou uso de TIC e o meio de transporte até a Agência Barco.

No Quadro 16, é possível observar que grande parte dos entrevistados possui baixo nível de escolaridade – 47,8%. Também se observa que pouco mais da metade da amostra recebe

benefícios sociais do governo federal, mas apenas um entrevistado declarou ser esta a principal fonte de renda da família.

PERFIL		VALOR	%
Domicílio	Soure	11	47,8%
	Salvaterra	4	17,4%
	Ponta de Pedras	8	34,8%
Gênero	Feminino	13	57,0%
	Masculino	10	43,0%
Estado Civil	Casado	13	56,5%
	Divorciado	1	4,3%
	Solteiro	9	39,1%
Idade	Até 30 anos	11	47,8%
	31 a 40	5	21,7%
	41 a 50	2	8,7%
	51 a 60	5	21,7%
Escolaridade	Fundamental incompleto	10	43,5%
	Fundamental completo	1	4,3%
	Médio	9	39,1%
	Superior	1	4,3%
	Especialização	2	8,7%
Atendido por benefícios sociais	Sim	12	52,2%
	Não	11	47,8%
Principal fonte de renda	Pesca	6	26,1%
	Pesca e extrativismo	2	8,7%
	Salário	10	43,5%
	Negócio formal	1	4,3%
	Negócio informal	3	13,0%
	Benefícios sociais	1	4,3%

Quadro 16 – Perfil dos entrevistados

Apesar de manter regularidade nas visitas às cidades, o calendário da Agência Barco é definido a cada ciclo de viagem, implicando necessidade de divulgação com antecedência, geralmente por mensagens eletrônicas para as prefeituras, colônias de pescadores, sindicatos e, em algumas cidades, também para igrejas, que por sua vez divulgam a informação no seu âmbito de influência. As prefeituras ficam responsáveis por promover meios de divulgação local e se utilizam de rádios das localidades para informar sobre as datas de visita da Agência Barco. O alcance da divulgação foi verificado no questionamento sobre como o entrevistado foi informado da presença da Agência Barco, sendo que cerca de 30% responderam que viram o barco atracado no porto. Outro dado relevante presente no Quadro 17 é que cerca de 50% dos entrevistados soube da presença da Agência Barco por meio de terceiros, no conhecido “boca-a-boca”, onde um vizinho ou parente viu o barco no porto e repassou a informação.

Informação	Quantidade	%
Por terceiros	11	47,8%
Rádio	8	34,8%
Visual	7	30,4%

*Quadro 17 – Meio de informação sobre presença da Agência Barco*

Dos vinte e três entrevistados, seis chegaram até a agência utilizando barco, oriundos de braços de rio ou igarapés da região do entorno das cidades – Quadro 18.

Deslocamento	Quantidade	%
Terrestre	17	73,9%
Barco	6	26,1%

*Quadro 18 – Forma de deslocamento até a Agência Barco*

Já em relação à tecnologia da informação, foi questionado aos entrevistados sobre o acesso à internet e utilização de correio eletrônico e redes sociais. No Quadro 19, é possível constatar a grande penetração da telefonia móvel celular, com todos os entrevistados afirmando possuir telefone celular, ainda que quase a metade deles não possua qualquer tipo de acesso próprio à internet. Entretanto, pouco mais da metade utiliza correio eletrônico e se comunica por redes sociais, alguns deles por meio de *lan houses* e acesso *wi-fi* público provido pelas prefeituras. Alguns entrevistados informaram que, apesar de não possuírem familiaridade com a tecnologia, seus filhos a utilizam e se comunicam por meio de redes sociais, algumas vezes se deslocando até o centro da cidade, onde a prefeitura disponibiliza acesso gratuito à internet por meio de rede sem fio.

Acesso a tecnologia	Quantidade	%
Telefonia celular	23	100,0%
Internet fixa	5	21,7%
Internet móvel	7	30,4%
Sem acesso à internet	11	47,8%
Correio eletrônico e redes sociais	14	60,9%

*Quadro 19 – Acesso à tecnologia da informação*

Esses dados são compatíveis com os dados da Pesquisa TIC Domicílios 2013 (CGLBR, 2014), sobre o uso de TIC no Brasil, que constatou a grande penetração da telefonia celular, cerca de 143 milhões de usuários, e a ainda baixa proporção de domicílios com acesso à internet nas classes sociais de menor renda – apenas 8% dos domicílios nas classes D e E, e 39% dos domicílios na classe C.

### 6.3 Análise de Dados de Inclusão Financeira

As respostas às perguntas fechadas constantes no Quadro 8 – Formulário de Inclusão Financeira, foram utilizadas para identificar o grau de relacionamento dos entrevistados com os serviços e produtos financeiros. Nessa etapa, uma das entrevistas foi descartada por ter sido interrompida antes da resposta deste formulário.

Dos vinte e dois entrevistados, nove – 40,9% – informaram não possuir relacionamento formal com instituições financeiras por meio de conta corrente ou poupança, sendo que apenas três afirmaram nunca ter tido uma conta bancária. A existência da função de débito associada a cartões de movimentação de conta corrente e de poupança foi citada por quase a metade dos entrevistados, ainda que ao longo das entrevistas tenha sido relatado que muitos estabelecimentos comerciais na cidade não aceitam cartões de débito ou crédito – o que foi constatado pelo pesquisador em Soure, durante visitas a estabelecimentos comerciais considerados pela população local como de referência no centro da cidade. Comparando os dados do Quadro 20 com os dados de posse de itens financeiros do Relatório de Inclusão Financeira do Banco Central (BCB, 2011) – Figura 15 –, verifica-se que os percentuais de possuidores de cartões de débito e crédito são compatíveis aos percentuais apresentados pelo Banco Central para as classes sociais de renda C, D e E.

Relacionamento		Valor	%
Conta corrente	Sim	11	50,0%
	Não	11	50,0%
Poupança	Sim	9	40,9%
	Não	13	59,1%
Conta corrente e poupança		7	31,8%
Sem relacionamento		9	40,9%
Nunca possuíram contas em banco		3	13,6%
Cartão débito	Sim	10	45,5%
	Não	12	54,5%
Cartão crédito	Sim	7	31,8%
	Não	15	68,2%

Quadro 20 – Relacionamento com bancos

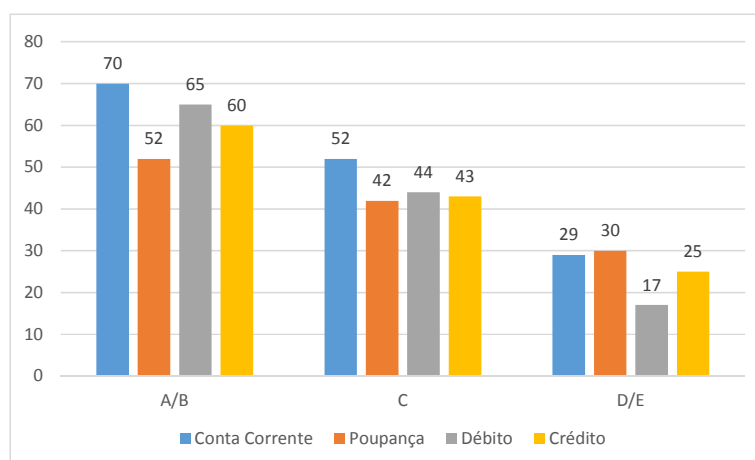


Figura 15 – Posse de itens financeiros  
Fonte: Adaptado de (BCB, 2011) p. 84-86

Além disso, mais da metade dos entrevistados reportou preferência pela retirada completa do dinheiro depositado em conta bancária, seja oriundo de benefícios sociais, seja por pagamento de salários. Esse valor tem correspondência direta com o percentual de entrevistados que não possuem contas bancárias – ver Quadro 21.

Utilização da conta		Valor	%
Retira todo o dinheiro	Sim e possui conta	3	13,6%
	Sim e não possui conta	9	40,9%
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>54,5%</b>
	Não e possui conta	10	45,5%
	Não e não possui conta	0	0,0%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>45,5%</b>

*Quadro 21 – Forma de utilização da conta bancária*

A constatação de que o dinheiro é o meio de pagamento preferencial para a maior parte da amostra também está compatível com os dados do Relatório de Inclusão Financeira do Banco Central (BCB, 2011), o qual identificou que quanto mais baixa a classe social, mais elevado o percentual de pessoas cujo principal meio de pagamento é o dinheiro.

Na amostra da pesquisa, o conhecimento sobre a existência de correspondentes bancários – outros que não a unidade lotérica – como agente representante das instituições financeiras se mostrou limitado, com apenas 13,6% informando que utilizaram serviços em correspondentes bancários. Já a unidade lotérica, que é um correspondente bancário da CAIXA, é utilizada pela maioria dos entrevistados – ver Quadro 22 –, o que, de certa forma, era esperado, uma vez que as pessoas que buscam serviço na Agência Barco possuem, ou estão em vias de possuir, algum tipo de relacionamento com a CAIXA. Esse cenário também reflete o modelo de negócios da Agência Barco, que utiliza as unidades lotéricas em cada município como apoio, especialmente, para serviços de pagamento de contas e boletos bancários, para pagamento dos benefícios sociais e para a movimentação das contas corrente e poupança.

Correspondentes bancários		Valor	%
Utiliza CB	Sim	3	13,6%
	Não	19	86,4%
Utiliza unidade lotérica	Sim	15	68,2%
	Não	7	31,8%

*Quadro 22 – Utilização de correspondentes bancários*

Em relação à educação financeira, é possível constatar entre os entrevistados um baixo relacionamento com outros produtos, como por exemplo, empréstimos e investimentos – ver

Quadro 23 –, onde apenas um entrevistado possui empréstimo ativo e somente três tendo realizado algum tipo de investimento financeiro diferente de poupança.

Outros produtos		Valor	%
Investimentos	Previdência	3	13,6%
Já utilizou empréstimos		8	36,4%
Empréstimos ativos		1	4,5%
Empréstimos fora de banco	Emater	1	4,5%

*Quadro 23 – Utilização de outros produtos financeiros*

Esses dados são compatíveis com os dados da pesquisa da *Bankable Frontiers Associates* (SANFORD; COJOCARU, 2013), na qual se demonstrou que indivíduos relativamente mais pobres tendem a apresentar menor índice de utilização de quase todos os serviços financeiros (GONZALEZ et al., 2013).

#### 6.4 Análise das Entrevistas

A análise das entrevistas semiestruturadas realizadas com os usuários da Agência Barco nas cidades de Soure e Ponta de Pedras, com os funcionários da CAIXA e com os funcionários dos órgãos conveniados, teve como objetivo identificar a presença de características do serviço da Agência Barco associadas aos componentes estáticos e dinâmicos do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira. Para tanto, foi utilizado o método de análise de conteúdo que, segundo Bardin (2011), é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, seguindo os procedimentos metodológicos já descritos no capítulo 4. As entrevistas semiestruturadas foram apoiadas nos formulários dos Quadros 6 a 10, também apresentados nos procedimentos metodológicos descritos no capítulo 4.

Para uma melhor organização, a análise das entrevistas foi segmentada de acordo com os componentes do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, apresentando-se o resultado da análise de conteúdo em quadros que sintetizam as opiniões dos entrevistados em relação à presença de cada um dos componentes do modelo. Nesses quadros é possível identificar as categorias intermediárias e sua frequência de ocorrência, bem como a influência de cada categoria intermediária na categoria final, codificada com uma seta para cima (↑) – indicando influência positiva ou presença de aspectos relacionados a determinado componente do modelo ou com uma seta para baixo (↓) – indicando influência negativa ou ausência de aspectos relacionados a determinado componente do modelo.

#### **6.4.1 Análise do Componente Infraestrutura e Acesso**

No Quadro 24 é apresentada a síntese da análise das categorias relacionadas ao componente “infraestrutura e acesso” do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira. Nele é possível identificar que na categoria “TIC”, apesar do funcionamento contínuo da tecnologia de comunicação de dados para acesso aos sistemas corporativos da CAIXA, a solução apresenta certa instabilidade ao longo do período de funcionamento, com episódios de lentidão e de eventuais indisponibilidades, como a ocorrida durante o período de observação direta. Entretanto, cientes das dificuldades de infraestrutura tecnológica na região de atuação da Agência Barco, tanto os clientes quanto as equipes que atuam na agência se adaptam às dificuldades e contemporizam a situação.

De acordo com relato da gerente da agência, no período de três ciclos de viagens, a indisponibilidade de comunicação de dados com interrupção dos serviços da agência ocorreu apenas em duas ocasiões, administradas pela equipe com a prorrogação do horário de atendimento. Na continuidade deste ciclo, mais uma indisponibilidade foi relatada pela equipe, ao longo de uma manhã, quando o barco estava na cidade de Muaná – o pesquisador manteve contato com a equipe da Agência Barco, por meio de correio eletrônico, até o final deste ciclo de viagem. Também em relação à TIC, a ausência de recursos tecnológicos para os órgãos conveniados, similares aos que estão disponíveis para o funcionamento da agência, prejudica a oferta de mais serviços e impacta a produtividade das equipes.

Componente do Modelo 2iD adaptado à inclusão financeira	Categorias	Categorias Intermediárias	Influência	Frequência de citações por categoria intermediária	Frequência de citações por categoria	Frequência de citações por componente do modelo
Infraestrutura e acesso	TIC	Ausência de TIC para convênios	↓	18	45	430
		Intermitência e lentidão	↓	14		
		Funcionamento contínuo	↑	6		
		Apoio técnico/documentação	↓	6		
		Equipamentos e insumos sobressalentes	↑	1		
	Custos	Evita deslocamento à Capital	↑	65	85	
		Segurança	↑	17		
		Sem tarifas	↑	2		
		Supera isolamento	↑	1		
	Estrutura física	Conforto	↑	12	14	
		Portos	↓	2		
	Divulgação	Desconhecimento de serviços e cronograma	↓	58	129	
		Rede de relacionamentos	↑	32		
		Radio	↑	16		
		Usar Telefonia móvel	↑	9		
		Realizar campanhas de marketing	↑	8		
		Usar ONGs	↑	6		
	Serviços complementares (Loteria e CB)	Filas	↓	35	121	
		Falta dinheiro	↓	30		
		Utilização	↑	19		
		Não orienta	↓	13		
		Serviços limitados	↓	11		
		Precisa de agência	↓	10		
		Sem privacidade	↓	3		
	Equipe	Iniciativa pessoal	↑	13	19	
		Poucos candidatos	↓	3		
		Interferência na Agência de vinculação	↓	3		
	Disponibilidade	Cronograma Reduzido	↓	12	17	
		Supre necessidades	↑	5		

Quadro 24 – Categorias do componente infraestrutura e acesso

Os relatos a seguir ilustram as interferências causadas pela TIC nos serviços prestados na Agência Barco:

*“...Só emissão de carteira de trabalho manual..., a carteira digital precisa de internet de cerca de dez megas... Poderia ter pelo menos um computador, mesmo sem internet, ... para relatórios e planilhas de trabalho..., com acesso internet de um mega poderia emitir seguro*



*desemprego normal e defeso, que é de pescador...*” (Conveniado, entrevista 16).

*Não trouxe meu notebook porque pensei que aqui teria um computador, ...com acesso aos sistemas do ministério... Poderia oferecer serviços de seguro desemprego.*” (Conveniado, entrevista 18).

*“A maior dificuldade nossa é pessoal para compor a equipe, ... embora a gente tenha algumas dificuldades de sistemas, ... mas não nada tão grave, se torna grave porque, como a gente fica pouco tempo na cidade, o atendimento naquela cidade fica prejudicado, mas ..., pesando os prós e contras... fica intermitente, vai e volta, vai e volta, a gente consegue atender, dentro do tempo esperado, não gera hora extra, ...”* (Funcionário, entrevista 19).

*“... Só questão da internet mesmo, às vezes cai, fica lenta, não é sempre né, mas agora..., de estrutura, ... assim, geral ..., não tem do que reclamar, é parecida com qualquer agência.* (Funcionário, entrevista 20).

*“... Problemas de conexão ...”* (Funcionário, entrevista 21).

*“...Dificuldade muito grande... Aqui não tem internet, é muito ruim. Nosso trabalho...é todo realizado mediante acesso internet. ... Trabalha com processos virtuais, mas a maioria das comarcas do inteiro não utilizam, justamente pela dificuldade de acesso à internet. ... Meu acesso foi facilitado porque trouxe meu modem, porque o wi-fi não funciona bem..., mesmo assim tive dificuldades... Você tem que superar essas dificuldades e também dizer o que é possível melhorar.”* (Conveniado, entrevista 21).

Em relação à categoria “custos”, tanto clientes quanto a equipe que atua na agência ressaltam a economia de tempo e dinheiro por evitar viagens até a capital para resolver problemas relacionados aos serviços do Governo Federal, os quais são operacionalizados pela CAIXA. Outro aspecto relevante citado pelos entrevistados é relacionado à melhoria da segurança, pois existem relatos de frequentes roubos e assaltos durante as viagens até Belém, conforme destacado nas citações a seguir:

*“... Antes tinha que ir a Belém, a loteria é fraca, precisa ver como é que fica a fila aí na loteria, a penúria do pessoal, ...tem pouco dinheiro... Olha, a passagem daqui para Belém, se não me engano, está vinte e cinco reais, tem mais sete reais de ônibus... daqui para Belém, nada, nada, tem que ter uns cem reais... Poderia melhorar se tivesse um cartão para tirar dinheiro, máquina de dinheiro,... mas também não pode né, porque é muito ladrão, muito pirata também, não pode arriscar a vida, um barco desse, cheio de dinheiro vai chamar atenção do ladrão ...”* (Cliente, entrevista 1).

*“... vim fazer prova de vida..., ... do meu cunhado..., teria que ir a uma agência ou teria que ir a Belém agendar uma assistente social para ir*

*em casa, ... ainda vão a Belém receber seguro pescador ...*” (Cliente, entrevista 4).

*“... viemos atualizar nosso endereço do nosso PIS, ... teríamos que ir a Belém ... só para fazer isso, ... nós temos um gasto muito grande, nós que moramos para cá ..., temos que acordar de madrugada, paga van, quinze reais, atravessa, entra no Camará, paga vinte reais no navio, você chega, as cadeiras ruins, quem dera as cadeiras fossem iguais as daqui, ... aí as vezes você não é atendido, porque chega lá e já está lotado, aí tem que dormir lá.”* (Cliente, entrevista 7).

*“.. Tudo que a gente fazia aqui, seria necessário que nós fossemos em Belém, e aí já economiza mais, porque nossa renda aqui na cidade é pouca ... Tenho cartão cidadão, ... Saca em Belém, aqui também paga, mas tem que pagar taxa ... No caso do seguro eles liberam três parcelas, aí no próximo mês eles liberam a última, ... é arriscado, principalmente dentro de Belém. Teve uma época que as pessoas que assaltam ficam sabendo do seguro, então eles fizeram, tipo pirata, sequestraram o navio ... mas ultimamente não tem ocorrido”* (Cliente, entrevista 9).

*“... é bom né, como eu estava em Soure, eu fiquei esperando né, porque eu ia ter que ir a Belém resolver meu problema com o cartão ... do bolsa, ... fiz pedido do cartão cidadão mas não chegou ...”* (Cliente, entrevista 10).

*“... Fui lá no Ministério do Trabalho e Emprego dar entrada ... vai lá e não tem onde ficar, ... geralmente a gente tem que estar lá de madrugada, chega, faz tudo que tem que fazer e tem que vir embora, ... Liga para algum conhecido para pegar uma senha ... eu tenho um amigo que me dá essa ajuda, ... Olha, a passagem estava, ... só do navio estava vinte reais. Nada, nada, é cento e pouco, quase duzentos reais ...”* (Cliente, entrevista 12).

*“... já recebi bolsa ... me ajudava muito. ... Na minha época eu recebia em Belém ..., uma parte já ficava na viagem pagando passagem... Vim tirar carteira de trabalho, meu irmão já tirou e me falou ... Aqui não tem o material, três meses esperando para tirar e nada, ... teria que ir a Belém.”* (Cliente, entrevista 24)

*“... vim abrir conta ..., hoje recebe na casa lotérica, ... antes ia a Belém ..., mas tinha que ir a Belém, ... às vezes dá muita gente na loteria ...”* (Cliente, entrevista 26)

*“... Aqui tira identidade? ... Raramente é conseguido aí, ... ajuda, ajuda né, podia ter mais dias, tem que ir a Belém ... falta dinheiro, volta no outro dia ...”* (Cliente, entrevista 29)

*“Às vezes não tem dinheiro aqui, a gente vai até Belém ... pega tudo..., com a poupança pode tirar aqui, ... Só quando tem negócio do seguro, às vezes tem que ir a Belém para resolver, ... O ano passado, muita gente assaltada lá ..., olha, está dezessete reais a passagem, tem o táxi ...”* (Cliente, entrevista 31).

Nas entrevistas com os clientes foi possível identificar uma postura de gratidão e satisfação pela presença da Agência Barco, comportamento que pode estar relacionado à qualidade deficiente dos demais serviços públicos prestados na região. Um aspecto positivo citado por vários entrevistados é a estrutura física da área de atendimento da Agência Barco.

*“... além de ser um ambiente bom, ..., bem organizado, quem não gosta, tem um bom atendimento ...”* (Cliente, entrevista 9).

*“... aqui é ótimo..., muito bom, ...”* (Cliente, entrevista 13).

*“... ambiente de trabalho é saudável, bem arejado, bem limpo ...”* (Conveniado, entrevista 18).

*“... agora, de estrutura assim, não tem nada do que reclamar, igual de qualquer agência ...”* (Funcionário, entrevista 20).

*“... na loteria é mais difícil atender, aqui não, né, porque fica todo mundo sentado...”* (Cliente, entrevista 30).

Das categorias inferidas ao longo do processo de análise do componente “infraestrutura e acesso”, destacam-se “divulgação” e “serviços complementares”. Bader e Savoia (2013) apontam o “marketing apropriado ao público alvo” como um fator crítico do aspecto comportamental relacionado à inclusão financeira, enquanto Anderloni e Vandone (2006) ressaltam o caráter multidimensional do processo de inclusão, abrangendo direcionamento de marketing. Já Diniz, Bailey e Sholler (2014) alertam sobre a diferença na avaliação entre os bancos e os usuários em relação à percepção de utilidade e facilidade de uso nos correspondentes bancários – a unidade lotérica é um correspondente bancário.

A maior parte dos clientes entrevistados informou que tomou conhecimento da presença da Agência Barco por ter visualizado a embarcação ou por meio da informação de conhecidos que visualizaram a embarcação no porto. Anúncios na rádio local informam a data da presença da agência na cidade, mas diversos entrevistados ressaltaram que atualmente a audiência de rádio não é tão presente no cotidiano das pessoas, como pode ser ilustrado nos relatos transcritos a seguir:

*“... Nós aqui é o rádio, porque nem todo mundo mora aqui por perto, mas nem todo mundo tem o rádio, as vezes tem o rádio e não tem a pilha, ... nem todo mundo tem luz elétrica, as vezes acaba energia da pilha, ... Agora é que está chegando o ‘luz para todos’, seria bom se tivesse assim ..., prefeitura anunciasse, porque nem todo mundo fica sabendo ... muitos não sabem que a CAIXA está aqui.” (Cliente, entrevista 7).*

*“... sempre alguém fala, né, chegou a agência lá, no navio, aí a gente sempre procura saber ..., no caso, o marido dela que me falou, ele trabalha ali na rabeta e viu o navio...” (Cliente, entrevista 8).*

*“... Poderia ter um folder no lado de fora ... (Conveniado, entrevista 17)*

*“... A maioria diz que viu o barco passando ... Existe divulgação pelo rádio, mas hoje as pessoas não ouvem rádio ...” (Funcionário, entrevista 21).*

*“... como o pai da minha sobrinha trabalha em barco, ele viu, aí me falou ...” (Cliente, entrevista 24).*

Constatou-se também o desconhecimento dos serviços prestados pela Agência Barco e pelos conveniados, sugerindo a existência de espaço para campanhas de marketing mais abrangentes, que utilizem comunicação visual nas cidades visitadas, divulgação por serviços de utilidade pública em rádio e televisão e por mensagens de celular. As citações a seguir demonstram o nível de desconhecimento dos clientes em relação aos serviços prestados, tanto pela CAIXA quanto pelos conveniados:

*“... quais outros serviços que tem aqui? ... pode tirar carteira de trabalho? ... ah é? ... e como faz para eu tirar a carteira de trabalho para meu filho de 17 anos? ...” (Cliente, entrevista 1).*

*“... eu vim acompanhar minha cunhada para tirar carteira de trabalho ... aqui podia ter pelo menos poupança né ...” (Cliente, entrevista 31).*

Alguns entrevistados apontaram o telefone celular como um meio adequado para divulgação do cronograma e serviços da Agência Barco, situação essa aderente à grande penetração do uso de telefonia celular – Quadro 19 – entre os usuários da agência.

*“... a rádio fica falando, mas tem um problema, é que lá em casa não tem rádio, se fosse por mensagem de celular ...” (Cliente, entrevista 24).*

*“... o pessoal ouve rádio, eu não ouço, porque eu não tenho rádio agora em casa, só no celular, ..., eu acho que se colocasse panfletos na rua, ..., mensagem de celular também é viável ...” (Cliente, entrevista 27).*

*“... a gente ouve pouco rádio, ..., seria bom se mandasse mensagem por telefone ..., saber quando vai chegar o barco ...”* (Cliente, entrevista 30).

Ao longo das entrevistas também emergiu uma categoria associada aos serviços prestados pela unidade lotérica, que complementa o modelo de negócios da Agência Barco. As principais citações dos entrevistados na categoria “serviços complementares” se relacionam às filas e à falta de dinheiro na unidade lotérica, especialmente nos períodos de pagamento de benefícios sociais, como pode ser ilustrado nas transcrições de trechos das entrevistas de alguns clientes:

*“... ela é fraca, essa loteria aqui, ... você precisa ver como é que fica, o pessoal se maltrata muito aí nessa fila, ... dia de bolsa escola o pessoal vem de madrugada para a fila, ... mas se precisar de dinheiro da sua conta, só por volta das dez, onze horas, quando junta dinheiro ...”* (Cliente, entrevista 1).

*“... tinha que mudar o calendário de pagamento do bolsa família, ... quando chega no fim do mês falta dinheiro ... eles acham que se não receber naquele dia não vão receber mais ... podiam deixar o dinheiro na conta, mas não confiam, tem que tirar tudo de uma vez ...”* (Cliente, entrevista 4).

*“... às vezes lá tá muito cheio, correria ... – na loteria – ...”* (Cliente, entrevista 10).

*“... é muito difícil a loteria, dinheiro então..., aqui tinha que ter uma agência da CAIXA ...”* (Cliente, entrevista 14).

*“... as lotéricas em algumas localidades ficam com filas o dia todo, têm dificuldade de numerário, ... principalmente no calendário do seguro defeso ...”* (Funcionário, entrevista 20).

*“... tem vez que não tem dinheiro suficiente lá, porque aqui é fraco, ... então volta no outro dia ...”* (Cliente, entrevista 25).

*“... mas quando não tinha dinheiro a gente tinha que ir para Belém, ... às vezes dá muita gente, ... fica muito cheia ... falta dinheiro ...”* (Cliente, entrevista 26)

*“... aqui só tem uma CAIXA, ... não faz todo serviço ...”* – falando sobre a unidade lotérica. (Cliente, entrevista 30).

Já a categoria inferida “disponibilidade” aponta, por parte dos clientes, uma expectativa de visitas mais frequentes da Agência Barco, ainda que parte dos clientes tenha expressado que se sente atendido com a periodicidade das visitas.

*“... ficou bom os serviços assim. Se viesse mais vezes era melhor.”* (Cliente, entrevista 1).

*“... eu não sei qual é frequência de visitas ... agora, dois dias eu acho pouco ... não dá tempo de todo mundo saber, ... a gente ouve muito das pessoas é que aqui deveria ter uma agência da CAIXA ...”* (Cliente, entrevista 4).

*“... está bom ... – a quantidade de visitas – ...”* (Cliente, entrevista 10).

*“... tinha que vir mais vezes, ou até começar a atender mais cedo, ... mais cedo e mais rápido ...”* (Cliente, entrevista 12).

*“... ajuda, mas nem todo mundo consegue ser atendido ... tem gente que está pescando ... e quando chega aqui o barco não está ...”* (Cliente, entrevista 14).

*“... eu acho assim, tem que vez que tem muita gente aqui, ..., tem vez que dá muita fila, se viesse duas vezes seria melhor, porque tem muitos tipos de atendimentos aqui ...”* (Cliente, entrevista 27)

*“... resolve sim, uma vez por mês ...”* (Cliente, entrevista 30).

Nas entrevistas com os funcionários que estavam atuando na Agência Barco emergiu a categoria “equipe”, decorrente dos relatos acerca da motivação para trabalhar embarcado, bem como dificuldades para composição da equipe.

*“... eu me inscrevi no processo de seleção interna, essa é a primeira vez que teve uma seleção nacional ..., tive vontade de conhecer o trabalho ...”* (Conveniado, entrevista 16).

*“... eu sempre participo de trabalhos externos no MTE, mutirões de atendimento... o serviço de orientação e educação é fundamental para as pessoas mais carentes ... que vivem em locais muito isolados ...”* (Conveniado, entrevista 18).

*“... a maior dificuldade nossa é pessoal, para compor a equipe ... alguns colegas não se adaptaram ..., na hora que o gerente da agência tem que mandar outro empregado, pegar de outra agência, ele tem que repor nesta outra agência ... movimenta as pessoas ...”* (Funcionário, entrevista 19).

*“... eu escolhi vir para agência ... apareceu a oportunidade ... tive curiosidade pelo projeto como um todo, fiz uma entrevista com o gerente da agência e fui escolhida ...”* (Funcionário, entrevista 20).

#### **6.4.2 Análise do Componente Educação Financeira**

Em relação ao componente “educação financeira” do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, apresentado no Quadro 25, os clientes destacam que recebem orientações acerca dos produtos e serviços que procuram na agência.

Componente do Modelo 2iD adaptado à inclusão financeira	Categorias	Categorias Intermediárias	Influência	Frequência de citações por categoria intermediária	Frequência de citações por categoria	Frequência de citações por componente do modelo
Educação Financeira	Orientação	Explicação	↑	34	85	179
		Desconhece características do produto	↓	25		
		Bem atendido	↑	19		
		Confiança	↑	7		
	Facilidade de uso	Preferência por dinheiro	↓	22	60	
		Autoatendimento	↑	13		
		Comércio não aceita cartões	↓	12		
		Auxílio pra usar tecnologia	↓	7		
		Utiliza débito	↑	6		
	Inovação (Pagamento móvel)	Fraudes	↓	17	34	
		Complexidade	↓	12		
		Conveniência	↑	5		

Quadro 25 – Categorias do componente educação financeira

Entretanto, foi possível identificar nas entrevistas e na observação direta, que a maior parte dos clientes chega à agência com dificuldade para expressar o que deseja, ou ainda confundindo os aspectos e características dos produtos ofertados, situação exemplificada nos relatos de cliente e de funcionário:

*“... Eu, particularmente, se você mandar eu ir num banco tirar dinheiro, eu não saberia, eu não sei nada, tem que abrir uma conta para mim, para saber mexer, por que eu não sei não.”* (Cliente, entrevista 9)

*“A maioria que vem aqui não tem nem nível fundamental, eles não entendem muito..., a gente tem que explicar realmente, eles vem aqui e dizem ‘eu quero um cartão da CAIXA’ ..., eles acham que a CAIXA vai resolver a vida deles. ... Às vezes vem gente de outros bancos querendo sacar dinheiro... Não tem muita educação ... não tem conhecimento de como funciona um banco ... não estão acostumados.”* (Funcionário, entrevista 21).

Tal comportamento sugere que aspectos relacionados à educação financeira daqueles que procuram a Agência Barco são majoritariamente reativos, promovidos pela própria equipe de atendimento. Um sintoma da falta de educação financeira pode ser inferido a partir da categoria preferência por dinheiro, como destacado nos relatos a seguir:

*“... único cartão que eu tenho é aquela conta da CAIXA Fácil, ... é a primeira vez que tenho conta, ... não tenho vontade de ter débito, ... prefiro pegar todo o dinheiro e pagar as contas ...”* (Cliente, entrevista 2).

*“... eles não entendem que não tem dinheiro ... que o dinheiro está na conta ... não está na loteria ... não tem dinheiro para todo mundo ... o pessoal é meio desconfiado...”* (Cliente, entrevista 4).

*“... Meu seguro defeso sai em três parcelas, se eu fosse receber em Salvaterra na loteria eu ia ter que esperar, tinha que agendar com 10 dias para ir juntando dinheiro, só que não pode demorar muito, se não recolhe ... bloqueia...”* (Cliente, entrevista 7).

*“... no caso do seguro são liberadas três parcelas de uma vez e retira tudo, ... é arriscado, mas não tem jeito ...”* (Cliente, entrevista 9).

*“... quando recebo bolsa é ali ... na lotérica ... pego todo ...”* (Cliente, entrevista 10).

*“... vim abrir conta ... aí pode depositar o dinheiro do bolsa ... eu tiro todo o dinheiro ... tenho cartão de crédito, uso de vez em quando ...”* (Cliente, entrevista 13).

*“... tira todo o dinheiro ... é perigoso, mas não tem jeito ...”* (Cliente, entrevista 30).

Segundo Tchouassi (2012), o telefone celular apresenta grandes oportunidades para a inclusão financeira, entretanto, além de inovação tecnológica e econômica, inovações na regulamentação do sistema financeiro são necessárias para tornar o serviço uma alternativa efetiva. Kleine e Unwin (2009), Heeks (2013b), Brandão (2011) e Diniz e Cernev (2012) também citam as oportunidades que uma plataforma de pagamentos móveis proporciona para o processo de inclusão financeira. Assim, ainda em relação ao componente “educação financeira” do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, os entrevistados foram questionados sobre a possibilidade de utilização de serviços de pagamento móvel.

A grande maioria dos entrevistados demonstrou desconfiança em relação à adoção de uma solução de pagamento móvel, seja pela suposta complexidade da tecnologia ou receio de fraudes e dificuldade em lidar com “dinheiro virtual”, o que está relacionado com o baixo percentual de citações ao uso de cartões de débito e à preferência por dinheiro na categoria “facilidade de uso”. Os relatos transcritos a seguir ilustram essa situação:

*“... Eu não tenho ainda muita confiança..., seria mais por conta da comunicação, ... Vai devagar..., porque o pessoal daqui é meio desconfiado...”* (Cliente, entrevista 4).



*...Olha, eu particularmente ... não usaria, não usaria porque minha conta eu cuido dela ... porque tem muitas coisas... muitas pegadinhas”* (Cliente, entrevista 7).

*“... Não, não ..., não confio...”* (Cliente, entrevista 10).

*“... Não usaria, ... sei lá, pode digitar tudo errado ...Alguns poderiam, mas a maioria das pessoas não...”* (Cliente, entrevista 26).

*“...Não...não é não confiar... eu prefiro pegar dinheiro”* (Cliente, entrevista 29).

Nesse ponto, mesmo os entrevistados mais jovens e com maior grau de instrução citam aspectos relacionados a possíveis fraudes como um fator de preocupação na utilização de uma solução de pagamento móvel. Segundo Anderloni e Vandone (2006), a auto exclusão em resposta a experiências ou percepções negativas é um dos fatores da exclusão financeira.

Além disso, ao analisar as iniciativas de pagamento móvel no Brasil, Diniz et al. (2013b), avaliam que a confiança em uma solução de pagamentos móveis é construída a partir da percepção de valor agregado, segurança digital, eficácia na experiência de uso e no desempenho dos novos serviços, reputação dos agentes envolvidos, existência de fiscalização e controle governamental.

### 6.4.3 Análise do Componente Produtos

Para o componente “produtos” do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, emergiram cinco categorias intermediárias – ver Quadro 26 –, com predominância de produtos e serviços vinculados a benefícios sociais providos pelo Governo Federal.

Componente do Modelo 2iD adaptado à inclusão financeira	Categorias	Categorias Intermediárias	Influência	Frequência de citações por categoria intermediária	Frequência de citações por categoria	Frequência de citações por componente do modelo
Produtos	Oferta	Sociais	↑	51	112	112
		Contas	↑	23		
		Desejo de empréstimos	↑	23		
		Dificuldade de acesso a empréstimo	↓	10		
		Uso de crédito	↓	5		

Quadro 26 – Categorias do componente produtos

Destaca-se uma frequência significativa da categoria intermediária “desejo de empréstimo”, ao mesmo tempo em que alguns entrevistados relataram a dificuldade de acesso

a empréstimos, seja pela burocracia excessiva ou pelo baixo limite de crédito ofertado pelas instituições financeiras. A dificuldade de requisitos de identificação e comprovação de renda é apontada por Kempson, Atkinson e Pilley (2004) como um dos fatores de exclusão financeira, da mesma forma que Gloukoviezoff (2006) cita, como fator de exclusão, a dificuldade de uso caracterizada por barreiras no acesso aos serviços e produtos financeiros, suportando, assim, o resultado encontrado, o qual é ilustrado nos relatos transcritos a seguir:

*“... Ainda não precisei, ... depende das condições, poderia pegar um empréstimo ...”* (Cliente, entrevista 11).

*“... Não, não, não, ... uma vez eu fui, precisa da renda, não sei de que ... puxa, esse dinheiro vai dar para o que eu quero? Quero um motor de rabeta, eu queria uma rede, ... trouxe todos os documentos, precisava três mil reais, uma burocracia e tanto e ele disse trezentos e cinquenta reais. Eu disse, aí não quero ...”* (Cliente, entrevista 12).

*“... Precisar precisa né, mas a gente vai assim e não consegue, já fui no banco ..., não consegui ..., deu erro. ... Vale a pena, depois vai pagando ..., peguei com um amigo, às vezes corre juros, às vezes não ...”* (Cliente, entrevista 30).

*“... Teve uma reunião aí, veio uma pessoa de Brasília na colônia ..., podia emprestar dinheiro para construir açude ..., Mas depois viemos com o nosso presidente e ele disse que não pode fazer, não sei o que, ... Entrava numa parceria com uns quatro ou cinco e depois ia pagando. (Cliente, entrevista 31)”*

Apesar da Agência Barco ofertar a mesma cesta de produtos de qualquer outra agência da CAIXA, as pessoas buscam atendimento pelos produtos mais básicos – conta corrente e poupança –, apresentando um resultado compatível com o encontrado em Gonzalez et al. (2013), conforme relato de funcionário da agência:

*“... Nosso objetivo maior é abrir contas para os pescadores, ... contas poupança ..., os principais serviços são sociais, poupança, bolsa família, regularização de NIS ...”.* (Funcionário, entrevista 19).

#### **6.4.4 Análise do Componente Sustentabilidade**

O outro componente estático do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, “sustentabilidade”, foi analisado sob a ótica das quatro dimensões propostas por Joia (2004): política, econômica, legal e ética. No Quadro 27 é possível verificar que aspectos relacionados às dimensões de sustentabilidade ética e legal não foram citadas nem mesmo pelos funcionários da CAIXA e dos órgão conveniados.

Componente do Modelo 2iD adaptado à inclusão financeira	Categorias	Categorias Intermediárias	Influência	Frequência de citações por categoria intermediária	Frequência de citações por categoria	Frequência de citações por componente do modelo
Sustentabilidade	Política	Ampliação de convênios e serviços	↑	23	46	51
		Carteira de trabalho	↑	11		
		Pouca articulação com prefeituras e ONGs	↓	6		
		Serviços complementares	↑	2		
		Poucos serviços	↓	2		
		Projetos sociais	↑	1		
		Pouca influência dos conveniados	↓	1		
	Econômica	Custos de logística na Superintendência	↑	1	5	
		Custo administrativo na agência de vinculação	↑	1		
		Não é cobrado por rentabilidade	↑	1		
		Possibilidade de rateio com conveniados	↑	1		
		Barco do INSS foi desativado	↓	1		
	Legal			0	0	
	Ética			0	0	

Quadro 27 – Categorias do componente sustentabilidade

Porém, a dimensão política indica que a articulação com órgãos conveniados para oferta de mais serviços é um fator importante para a sustentabilidade, acrescentando a emissão de outros tipos de documentos, além da carteira de trabalho, bem como acrescentando serviços e produtos de outros órgãos governamentais, exemplificados nos relatos a seguir:

*“... Serviço social ... acesso a políticas públicas, ‘‘eu vejo uma parceria que gostaria que fosse ampliada, ... no sentido de emitir uma carteira de identidade ... poderia ter todos os documentos no mesmo local ..., tinha que ter um representante do INSS para poder orientar sobre direitos do cidadão ...”* (Conveniado, entrevista 18).

*“... eu creio que enquanto social é sustentável, ... Nosso convênio com o Ministério do trabalho eu creio que poderia ser aproveitado mais coisas, porque eles só fazem carteira manual ... Porque, olha, um dos principais problemas que demanda muita gente para Belém é em relação ao seguro defeso, quando deu entrada e não chegou, foi bloqueado, está com outro problema e eles têm que ir a Belém ...”* (Funcionário, entrevista 19).

*“... com acesso internet bom poderíamos emitir seguro desemprego, normal e defeso, atuando direto da Agência Barco ...”* (Conveniado, entrevista 17).

*“... um dos papéis do Ministério do Trabalho é emitir documentação para garantir cidadania ... eu vejo que a parceria poderia ser ampliada, por exemplo para emitir todos os documentos, carteira de identidade, todos os documentos em um só lugar ... pode ampliar com educação complementar, palestras sobre saúde, educação financeira ...”* (Conveniado, entrevista 18).

*“Projeto pode oferecer muito mais, em parceria com mais órgãos, ... divulgação maior, com oferta maior de serviços ...”* (Conveniado, entrevista 22).

*“... poderia trabalhar fomento, linhas de crédito junto com cooperativas...”* (Funcionário, entrevista 31).

*“... aumentar o fluxo de clientes é importante para reforçar o papel educativo da agência, por exemplo com equipamento de autoatendimento para transações sem numerário..., poderíamos orientar sobre pagamentos de contas, transferências entre contas ...”* (Funcionário, entrevista 32).

Essa visão da importância da intervenção de órgãos do governo para garantir a sustentabilidade de projetos de inclusão, vai ao encontro da posição de Sarma (2008), para quem a intervenção política é um reflexo das prioridades que alguns países depositam na universalização do acesso ao sistema financeiro, na expectativa de contribuir para o desenvolvimento local.

Na dimensão econômica, as citações surgiram apenas dos relatos dos funcionários da CAIXA e dos órgãos conveniados, os quais ressaltaram o caráter social da atuação da Agência Barco e o relacionamento com a dimensão “política”, pois a ampliação de convênios poderia diminuir os custos logísticos associados ao funcionamento do barco.

*“... uma das opções seria o INSS participar disso, ... mais órgãos participando pode dividir os custos e manter esse trabalho que é extremamente importante para o cidadão ...”* (Conveniado, entrevista 18).

*“... o judiciário aproveita a estrutura oferecida por esse navio para colaborar, facilitando a vida desse povo que fica tão distante, sem estrutura, ... o projeto pode oferecer mais serviços ..., realizar mais convênios...”* (Conveniado, entrevista 22).

*“... recentemente um barco do INSS que realizava atendimentos na Ilha de Marajó foi desativado por questões de custo ..., uma possibilidade que seria boa para manter os serviços para a população seria dividir os custos entre a CAIXA e os Ministérios para um atendimento integrado, ... aumentar a oferta de serviços e atender mais localidades...”* (Funcionário, entrevista 19).

Essa preocupação com a sustentabilidade econômica está alinhada com os apontamentos de Kleine e Unwin (2009), no sentido de se garantir a oferta de produtos e serviços a preços adequados às pessoas de baixa renda.

#### **6.4.5 Análise dos Componentes Dinâmicos do Modelo**

O componente dinâmico “implementação” do modelo 2iD adaptado à inclusão foi analisado a partir das entrevistas abertas para aprofundamento da descrição do caso, as quais foram realizadas com funcionários da CAIXA que participaram ativamente da elaboração e implantação do projeto. Alguns aspectos importantes merecem destaque, como:

- A regulamentação do Banco Central (BCB, 2012), classificando a agência itinerante como um Posto de Atendimento (PA)<sup>16</sup>, conferindo um norte a esse modelo de negócios e reconhecendo a Agência Barco como um canal de acesso ao Sistema Financeiro Nacional. A primeira Agência Barco – inaugurada pela CAIXA em 2010 no Rio Solimões no estado do Amazonas – funcionou com autorização excepcional do Banco Central, visto que o ineditismo do modelo de negócios não se encaixava na classificação das dependências de instituições financeiras no Brasil. Conforme ressaltado por Heeks (2009), inovações e adaptações em processos e modelos de negócios são um sintoma de que as TIC estão contribuindo para o desenvolvimento regional, viabilizando serviços para suprir as carências da população local;
- A adequação do projeto de comunicação de dados que atende a Agência Barco, aprimorando as especificações técnicas da solução de antena via satélite em relação ao projeto inicial, ao incorporar mecanismos de apontamento automático (*autopointing*) e rastreamento automático do sinal de satélite

---

<sup>16</sup> Posto de Atendimento (PA) é dependência bancária, subordinada a agência ou à sede da instituição, destinada ao atendimento ao público no exercício de uma ou mais de suas atividades, podendo ser fixo ou móvel (BCB, 2012). O PA Ilha do Marajó é vinculado à Agência São Braz, da cidade de Belém.

(*autotracking*) – ou seja, conforme já apontado por Heeks (2002) e Prahalad (2010), a TIC deve ser adequada à realidade local.

- A elaboração de normativo interno da CAIXA regulamentando aspectos associados à remuneração, segurança e medicina do trabalho, períodos de trabalho, entre outras questões referentes à conformidade com leis trabalhistas e acordos sindicais.

Já para os demais componentes do ciclo dinâmico do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, a análise se deu de maneira similar aos componentes estáticos, ou seja, utilizando técnicas de análise de conteúdo aplicadas às entrevistas semiestruturadas realizadas com clientes e atendentes na Agência Barco ao longo do período de observação direta. O reconhecimento de elementos associados ao ciclo dinâmico do modelo emergiram predominantemente nas entrevistas com os funcionários da CAIXA e dos órgãos conveniados, por esse motivo a frequência relativa das ocorrências em cada categoria é baixa, como pode ser observado no Quadro 28.

Componente do Modelo 2iD adaptado à inclusão financeira	Categorias	Categorias Intermediárias	Influência	Frequência de citações por categoria intermediária	Frequência de citações por categoria	Frequência de citações por componente do modelo
Aumento da conscientização	Inserção	Desejo de abrir contas	↑	4	9	17
		Entrar no mundo tecnológico	↑	2		
		Usou mais os serviços	↑	2		
		Reconhecimento social	↑	1		
	Comunidade	Percepção de melhoria	↑	7	8	
		Mantém dinheiro na cidade	↑	1		
Aumento da demanda	Novos serviços	Emissão de documentos	↑	5	18	18
		Conhece quem utiliza	↑	4		
		Poucos empregos	↓	3		
		Sem clientes Pessoa Jurídica	↓	2		
		Sem relacionamento Prefeitura e Loteria	↓	2		
		Diminuição do movimento	↓	2		
Retroalimentação e crescimento	Iniciativas	Carência de Serviços Públicos	↑	6	15	15
		Aderente a outras regiões	↑	5		
		Características de ministérios	↑	2		
		Projeto Embarca Marajó	↑	2		

Quadro 28 – Categorias dos componentes dinâmicos

Em relação à categoria “inserção” do componente “aumento da conscientização”, uma cliente relatou o desejo de possuir uma conta bancária para poder se sentir atualizada tecnologicamente e, de certa forma, obter um reconhecimento social. Por outro lado, os funcionários da Agência Barco relataram a percepção de que a falta de educação, no sentido mais amplo, dificulta o entendimento das características dos serviços e produtos bancários, criando barreiras para o processo de conscientização sobre a importância da participação do indivíduo no sistema financeiro.

*“... eu tenho vontade de abrir uma conta né... entrar mais para este mundo tecnológico ... ficar atualizada ...”* (Cliente, entrevista 9).

*“...fizemos reuniões com as associações e colônias de pescadores para incentivar a abertura de contas para os pescadores ..., para depósito do seguro defeso ... pelo valor dos depósitos, não é possível utilizar as*

*contas simplificadas que podem ser abertas nas unidades lotéricas ... já teve um ano em que em apenas uma agência de Belém, atendemos mais de mil pessoas só para seguro defeso ... abrimos 08h00 da manhã e fomos até 22h00 ... prejudica a agência, os outros clientes e principalmente os próprios pescadores ...”* (Funcionário, entrevista 19).

*“...as pessoas não se interessam por novos produtos e serviços, ... muita poupança e social, eles têm muita carência em relação a manutenção cadastral, ... conforme as pessoas são atendidas para abrir conta as visitas à agência diminuem ...”* (Funcionário, entrevista 19).

*“...complicado para eles, não tem muita educação ..., não tem conhecimento do funcionamento do banco ...”* (Funcionário, entrevista 21).

Ainda em relação ao componente “aumento da conscientização”, mesmo quando estimulados a opinar sobre possíveis melhorias – para os indivíduos e para a comunidade –, decorrentes da presença da Agência Barco, as respostas dos clientes associaram as percepções de benefícios ao fato de se evitar o deslocamento até a capital, economizando dinheiro e tempo – o que foi categorizado neste estudo como um elemento do componente estático do modelo “infraestrutura e acesso”.

De uma maneira geral, os usuários também se mostraram satisfeitos com o que lhes é oferecido, normalmente apresentando respostas curtas – “*está muito bom*” ou “*o que tem me atende*” –, quando estimulados a detalhar melhorias percebidas ou se sentiam falta de algum serviço ou produto, como pode ser observado nos relatos a seguir:

*“... Melhorou muito, porque aqui não abre, tinha que ir a Belém, ...”* (Cliente, entrevista 11).

*“... Faz muito bem né, porque pelo menos não precisa atravessar não é ..., não tem que ir a Belém.”* (Cliente, entrevista 13).

Nesse sentido, é possível apreender que os aspectos comportamentais sugeridos por Bader e Savoia (2013) como elementos do processo de inclusão financeira, ainda não foram totalmente incorporados pelos usuários da Agência Barco.

Já em relação ao componente dinâmico “aumento da demanda”, quando perguntados sobre produtos ou serviços que gostariam de obter na Agência Barco alguns clientes citaram emissão de documentos e nenhum deles citou desejo de buscar novos produtos bancários. Já os funcionários da agência relataram que o foco do atendimento é relacionado aos serviços sociais,



e que a prospecção de clientes pessoa jurídica – comerciantes ou instituições – não é contemplada no modelo de negócios da Agência Barco.

*“... aqui tira identidade? ... seria bom se tirasse aqui no barco ... eu acho que na ação social tira, mas demora para entregar.”* (Cliente, entrevista 27).

*“... tira identidade? ... raramente é conseguido aqui na cidade ... tem que ir a Belém ...”* (Cliente, entrevista 29).

*“... a parte de relacionamento institucional, cada município tem uma agência de vinculação, ..., a carteira de relacionamento de pessoas jurídicas também é da agência de vinculação responsável pela área do município, ... por exemplo em Soure a agência de vinculação é Senador Lemos, de Belém, eles é que são responsáveis pelo relacionamento institucional com a prefeitura, com a unidade lotérica e também pelos negócios com pessoas jurídicas ...”* (Funcionário, entrevista 19).

Esse aparente pouco interesse por mais serviços financeiros pode estar relacionado ao resultado do componente “aumento da conscientização”, conforme sugerido por Joia (2004) na descrição do ciclo dinâmico do modelo 2iD, onde o aumento da demanda por novas iniciativas – produtos e serviços – decorre do aumento da conscientização.

Por outro lado, a carência da oferta de serviços públicos na Ilha de Marajó foi citada pelos funcionários como um aspecto que reforça o projeto da Agência Barco, com possibilidade de expansão para outras regiões. A categoria “iniciativas” do componente “retroalimentação e crescimento” do modelo exemplifica esta situação:

*“... olha, este modelo tem potencial para ser expandido ... até mesmo no Maranhão, em São Luis são dezoito ilhas na região e a população não tem acesso a serviços, fica isolada ... tem localidades que ficam a três horas de barco ..., se tivesse um projeto desse em São Luiz seria muito bom ...”* (Conveniado, entrevista 18).

*“...eu acho que pode ser expandido, ... daqui a um tempo outros municípios talvez precisem mais do que aqui, porque aqui já terão sua maior demanda atendida, ... Cametá, no rio Tocantins, é outra região que precisa muito ...”* (Funcionário, entrevista 19).

*“... eu percebo que em algumas cidades o movimento tem diminuído em relação aos primeiros ciclos ... além de reforçar a comunicação das viagens, também pode ser planejado o atendimento a outras localidades do estado...”* (Funcionário, entrevista 32).

## 6.5 Influência da Agência Barco na Inclusão Financeira na Ilha de Marajó

Para identificar a influência exercida pela Agência Barco em relação a cada componente do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, foi elaborado um gráfico, representado na Figura 16, no qual o eixo horizontal identifica os componentes do modelo, enquanto o eixo vertical representa a frequência total de citações de cada componente, refletindo a análise de conteúdo aplicada às entrevistas. O diâmetro da bolha representa a frequência de citações consideradas positivas para cada componente do modelo – cujo valor absoluto é representado acima da bolha. Foram consideradas como citações positivas os elementos de um componente do modelo que estão presentes nas citações dos entrevistados ou, ainda, os elementos que destacam aspectos positivos da presença da Agência Barco na localidade.

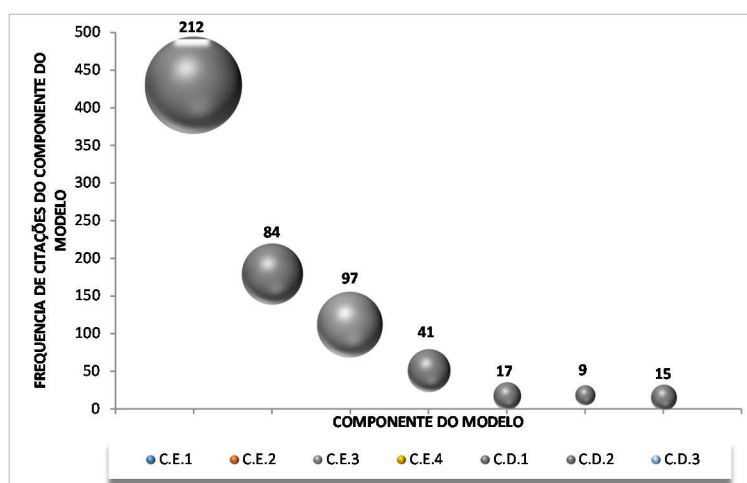


Figura 16 – Frequência de citações

Cada bolha no gráfico da Figura 16 representa um componente do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, conforme a seguinte legenda:

- C.E.1 – Componente estático “infraestrutura e acesso”;
- C.E.2 – Componente estático “educação financeira”;
- C.E.3 – Componente estático “produtos e serviços”;
- C.E.4 – Componente estático “sustentabilidade”;
- C.D.5 – Componente dinâmico “aumento da conscientização”;
- C.D.6 – Componente dinâmico “Aumento da demanda”;
- C.D.7 – Componente dinâmico “retroalimentação e crescimento”;

A percepção da existência de elementos do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira se mostra mais acentuada em relação aos componentes estáticos, evidenciada pela maior frequência de citações – alcançando mais de 93% de todas as citações dos entrevistados –, enquanto a baixa frequência de citações relacionada aos aspectos dos componentes dinâmicos do modelo sugere que o processo de educação financeira não conseguiu gerar conscientização

acerca das potenciais oportunidades geradas no cotidiano dos indivíduos para proporcionar-lhes mudanças socioeconômicas – conforme descrição de Joia (2006) para a dinâmica dos componentes do modelo 2iD.

Para avaliar o impacto relativo da presença de cada componente estático do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, optou-se por determinar o percentual de citações positivas de cada um destes componentes.

Dessa forma, arbitrou-se uma escala com três níveis para representação da percepção da presença de um dado componente do modelo e de seus aspectos positivos – Quadro 29:

- Baixa percepção - frequência de citações positivas das categorias associadas ao componente estático é menor que 25% do total de citações para o componente;
- Média percepção - frequência de citações positivas das categorias associadas ao componente estático está entre 25% e 75% do total de citações para o componente, cuja célula no Quadro 29 é representada por um tom claro;
- Alta percepção - frequência de citações positivas das categorias associadas ao componente estático é maior que 75%, cuja célula no Quadro 29 é representada por um tom escuro.

Componente estático do modelo	Frequência total	Frequência positiva	Frequência positiva (%)
Infraestrutura e acesso	430	212	49,30%
Educação	179	179	46,93%
Produtos	112	97	86,61%
Sustentabilidade	51	41	80,39%

*Quadro 29 – Escala da presença dos componentes estáticos do modelo*

A partir dessa escala, uma representação gráfica dos resultados analisados é apresentada na Figura 17, associada às percepções da presença de aspectos positivos dos componentes estáticos do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, cujo padrão de preenchimento de cada forma geométrica segue a legenda do Quadro 30.

O componente dinâmico “implementação” do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira foi considerado de alta percepção positiva, em função da análise das entrevistas abertas com os empregados da instituição financeira que participaram diretamente do projeto e instalação da Agência Barco, assim como das percepções do pesquisador ao longo da observação em campo.

A pequena frequência de citações associadas aos demais componentes dinâmicos do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira – menos de 7% do total de citações dos clientes entrevistados – sugere uma baixa percepção da presença destes componentes por parte dos clientes entrevistados na Agência Barco, refletida na Figura 18 de acordo com a legenda do Quadro 30.

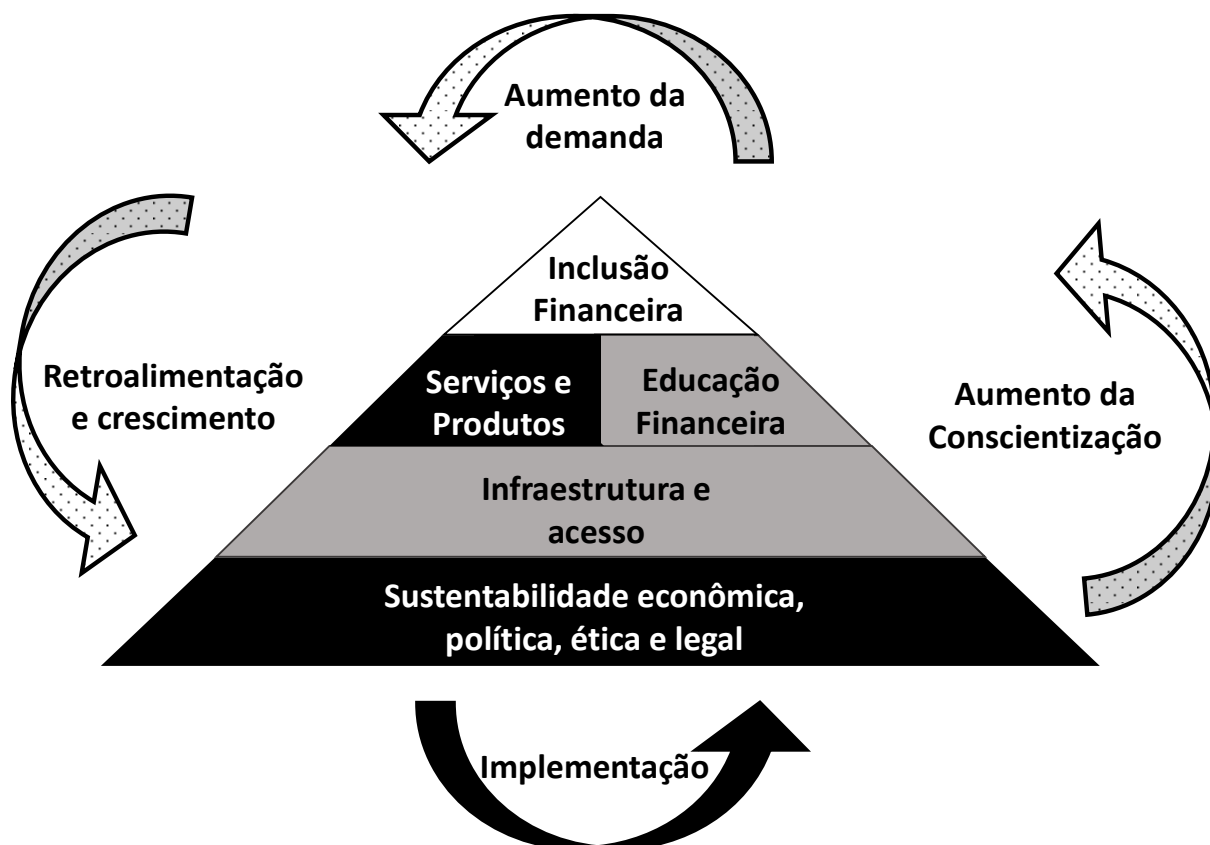


Figura 17 – Representação final do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira

Percepção da presença do componente	Legenda
Alta	
Média	
Baixa	

Quadro 30 – Classificação dos componentes do modelo

## 7 DISCUSSÃO

Identificar a influência da Agência Barco, por meio das TIC, na inclusão financeira da região da Ilha de Marajó, foi o objetivo principal da pesquisa, culminando com a representação gráfica no modelo 2iD adaptado à inclusão financeira. Assim, neste capítulo são consolidados os resultados obtidos na pesquisa, as implicações para as políticas públicas, as implicações gerenciais e acadêmicas, assim como as limitações do estudo.

### 7.1 Resultados Obtidos

A ausência de canais de atendimento de instituições financeiras é o elemento de mais fácil percepção em relação à exclusão financeira, traduzida pela dimensão “disponibilidade” no Índice de Inclusão Financeira (IIF) proposto por Sarma (2008). Também Kempson, Atkinson e Pilley (2004) e Gloukoviezoff (2006) já haviam indicado a dificuldade de acesso aos serviços bancários, principalmente pela ausência de agentes do sistema financeiro, como um fator fundamental no processo da exclusão financeira. Já no Brasil, a dificuldade de acesso aos serviços financeiros se mostra tão relevante que o Banco Central apresentou um IIF contemplando quatorze indicadores – de um total de dezoito indicadores – relacionados a disponibilidade geográfica e demográfica de pontos de presença de instituições financeiras (BCB, 2011).

Assim, o acesso a serviços financeiros proporcionado pelo modelo de negócios da Agência Barco contribui para aumentar os indicadores de disponibilidade geográfica e demográfica de serviços financeiros, evitando a necessidade de deslocamento, até a capital, de moradores das localidades atendidas, com consequente economia de dinheiro e de tempo. Essa situação se traduz em maior renda para a população e maiores possibilidades de acesso aos programas sociais do governo federal.

Por outro lado, a deficiência na infraestrutura de TIC nas localidades atendidas pela Agência Barco, obriga a utilização de tecnologias de maior custo e, normalmente, com menor desempenho, quando comparadas com as tecnologias disponíveis nos núcleos urbanos mais desenvolvidos do país, restringido as possibilidades de oferta de mais serviços pelos órgãos conveniados. Apesar dessa limitação de desempenho, e de casos pontuais de indisponibilidade, a infraestrutura de TIC que suporta os sistemas e aplicativos bancários necessários ao funcionamento da agência conseguem atender a demanda.

Dessa forma, a consolidação e expansão dos serviços de TIC no conceito de nuvem privada, com acesso a *desktops* virtuais, deve ser analisada como uma possibilidade de

atendimento aos órgãos conveniados, os quais são atendidos de maneira insuficiente pela infraestrutura de TIC disponível nas localidades – acesso internet por rede de telefonia celular –, o que interfere na ampliação da oferta de serviços.

Apesar de uma percepção positiva considerada média – de acordo com os critérios adotados neste trabalho – para o componente “educação financeira”, ficou evidenciado no resultado da análise do conteúdo das entrevistas com clientes e funcionários o baixo nível de conhecimento dos produtos e serviços oferecidos – tanto serviços financeiros quanto serviços dos convênios –, assim como a falta de conhecimento do cronograma de visitas da Agência Barco.

Essa aparente contradição pode ser explicada por eventuais diferenças na interpretação do conceito de educação financeira por parte dos entrevistados. Uma vez que se analise a atuação dos funcionários da agência durante os atendimentos, fica explícita a presença de elementos de um processo de educação financeira – conforme definição utilizada pelo Banco Central<sup>17</sup> –, com orientações sobre os produtos mais adequados para as necessidades do cliente e com explicações das características dos produtos, o que é reconhecido pelos próprios clientes da Agência Barco.

Entretanto, os poucos elementos de influência positiva na categoria “facilidade de uso” do componente “educação financeira” – Quadro 25 –, sugere que os clientes que buscam atendimento na Agência Barco carecem das competências e valores que permitam as escolhas adequadas no processo de educação financeira (BCB, 2011). Essa carência de competências e valores é suportada pelas categorias intermediárias “preferência por dinheiro”, “comércio não aceita cartões” e “auxílio para usar tecnologia” da categoria “facilidade de uso”, assim como pela categoria “inovação” – também do componente “educação financeira” do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira.

Além dos aspectos de divulgação continuada e massiva – *marketing* apropriado (ANDERLONI; VANDONE, 2006; BADER; SAVOIA, 2013) –, a falta de conhecimento do calendário de visitas e dos serviços e produtos disponíveis na Agência Barco também está relacionada com o componente “sustentabilidade” do modelo 2iD adaptado à inclusão

---

<sup>17</sup> Educação financeira é o processo mediante o qual os indivíduos e as sociedades melhoram sua compreensão dos conceitos e dos produtos financeiros, de maneira que, com informação, formação e orientação claras, adquiram os valores e as competências necessários para se tornarem conscientes das oportunidades e dos riscos neles envolvidos e, então, bem informados, façam escolhas, saibam onde procurar ajuda, adotem outras ações que melhorem o seu bem-estar, contribuindo, assim, de modo consistente, para a formação de indivíduos e sociedades responsáveis, comprometidos com o futuro (BCB, 2011).

financeira. Quanto mais conhecimento acerca de serviços financeiros, maior será a possibilidade de identificar a oportunidade de obtê-lo para resolver alguma necessidade ou preencher uma conveniência.

Assim, os resultados da pesquisa indicam a necessidade de se reforçar a articulação com os governos locais e com as organizações não governamentais que atuam nas comunidades, para a disseminação de informações sobre produtos e serviços ofertados pela Agência Barco, assim como uma maior divulgação dos dias e horários da presença da Agência Barco em cada localidade.

Relativamente ao componente “serviços e produtos”, a pesquisa constatou o caráter social da atuação da Agência Barco e a utilização predominante de serviços básicos de um banco – conta corrente e poupança, resultado alinhado com os resultados da pesquisa da *Bankable Frontiers Associates* (SANFORD; COJOCARU, 2013) acerca da inclusão financeira no Brasil. Também foi possível constatar que a dificuldade de acesso a crédito – devido ao excesso de requisitos e formalizações – impede um relacionamento mais intenso da população com o sistema financeiro, resultado este que está alinhado com os estudos de Diniz (2007), Feltrim, Ventura e Dodl (2009) e Yokomizo, Diniz e Christopoulos (2010).

Um fator que o modelo de negócios da Agência Barco não consegue resolver diz respeito à escassez de dinheiro em espécie circulando nas localidades. O alto risco de assaltos levou os órgãos regulador – Banco Central – e a Polícia Federal a proibirem o transporte e guarda de valores em agências bancárias itinerantes, com objetivo de preservar a integridade física de funcionários e tripulantes.

A preferência por uso do dinheiro, em detrimento de meios eletrônicos de pagamento, pode estar associada não só a aspectos de educação financeira – pela falta de uma cultura de utilização ou desconhecimento do funcionamento do sistema financeiro –, como, também, à dificuldade de deslocamento na região, disponibilidade de poucos canais de atendimento bancário e limitada presença de estabelecimentos comerciais que aceitam meios eletrônicos de pagamento – o que pode estar associado tanto à informalidade, custo das transações eletrônicas e acesso a TIC de qualidade a baixo custo.

Esse cenário se mostra propício para iniciativas de pagamento móvel, as quais Diniz et al. (2013b) apontam ser fator potencial para estruturação de um modelo de inclusão financeira no Brasil, citando a intenção do Ministério de Desenvolvimento Social de utilizar plataformas de pagamentos móveis para programas de transferência de renda.

No componente “sustentabilidade”, a dimensão política pode ser traduzida pelos convênios com órgãos estaduais e federais para prestação de serviços nas dependências da Agência Barco, bem como pela atuação da CAIXA como agente de políticas públicas do Governo Federal (CAIXA, 2014). Das entrevistas na pesquisa de campo não emergiram citações a fatores relacionados à sustentabilidade ética e sustentabilidade legal. Entretanto, na análise dos documentos do projeto, é possível identificar a preocupação com questões legais para sustentação do modelo de negócios da Agência Barco, englobando regulamentação do Banco Central (BCB, 2012) e adequação de regulamentações internas da CAIXA para conformidade com as leis trabalhistas.

Já na dimensão ética do componente “sustentabilidade”, o Relatório Anual de Sustentabilidade da CAIXA (CAIXA, 2014) destaca o Fundo Sócio Ambiental, criado para apoiar ações sociais como o projeto de Desenvolvimento Integrado e Sustentável do Território (DIST) – estratégia de atuação em territórios específicos com o objetivo de estimular o desenvolvimento integrado e a sustentabilidade nas dimensões econômica, social, ambiental, política, cultural e institucional das comunidades atendidas (IEB, 2015), destinando verba para aplicação nos municípios atendidos pela Agência Barco Ilha do Marajó .

No mesmo relatório, é informada a entrada em operação da terceira Agência Barco da CAIXA, no ano de 2015, para atuação às margens do lago de Sobradinho, no Rio São Francisco, na divisa dos estados da Bahia e Pernambuco (CAIXA, 2014), demonstrando a expansão do projeto.

Relativamente ao ciclo dinâmico do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira, o componente “implementação” apresenta muitos aspectos positivos, com um projeto que aprimorou a infraestrutura de TIC e com a regulamentação definitiva pelos órgãos de controle, demonstrando um modelo logístico, técnico e de negócios que atende ao propósito de inclusão financeira em regiões ribeirinhas de difícil acesso e com baixa oferta de infraestrutura de transporte e de tecnologia.

Já as percepções relacionadas aos demais componentes do ciclo dinâmico do modelo são incipientes, refletindo a dificuldade de mudança na cultura financeira da população, mas também apontando oportunidades para intervenções que favoreçam o aumento da conscientização – fortalecendo especialmente o processo de educação financeira para que ocorra um aumento da demanda por outros serviços e produtos, favorecendo a evolução do processo de inclusão financeira na região.



## 7.2 Implicações para Políticas Públicas

Os resultados da pesquisa apontam que o investimento em infraestrutura de TIC para atendimento aos convênios pode proporcionar uma gama maior de serviços por parte dos órgãos conveniados já existentes, trazendo possibilidades para ampliar os convênios com outros órgãos estaduais e federais, em serviços relacionados à emissão de documentos e concessão de aposentadoria, por exemplo.

Outra implicação para políticas públicas é a necessidade de se criar incentivos para disseminar a infraestrutura de TIC nas regiões mais afastadas e com menor densidade demográfica, permitindo que empresas e organismos públicos e privados possam investir na oferta de mais serviços a custos menores, como, por exemplo, a criação de pacotes básicos de telefonia celular com acesso a serviços de transações financeiras (*mobile banking*, transações de crédito e débito, pagamento móvel).

A dificuldade de uso de meios eletrônicos de pagamento extrapola a falta de cultura financeira e deve ser alvo de políticas para ampliar a formalização de pequenos negócios, associando o programa do Micro Empreendedor Individual (MEI) com a atuação da Agência Barco, por exemplo.

## 7.3 Implicações Gerenciais

A primeira implicação gerencial desta pesquisa diz respeito ao projeto de TIC que atende a Agência Barco, avaliando-se alternativas para o provimento de equipamentos e de serviço de comunicação de dados para os órgãos conveniados, utilizando, por exemplo, a tecnologia de nuvem privada com acesso a desktops virtuais hospedados no Datacenter da CAIXA, com acesso à internet e ao ambiente extranet das redes de dados dos conveniados.

Ainda em relação às TIC, observa-se a oportunidade de consolidação e expansão dos serviços em nuvem privada, com treinamento continuado dos usuários – visto que há rotatividade na equipe de atendimento. Pode-se dar com, por exemplo, a criação de treinamentos na universidade corporativa da CAIXA e a elaboração de tutoriais com as principais orientações acerca das características da tecnologia, benefícios e sua forma de utilização.

A instalação de totens ou equipamentos de auto atendimento (ATM) na Agência Barco, com acesso à internet banking, também pode ser um fator de apoio na educação financeira, de modo que os funcionários da Agência Barco possam incentivar os clientes a instalar, em seus

telefones celulares, aplicativos de *mobile banking*, orientando quanto ao pagamento de contas, boletos bancários e efetivação de transferências entre contas, entre outros serviços, além de criar oportunidades para contato dos usuários com equipamentos de autoatendimento similares aos existentes nas demais agências bancárias.

Uma outra implicação gerencial está relacionada ao processo de divulgação do cronograma de visitas e dos produtos e serviços oferecidos na Agência Barco pela CAIXA e pelos conveniados. Uma possibilidade é a elaboração de campanhas de comunicação, abrangendo rádio, televisão, mensagens de celular, páginas na internet – das prefeituras, do governo do estado e da própria CAIXA –, comunicação visual nas unidades lotéricas e em pontos de grande movimento nos municípios – praças, prefeitura, escolas, sindicatos.

Dessa forma, pode-se contribuir para fortalecer os componentes estáticos “infraestrutura e acesso”, “produtos e serviços” e “educação financeira”, ao mesmo tempo em que se fomenta o componente dinâmico “aumento da conscientização” do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira.

#### **7.4 Implicações Acadêmicas**

Como principal implicação acadêmica, espera-se que este estudo tenha demonstrado que a adaptação do modelo heurístico de infoinclusão dinâmica (2iD), proposto por Joia (2004), se mostra adequada para captar as percepções dos usuários em relação ao processo de inclusão financeira.

Ao ressaltar a dinâmica do processo de inclusão financeira, o modelo heurístico 2iD adaptado à inclusão financeira, utilizado neste trabalho, oferece oportunidade para aprofundamento nos aspectos multidimensionais desse processo – os quais são abordados nos estudos de Anderloni e Vandone (2006), Beck e de La Torre (2007), Gloukoviezoff (2006), Kempson, Atkinson e Pilley (2004) e Levine (1997) –, permitindo análise da influência dos componentes do modelo no aumento da conscientização dos usuários e no aumento de demanda por novos serviços e produtos bancários.

Outra contribuição esperada pelo presente estudo é a ampliação do conhecimento acerca dos aspectos da inclusão financeira em regiões brasileiras que apresentam enormes diferenças em relação à realidade dos grandes centros urbanos do Brasil, o que vem a ser o caso da Ilha de Marajó, com sua vasta extensão territorial, baixa densidade demográfica, dificuldade de transporte e limitações na oferta de TIC.

## 7.5 Limitações

A singularidade da Agência Barco como instrumento de inclusão financeira levou à escolha do método de estudo de caso para a presente pesquisa. Assim, como principal limitação deste trabalho, há que se destacar a restrição à generalização dos resultados, uma vez que o universo analisado é influenciado pelas peculiaridades da região, com realidades muito específicas ao contexto de uma ilha, com grande dispersão demográfica e com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Entretanto, segundo Yin (2010), o objetivo principal em um estudo de caso deve ser uma generalização analítica, isto é, da teoria, e não uma generalização estatística, isto é, das evidências.

Uma limitação que também deve ser destacada é o fato da pesquisa de campo não se estender por todo o ciclo de viagem da Agência Barco Ilha do Marajó – devido ao período de disponibilidade do pesquisador para realização da observação em campo, em função de compromissos profissionais –, restringindo a observação direta e entrevistas de usuários a três localidades da Ilha de Marajó atendidas pela embarcação.

Outro fator de limitação a ser considerado está relacionado às técnicas de observação direta e entrevistas, dentre as quais Marconi e Lakatos (2003) destacam: a possibilidade do observado alterar o comportamento para criar impressões no observador; a imprevisibilidade das ocorrências – impedindo o observador de presenciar o fato –; dificuldades de expressão e comunicação entre os envolvidos na entrevista e dificuldade de compreensão das perguntas – levando a falsas interpretações.

## 8 CONCLUSÃO

A inclusão financeira ainda é um desafio no Brasil e o enfrentamento da situação depende de inovações tecnológicas e de modelos de negócios que possam proporcionar uma inserção mais rápida dos excluídos no sistema financeiro. Observa-se que poucas pesquisas no Brasil investigam os motivos da exclusão financeira e os impactos e resultados das experiências em curso.

Nesse sentido, o papel da TIC no modelo de negócio da Agência Barco se mostra fundamental, ao criar as condições para o funcionamento de uma agência itinerante, dispensando intervenções técnicas nos locais em que o barco atraca, além de contornar deficiências da infraestrutura das regiões atendidas.

Assim, os resultados desta pesquisa demonstraram que, de fato, o modelo de negócio inovador da Agência Barco consegue suprir as necessidades da região da Ilha de Marajó nas dimensões de acesso aos serviços e produtos do sistema financeiro, além de prover condições para a oferta de serviços de outros entes governamentais, suprimindo carências associadas à ausência ou insuficiência de serviços públicos em localidades remotas ou de difícil acesso. Essas condições criam ambiente propício para a continuidade do processo de inclusão financeira, que deve ser reforçado por políticas públicas voltadas à educação financeira, formando e conscientizando a população dessas localidades para utilização do sistema financeiro de maneira mais efetiva, demandando serviços e produtos financeiros mais sofisticados, fomentando a geração e acúmulo de renda.

Diante de uma forma tão peculiar de se enfrentar a exclusão financeira, com uma agência bancária itinerante instalada em um barco, espera-se ter alcançado o objetivo de acrescentar conhecimento aos campos de estudo de ICT4D e de inclusão financeira, contribuindo com elementos que possam auxiliar em iniciativas de aplicação da TIC para a inclusão financeira no Brasil.

### 8.1 Recomendação para Estudos Futuros

Em qualquer processo de acultramento, necessita-se de um prazo para consolidação e incorporação de novos comportamentos pelas pessoas envolvidas na ação. Nesse sentido, uma análise longitudinal, com aplicação da mesma metodologia de pesquisa em outros momentos na linha do tempo, pode identificar a evolução da percepção dos usuários da Agência Barco Ilha do Marajó em relação aos componentes do ciclo dinâmico do modelo 2iD adaptado à inclusão financeira.

Além disso, outra possibilidade de pesquisa futura é verificar a validade de aplicação do modelo em um cenário menos singular, na própria Ilha de Marajó, com usuários de uma agência bancária fixa, na cidade de Breves, por exemplo.

Também pode ser realizado um estudo comparativo entre os serviços prestados pela Agência Barco e por correspondentes bancários nas cidades da Ilha de Marajó, investigando diferenças e complementaridades no atendimento à população da região, assim como o atendimento por correspondentes bancários nas cidades e localidades da Ilha de Marajó não atendidas pela Agência Barco, buscando identificar eventuais limitações no acesso a serviços e produtos financeiros, verificando se o correspondente bancário consegue suprir a ausência de uma agência bancária, seja fixa ou móvel.

Ademais, uma pesquisa com amostra probabilística realizada nos municípios da Ilha de Marajó poderia acrescentar a percepção da população em relação à atuação da Agência Barco nas localidades.

Por fim, a aplicação da mesma metodologia desta pesquisa nas outras duas unidades de Agência Barco – no Rio Solimões e no Rio São Francisco – permitiria a aplicação da técnica de síntese de casos cruzados (YIN, 2010), de maneira que se pudesse identificar como a especificidade das localidades atendidas por cada Agência Barco interfere no processo de inclusão financeira.

## 9 REFERÊNCIAS

- AFONSO, C. A. **Internet no Brasil: o acesso para todos é possível?** ILDES/Fundação Friedrich Ebert. Policy Paper. São Paulo, 2000. Disponível em: <<http://web.idrc.ca/uploads/user-S/10245206800panlacafoant.pdf>>
- ALVES, S. D. S.; SOARES, M. M. **Microfinanças: Democratização do crédito no Brasil e atuação do Banco Central**. 3. ed. Brasília: Banco Central do Brasil, 2006.
- ANDERLONI, L.; VANDONE, D. **New market segments: migrants and financial innovation**: University of Milan. Working Paper. Milão, 2006. Disponível em: <<http://ssrn.com/abstract=962487>>
- AVGEROU, C. How can IT enable economic growth in developing. **Information Technology for Development**, v. 8, n. 1, p. 15–28, 1998.
- AVGEROU, C. The link between ICT and economic growth in the discourse of development. **IFIP Advances in Information and Communication Technology**, v. 126, p. 373–386, 2003.
- AVGEROU, C. Discourses on ICT and development. **Information Technologies & International Development**, v. 6, n. 3, p. 1–18, 2010.
- BADER, M.; SAVOIA, J. R. F. Logística da distribuição bancária: tendências, oportunidades e fatores para inclusão financeira. **Revista de Administração de Empresas**, v. 53, n. 2, p. 208–215, 2013.
- BANCO DO BRASIL. **Mais BB Fluvial**. Disponível em: <[http://www.bb.com.br/portalbb/page100,19424,19427,20,0,1,1.bb?codigoNoticia=33832&codigoMenu=16878&codigoRet=16960&bread=3\\_4](http://www.bb.com.br/portalbb/page100,19424,19427,20,0,1,1.bb?codigoNoticia=33832&codigoMenu=16878&codigoRet=16960&bread=3_4)>. Acesso em 23 nov. 2015.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 70. ed. São Paulo: Almedina, 2011.
- BCB. **Relatório de Inclusão Financeira N. 2**. Brasília, 2011. Disponível em: <[www.bcb.gov.br/?INCFINANC](http://www.bcb.gov.br/?INCFINANC)>
- BCB. **Resolução 4072/2012**. Disponível em: <[http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2012/pdf/res\\_4072\\_v1\\_O.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2012/pdf/res_4072_v1_O.pdf)>. Acesso em: 5 abr. 2015.
- BCB. **Atendimento bancário no país - Distribuição do quantitativo de municípios por Região e UF**. Disponível em: <[http://www.bcb.gov.br/htms/deorf/d201503/Quadro 04 - Atendimento banc?rio no Pa?s- Distribui??o do Quantitativo de Munic?pios por Regi?o e UF.pdf](http://www.bcb.gov.br/htms/deorf/d201503/Quadro%2004%20Atendimento%20banc%20no%20Pa%20s-Distribui%20o%20do%20Quantitativo%20de%20Munic%20pios%20por%20Regi%20o%20e%20UF.pdf)>. Acesso em: 5 abr. 2015a.
- BCB. **Relação de agências e postos bancários**. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?RED-RELAGPAB>>. Acesso em: 12 ago. 2015b.
- BCB. **Relatório de Inclusão Financeira N. 3**. Brasília, 2015c. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/Nor/relincfin/RIF2015.pdf>>
- BECK, T.; DE LA TORRE, A. The basic analytics of access to financial services. **Financial Markets, Institutions and Instruments**, v. 16, n. 2, p. 79–117, 2007.
- BRADESCO. **Relatório anual 2014**. São Paulo, 2014. Disponível em: <<https://www.bradescori.com.br/site/conteudo/informacoes-financeiras/relatorios-sustentabilidade.aspx?secaoId=723>>. Acesso em 22 nov. 2014
- BRANDÃO, A. J. L. **Perspectivas para os celulares dos pobres servirem a políticas de inclusão financeira e de governo eletrônico: a proposição do Ministério do Desenvolvimento Social no**

**Governo Lula.** XXXV Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração (EnANPAD). **Anais...**Rio de Janeiro: 2011

CAIXA. **PGE-044/7050-2012\_Agência-Barco.** Disponível em:

<[https://www5.caixa.gov.br/fornecedores/compra\\_internet/sistema/upload/arquivos/DOC267731.pdf](https://www5.caixa.gov.br/fornecedores/compra_internet/sistema/upload/arquivos/DOC267731.pdf)>  
Acesso em: 10 dez. 2014.

CAIXA. **Relatório de Sustentabilidade Caixa 2014.** Brasília, 2014. Disponível em:

<[http://www20.caixa.gov.br/Lists/PresentationGallery/Relatorio\\_de\\_Sustentabilidade\\_2014.pdf](http://www20.caixa.gov.br/Lists/PresentationGallery/Relatorio_de_Sustentabilidade_2014.pdf)>  
Acesso em 15 ago. 2015

CAIXA. **Rede de atendimento CAIXA.** Disponível em:

<<http://www.caixa.gov.br/atendimento/Paginas/default.aspx>>. Acesso em: 15 ago. 2015.

CAMPOS, C. J. G. Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 57, n. 5, p. 611–614, 2004.

CARRERA-MARQUIS, D. Banco com sustentabilidade global : estratégia sustentável de bancarização na América Latina e no Caribe. **Revista Perspectivas do Desenvolvimento**, v. 1, n. 1, p. 20–33, 2013.

CASTELLS, M.; GERHARDT, K. B. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CAVALCANTE, A.; CROCCO, M.; JÚNIOR, F. G. J. Preferência pela liquidez, sistema bancário e disponibilidade de crédito regional. **Textos para Discussão Cedeplar-UFMG**, v. 237, p. 22, 2004.

CERNEV, A.; DINIZ, E. H.; JAYO, M. Emergência da quinta onda de inovação bancária. **AMCIS 2009 Proceedings**, v. 6, n. 9, p. 1–10, 2009.

CGI.BR. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil : TIC Domicílios 2013** .São Paulo, 2014. Disponível em: <<http://www.cetic.br/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-no-brasil-tic-domicilios-e-empresas-2013/>>

CHIBBA, M. Financial Inclusion, Poverty Reduction and the Millennium Development Goals. **European Journal of Development Research**, v. 21, n. 2, p. 213–230, 2009.

CLARK, D. A. The Capability Approach: Its Development, Critiques and Recent Advances. **Economics Series Working Papers**, p. 18, 2005.

COREA, S. Cultivating Technological Innovation for Development. **The Electronic Journal of Information Systems in Development Countries**, v. 2, n. 2, p. 1–15, 2000.

CROCCO, M. A.; SANTOS, F.; FIGUEIREDO, A. Exclusão financeira no Brasil : uma análise regional exploratória. **Revista de Economia Política**, v. 33, n. 132, p. 505–526, 2013.

CUNHA, M.; MIRANDA, P. **A Pesquisa no Uso e Implicações Sociais das Tecnologias da Informação e Comunicação pelos Governos no Brasil: uma Proposta de Agenda a Partir de Reflexões da Prática e da Produção Acadêmica Nacional.**XXXII Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração (EnANPAD). **Anais...**Rio de Janeiro: 2008

DEMIRGUC-KUNT, A. et al. **The Global Findex Database 2014 Measuring Financial Inclusion around the World: Policy Research Working Paper.** Washington, 2015. Disponível em: <[http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSPContentServer/WDSP/IB/2015/04/15/090224b082dca3aa/1\\_0/Rendered/PDF/The0Global0Fin0ion0around0the0world.pdf#page=3](http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSPContentServer/WDSP/IB/2015/04/15/090224b082dca3aa/1_0/Rendered/PDF/The0Global0Fin0ion0around0the0world.pdf#page=3)>

DINIZ, E. H. Correspondentes Bancários e Microcrédito no Brasil : Tecnologia Bancária e Ampliação dos Serviços Financeiros para a População de Baixa Renda. **FGV/EAESP/GVPesquisa**, p. 1–102, 2007.

DINIZ, E. H. et al. Mobile Payments in Brazil: How to Make Them Happen? **The European Financial Review**, v. June – Jul, n. JUNE, p. 55–58, 2013a.

DINIZ, E. H. et al. Bridging the ICT4D Design-Actuality Gap : “ Human ATMs ” and the Provision of Financial Services for “ Humble People ”. **Association for Information Systems**, v. 13, 2013b.

DINIZ, E. H.; BAILEY, D. E.; SHOLLER, D. Achieving ICT4D Project Success by Altering Context, Not Technology. **Information Technologies & International Development**, v. 10, n. 4, p. 15–29, 2014.

DINIZ, E. H.; CERNEV, A. K. **Mobile Payment for Financial Inclusion: Investigation of a Pilot Project In Brazil**. São Paulo, 2012. Disponível em:  
<[http://www.imtfti.uci.edu/files/docs/2012/mobile\\_payment\\_project\\_pilot\\_in\\_brazil\\_-\\_final\\_report\\_imtfti\\_2013.pdf](http://www.imtfti.uci.edu/files/docs/2012/mobile_payment_project_pilot_in_brazil_-_final_report_imtfti_2013.pdf)>

DINIZ, E. H.; CERNEV, A. K.; ALBUQUERQUE, J. P. DE. **Mobile Platform for Financial Inclusion: the Case of an Unsuccessful Pilot Project In Brazil**. SIG GlobDev Sixth Annual Workshop. **Anais...** Milão: 2013

DINIZ, E. H.; POZZEBON, M.; JAYO, M. The Role of ICT in Improving Microcredit : The Case of Correspondent Banking in Brazil. **Cahier du GReSI**, v. 8, n. 3, 2008.

DONNER, J. et al. Stages of design in technology for global development. **IEEE Computer Society**, v. 41, n. 6, p. 34–41, 2008.

DÜRMAIER, A. T. M. C. Do conceito e da medida da pobreza de informação e comunicação. **Informação e Sociedade**, v. 19, n. 3, p. 133–143, 2009.

DYMSKI, G. Banking Strategy and Financial Exclusion : Tracing the Pathways of Globalization. **Revista de Economia**, v. 31, n. 1(29), p. 107–143, 2005a.

DYMSKI, G. A. Financial Globalization, Social Exclusion and Financial Crisis. **International Review of Applied Economics**, v. 19, n. 4, p. 439–457, 2005b.

ESCOBAR, A. **Encountering Development: the making and unmaking of the Third World**. Princeton: Princeton University Press, 1995.

ESCOBAR, A. Post-development as concept and social practice. In: ZIAI, A. (Ed.). . **Exploring post-development: theory and practice, problems and perspectives**. Londres: Routledge, 2007.

FELTRIM, L. E.; VENTURA, E. C. F.; DODL, A. V. B. **Perspectivas e Desafios para Inclusão Financeira no Brasil: visão de diferentes atores**. Brasília: Banco Central do Brasil, 2009.

FGV. **Sistema de Bibliotecas**. Disponível em <<http://sistema.bibliotecas.fgv.br/>>. Acesso em 10 jul. 2014.

FONSECA, C. E. C. DA; MEIRELLES, F. DE S.; DINIZ, E. H. **Tecnologia bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro**. 1. ed. São Paulo: FGVRAE, 2010.

FREITAS, H.; JANISSEK, R. **Análise Léxica e Análise de Conteúdo: Técnicas complementares**,



**sequenciais e recorrentes para exploração de dados qualitativos.** Porto Alegre: Sphinx-Sagra, 2000.

FREITAS, H.; MOSCAROLA, J. **Análise de dados quantitativos e qualitativos: casos aplicados usando o Sphinx.** Porto Alegre: Sphinx-Sagra, 2000.

FUKUDA-PARR, S. The human development paradigm: operationalizing Sen's ideas on capabilities. **Feminist Economics**, v. 9, n. 2-3, p. 301–317, 2003.

GEM. **Empreendedorismo no Brasil: 2013** (IBPQ, Ed.). Curitiba: GEM, 2013.

GERSTER, R.; ZIMMERMANN, S. Information and Communication Technologies (ICTs) for Poverty Reduction? **Swiss Agency for Development and Cooperation**, 2003.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GLOUKOVIEZOFF, G. **The link between financial exclusion and over-indebtedness**, 2006. Disponível em: <<https://gloukoviezoff.files.wordpress.com/2009/01/wp-link-fe-oi.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2015

GLOUKOVIEZOFF, G. From Financial Exclusion to Overindebtedness: the Paradox of Difficulties for People on Low Incomes? In: ANDERLONI, L.; BRAGA, M. D.; CARLUCCIO, E. M. (Eds.). **New frontiers in banking services: emerging needs and tailored products for untapped markets.** Nova York: Springer Berlin Heidelberg, 2007. p. 213–245.

GONZALEZ, L. et al. **Inclusão financeira e correspondentes bancários no Brasil.** GVCEMS São Paulo, 2013. Disponível em: <[http://cemf.fgv.br/sites/cemf.fgv.br/files/gvcemf\\_inclusaofinanceira2013.pdf](http://cemf.fgv.br/sites/cemf.fgv.br/files/gvcemf_inclusaofinanceira2013.pdf)>. Acesso em: 20 fev. 2015

GUSSI, A. F.; THÉ, R. F. S.; PEREIRA, J. E. DE O. Metodologias e Experiências Etnográficas em Avaliação Políticas Públicas: Avaliação de programas de microcrédito do Banco do Nordeste no Ceará. **Revista de Pesquisa em Políticas Públicas**, n. 4, p. 85–96, 2014.

HEEKS, R. Information Systems and Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations. **The Information Society**, v. 18, n. 2, p. 101–112, 2002.

HEEKS, R. ICTs and the MDGs : On the wrong track? **Information for Development**, v. 3, n. 2, p. 9–12, 2005.

HEEKS, R. **The ICT4D 2.0 Manifesto: Where Next for ICTs and International Development?** Development Informatics. Manchester, 2009.

HEEKS, R. Do Information and Communication Technologies (ICTs) Contribute to Development? **Journal of International Development**, v. 22, n. 1, p. 625–640, 2010.

HEEKS, R. et al. **Inclusive Innovation: Definition, Conceptualisation and Future Research Priorities:** Development Informatics. Manchester, 2013.

HEEKS, R. Information technology impact sourcing. **Communications of the ACM**, v. 56, n. 12, p. 22–25, 2013.

HEEKS, R.; MOLLA, A. **Impact Assessment of ICT-for-Development Projects: A Compendium of Approaches:** Development Informatics. Manchester, 2009.

IBGE. **Informações Sociais, Demográficas e Econômicas**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/disseminacao/eventos/missao/informacoessociais.shtm>>. Acesso em: 5 mar. 2015a.

IBGE. **Informações sobre os municípios brasileiros**. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/home.php>>. Acesso em: 1 jun. 2015b.

IBGE. **Contas nacionais - PIB per capita**. Disponível em: <<http://brasilemsintese.ibge.gov.br/contas-nacionais/pib-per-capita>>. Acesso em: 15 jan. 2015c.

IBT. **Indonesia: Floating bank brings services to remote islands**. Disponível em <<http://www.ibtimes.co.uk/indonesia-floating-bank-brings-services-remote-islands-1520763>>. Acesso em: 23 nov. 2015.

IEB. **Projeto Embarca Marajó**. Disponível em: <<http://www.iieb.org.br/index.php/noticias/projeto-embarca-marajo-e-lancado-em-brevses/>>. Acesso em: 2 jun. 2015.

IVATURY, G. Using Technology to Build Inclusive Financial Systems. **The Consultative Group to Assist the Poor (CGAP)**, n. 32, 2006.

JAYO, M.; DINIZ, E. H. Um mapeamento descritivo dos modelos de gestão de redes de correspondentes bancários no Brasil. **Revista de Administração da USP**, v. 48, n. 3, p. 621–634, 2013.

JOHNSON, B.; ANDRERSEN, A. D. **Learning , Innovation and Inclusive Development: New perspectives on economic development strategy and development aid**. 1. ed. Aalborg: Aalborg University Press, 2012.

JOIA, L. A. Bridging the digital divide: some initiatives in Brazil. **Electronic Government: An International Journal**, v. 1, n. 3, 2004.

JOIA, L. A. Inclusão digital no Brasil: um modelo heurístico de natureza dinâmica. In: MARTINS, P. E. M.; PIERANTI, O. P. (Eds.). **Estado e gestão pública: visões do Brasil contemporâneo**. 1. ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2006. p. 340.

JOIA, L. A. et al. **Self-Marginalized or Unvited? The Absence of Indigenous Researchers in the Arena of Globalized ICT4D Research**. ICIS Panel Statement. **Anais...Shanghai: ICIS**, 2011

KARANASIOS, S. Framing ICT4D Research Using Activity Theory : A Match Between the ICT4D Field and Theory ? **Information Technologies & International Development**, v. 10, n. 2, p. 1–17, 2014.

KEMPSON, E.; ATKINSON, A.; PILLEY, O. **Policy level response to financial exclusion in developed economies: lessons for developing countries**. Bristol, 2004.

KLEINE, D. ICT4What? Using the choice framework to operationalise the capability approach to development. **Journal of International Development**, v. 22, n. 5, p. 674–692, 2010.

KLEINE, D.; UNWIN, T. Technological Revolution, Evolution and New Dependencies: what's new about ICT4D? **Third World Quarterly**, v. 30, n. 5, p. 1045–1067, 2009.

KUNKEL, J. **Society and economic growth: A behavioral perspective of social change**. New York: Oxford University Press, 1970.

- LAURINDO, F. J. B. et al. O papel da Tecnologia da Informação (TI) na Estratégia das Organizações. **Gestão e Produção**, v. 8, n. 2, p. 160–179, 2001.
- LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: Manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto alegre: Artmed, 1999.
- LAVINAS, L.; FERRAZ, C. **Inclusão financeira, crédito e desenvolvimento: que papel uma renda básica pode jogar nesse processo?**XIII Congresso Internacional da Rede Mundial de Renda Básica. **Anais...**São Paulo: 2010
- LEVINE, R. Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda. **Journal of Economic Literature**, v. 35, n. 2, p. 688–726, 1997.
- LIMA, M.; RESENDE, M. Banking and regional inequality in Brazil: an empirical note. **Revista de Economia Política**, v. 28, n. 4, p. 669–677, 2008.
- MARCONI, M.; LAKATOS, E. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- METTENHEIM, K. E. VON; LIMA, M. F. F. DE. Monetary channels of social inclusion : a case study of basic income and the Caixa Econômica Federal in Brazil. **Revista de Administração Pública**, v. 48, n. 6, p. 1451–1474, 2014.
- MOZZATO, A. R.; GRZYBOVSKI, D. Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração: potencial e desafios. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 15, n. 4, p. 731–747, 2011.
- NERI, M. **A mova classe média: o lado brilhante da base da pirâmide**. São Paulo: Saraiva, 2011.
- NJIHIA, J. M.; MERALI, Y. The Broader Context for ICT4D Projects: A Morphogenetic Analysis. **MIS Quarterly**, v. 37, n. 3, p. 881–905, 2013.
- NOGUEIRA, F. **Microcrédito no Brasil .IE/UNICAMP**: Texto para discussão.Campinas, 2010.
- ODM BRASIL. **Objetivos de Desenvolvimento do Milênio**. Disponível em: <<http://www.odmbrasil.gov.br/>>. Acesso em: 5 fev. 2015.
- OLINER, S. D.; SICHEL, D. E. The resurgence of growth in the late 1990s: is information technology the story? **Board of governors of the Federal Reserve System (US)**, v. 20, 2000.
- PAULA, L. F. DE; OREIRO, J. L. Sistema Financeiro: uma análise do setor bancário brasileiro. **Revista de Economia Política**, v. 28, n. 1, p. 178–182, 2007.
- PEACHY, S.; ROE, A. Access to finance – what does it mean and how do savings banks foster access. **World Savings Bank Institute**, v. 49, n. January, p. 71, 2006.
- PEOPLE'S DAILY. **Feature: Floating Bank, Not Just Business**. Disponível em: <[http://en.people.cn/english/200101/19/eng20010119\\_60921.html](http://en.people.cn/english/200101/19/eng20010119_60921.html)>. Acesso em: 23 nov. 2015
- PIETERSE, J. N. After post-development. **Third World Quarterly**, v. 21, n. 2, p. 175–191, 2000.
- PNUD. **Relatórios de desenvolvimento humano globais**. Disponível em: <[http://www.pnud.org.br/hdr/Relatorios-Desenvolvimento-Humano-Globais.aspx?indiceAccordion=2&li=li\\_RDHGlobais](http://www.pnud.org.br/hdr/Relatorios-Desenvolvimento-Humano-Globais.aspx?indiceAccordion=2&li=li_RDHGlobais)>. Acesso em: 13 ago. 2015.

PNUD - IPEA - FJP. **Índice de desenvolvimento humano municipal brasileiro**. Disponível em: <[http://www.pnud.org.br/IDH/Default.aspx?indiceAccordion=1&li=li\\_AtlasMunicipios](http://www.pnud.org.br/IDH/Default.aspx?indiceAccordion=1&li=li_AtlasMunicipios)>. Acesso em: 1 fev. 2015.

POLÍCIA FEDERAL. **Plano de Segurança Bancária**. Disponível em: <<http://www.pf.gov.br/servicos/seguranca-privada/servicos/plano-de-seguranca-bancaria>>. Acesso em 20 abr. 2015.

PORCARO, R. M. **Tecnologia da comunicação e informação e desenvolvimento .Rede-IPEA: Políticas e estratégias de inclusão digital no Brasil: uma avaliação**.Rio de Janeiro, 2006.

POZZEBON, M.; DINIZ, E. H. Theorizing ICT and society in the brazilian context: A multilevel, pluralistic and remixable framework. **BAR - Brazilian Administration Review**, v. 9, n. 3, p. 287–307, 2012.

PRAHALAD, C. K. **A riqueza na base da pirâmide: como erradicar a pobreza com o lucro**. Porto Alegre: Bookman, 2010.

QIZILBASH, M. Capabilities, Well-Being and Human Development: A Survey. **The Journal of Development Studies**, v. 33, n. 2, p. 143–163, 1996.

RAMACHANDRAN, D. et al. **Social dynamics of early stage co-design in developing regions**.Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems. **Anais...**California: ACM, 2007

RIBEIRO, A. H. P.; FURRIER, M. T.; ACEVEDO, C. R. Reflexões sobre as Políticas Públicas Relacionadas ao Programa de Inclusão Bancária para a População de Baixa Renda no Brasil. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 9, n. 1, p. 111–123, 2010.

ROMERO, J. P.; JAYME-JR, F. G. Financial System , Innovation and Regional Development : The Relationship between Liquidity Preference and Innovation in Brazil. **Review of Political Economy**, v. 24, n. 4, p. 623–642, 2012.

SANFORD, C.; COJOCARU, L. Do Correspondents Improve Financial Inclusion? Evidence from a National Survey in Brazil (Research Report). **Bankable Frontier Associates**, Somerville, MA, 2013.

SARMA, M. **Index of Financial Inclusion**: Discussion Papers in Economics.Nova Delhi, 2008.

SARMA, M.; PAIS, J. Financial Inclusion and Development. **Journal of International Development**, v. 23, n. 5, p. 10–14, 2011.

SEN, A. **Equality of What?** Tanner Lectures on Human Values.Stanford, 1980.

SEN, A. Well-Being, Agency and Freedom: The Dewey Lectures. **The Journal of Philosophy**, v. 82, n. 4, p. 169–221, 1985.

SEN, A. O desenvolvimento como expansão das capacidades. **Lua Nova: Revista de Cultura e Política**, n. 28-29, p. 313–334, 1993.

SEN, A. **Desenvolvimento como Liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

SILVA, A. H.; FOSSÁ, M. I. T. **Análise de Conteúdo: Exemplo de Aplicação da Técnica para Análise de Dados Qualitativos**.IV Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade. **Anais...**Brasília: EnEPQ, 2013

SIMON, D. Development Reconsidered; New Directions in Development Thinking. **Human Geography**, v. 79, n. 4, p. 183–201, 1997.

SIMON, D. Dilemmas of development and the environment in a globalizing world: theory, policy and praxis. **Progress in Development Studies**, v. 3, n. 1, p. 5–41, 2003.

STAKE, R. E. Case Studies. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Eds.). . **Strategies of qualitative Inquiry**. Illinois: SAGE, 2008.

TCHOUASSI, G. Can Mobile Phones Really Work to Extend Banking Services to the Unbanked? Empirical Lessons from Selected Sub-Saharan Africa Countries. **International Journal of Developing Societies**, v. 1, n. 2, p. 70–81, 2012.

THOMPSON, M.; WALSHAM, G. ICT Research in Africa: Need for a Strategic Developmental Focus. **Information Technology for Development**, v. 16, n. 2, p. 112–127, 2010.

TODARO, M. P.; SMITH, S. C. **Economic Development**. 11. ed. Nova York: Addison-Wesley, 2010.

TRIVINOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

TROCHIM, W. M. **Research Methods Knowledge Base**. Disponível em:  
<<http://trochim.human.cornell.edu/kb/index.htm>>. Acesso em: 10 jan. 2015.

UNDP. **Information Communications Technology for Development**. Disponível em:  
<<http://www.apdip.net/documents/policy/actionplans/Essentials05092001.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

UNDP. **Human Development Report 2014**. Disponível em:  
<<http://www.pnud.org.br/arquivos/RDH2014.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

UNWIN, T. The technologies: identifying appropriate solutions for development needs. In: UNWIN, T. (Ed.). . **ICT4D: Information and Communication Technology for Development**. Cambridge: Cambridge University Press, 2009.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

WINTER, S. Knowledge and competence as strategic assets. In: D, K. (Ed.). . **The Strategic Management of Intellectual Capital**. Oxford: Butterworth- Heinemann, 1998. p. 165–187.

WOOLCOCK, M. Social capital and economic development: Toward a theoretical synthesis and policy framework. **Theory and society**, v. 27, n. 2, p. 151–208, 1998.

WORLD BANK. **World Development Indicators**. Disponível em:  
<[http://data.worldbank.org/country/brazil#cp\\_wdi](http://data.worldbank.org/country/brazil#cp_wdi)>. Acesso em: 10 maio. 2015.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

YOKOMIZO, C. A.; DINIZ, E. H.; CHRISTOPOULOS, T. P. Tecnologias de Informação e Comunicação na oferta de serviços financeiros para a população de baixa renda: os correspondentes bancários do Banco Lemon. **Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 7, n. 3, p. 599–618, 2010.

### Anexo A – Cronograma do ciclo de viagem da Agência Barco

CRONOGRAMA DE VIAGENS DO PA “ILHA DO MARAJÓ”			
DIA DA SEMANA	DATA (dd/mm/aaaa)	Município	HORÁRIO
Segunda - feira	13/07/2015	BELEM/SOURE	SAÍDA: 23:00 H
Terça- feira	14/07/2015	SOURE/SALVATERRA	
Quarta- feira	15/07/2015	SOURE/SALVATERRA	
Quinta- feira	16/07/2015	PONTA DE PEDRAS	SAIDA:(*)
Sexta- feira	17/07/2015	PONTA DE PEDRAS	
Sábado	18/07/2015	BELEM	
Domingo	19/07/2015	BELEM	
Segunda - feira	20/07/2015	BELEM/PORTEL	SAIDA:09:00HS
Terça- feira	21/07/2015	PORTEL	
Quarta- feira	22/07/2015	PORTEL	
Quinta- feira	23/07/2015	PORTEL	
Sexta- feira	24/07/2015	MELGAÇO	SAIDA:(*)
Sábado	25/07/2015	EMBARCADO	
Domingo	26/07/2015	EMBARCADO	
Segunda - feira	27/07/2015	MELGAÇO	SAIDA:(*)
Terça- feira	28/07/2015	BAGRE	
Quarta- feira	29/07/2015	BAGRE	
Quinta- feira	30/07/2015	CURRALINHO	
Sexta- feira	31/07/2015	CURRALINHO	SAIDA:(*)
Sábado	01/08/2015	BELEM	
Domingo	02/08/2015	BELEM	
Segunda - feira	03/08/2015	BELEM/MUANA	SAIDA: 15:00HS
Terça- feira	04/08/2015	MUANA	
Quarta- feira	05/08/2015	SÃO SEBASTIAO DA BOA VISTA	
Quinta- feira	06/08/2015	SÃO SEBASTIAO DA BOA VISTA	
Sexta- feira	07/08/2015	SÃO SEBASTIAO DA BOA VISTA	SAIDA:(*)
Sábado	08/08/2015	BELEM	
Domingo	09/08/2015	BELEM	
Segunda - feira	10/08/2015	AGÊNCIA	
Terça- feira	11/08/2015	AGÊNCIA	
Quarta- feira	12/08/2015	FOLGA	
Quinta- feira	13/08/2015	FOLGA	
Sexta- feira	14/08/2015	FOLGA	

## **ANEXO B – Roteiro de Viagem**

12/07 (domingo):

- Viagem do Rio de Janeiro para Belém.

13/07 (segunda-feira):

- Visita à Filial de Tecnologia da CAIXA em Belém;
- Visita à Superintendência Regional Norte do Pará;
- Visita à Agência São Braz, de vinculação do PA Ilha de Marajó;
- 23h00: Saída do Terminal Rodo Fluvial de Belém, embarcado no PA Ilha de Marajó, com destino à cidade de Soure.

14/07 (terça-feira):

- 06h00: Chegada ao Terminal Fluvial do Rio Paracauari na cidade de Soure;
- 10h00: Início do atendimento no PA Ilha de Marajó;
- 16h00: Término do atendimento no PA Ilha de Marajó;

15/07 (quarta-feira):

- 09h00: Início do atendimento no PA Ilha de Marajó;
- 16h00: Término do atendimento no PA Ilha de Marajó;

16/07 (quinta-feira):

- 09h00: Início do atendimento no PA Ilha de Marajó;
- 15h00: Término do atendimento no PA Ilha de Marajó;
- 19h40: Saída do Terminal Fluvial de Soure com destino à cidade de Ponta de Pedras.

17/07 (sexta-feira):

- 02h30: Chegada ao Terminal Fluvial do Rio Marajó-Açu na cidade de Ponta de Pedras;
- 09h00: Início do atendimento no PA Ilha de Marajó;
- 15h00: Término do atendimento no PA Ilha de Marajó;
- 15h15: Saída do Terminal Fluvial de Ponta de Pedras com destino a Belém.
- 20h10: Chegada no Terminal Rodo Fluvial de Belém.

19/07 (domingo):

- Retorno ao Rio de Janeiro.

## ANEXO C – Fotos



*Figura 18 – Município de Soure  
Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 19 – Unidade lotérica de Soure  
Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 20 – Agência Barco em Soure  
Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 21 – Identificação da Agência Barco  
Fonte: Acervo pessoal*





*Figura 22 – Camarote na Agência Barco*  
*Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 23 – Refeitório na Agência Barco*  
*Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 24 – Sala de TV e lavanderia na Agência Barco*  
*Fonte: Acervo pessoal*

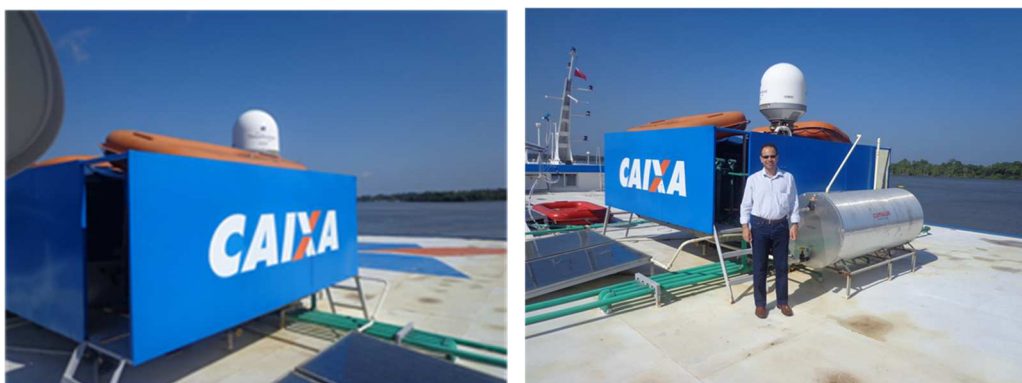


*Figura 25 – Baía de Marajó no município de Salvaterra*  
*Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 26 – Rio Paracauari*

*Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 27 – Antena via satélite*

*Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 28 – Sala técnica de TIC*

*Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 29 – Salão de atendimento da Agência Barco*

*Fonte: acervo pessoal*





*Figura 30 – Totem de pré-atendimento*

*Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 31 – Bateria de caixas*

*Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 32 – Município de Ponta de Pedras*

*Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 33 – Unidade lotérica de Ponta de Pedras*

*Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 34 – Entrevistas em Ponta de Pedras*

*Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 35 – Agência Barco em Ponta de Pedras*

*Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 36 – Retorno a Belém*

*Fonte: Acervo pessoal*



*Figura 37 – Moradias ribeirinhas*

*Fonte: Acervo pessoal*





# ANEXO E – Perfil dos Entrevistados

Quadro 31 – Perfil dos clientes entrevistados na Agência Barco

Nota Voz	Gravação	Duração (min)	Local	Data	Gênero	Idade	Residência	Estado civil	Filhos	Escolaridade	Profissão	Casa própria	Fonte de renda	Benefícios sociais
1	Sim	35	Soure	14/07/2015	Masculino	52	Soure	Divorciado	5	Fundamental I incompleto	Pescador	Sim	Pesca	Sim
1	Sim	10	Soure	14/07/2015	Masculino	43	Soure	Solteiro	7	Fundamental I incompleto	Pescador	Não	Pesca	Sim
2	Sim	20	Soure	14/07/2015	Feminino	35	Soure	Solteiro	1	Fundamental I incompleto	Pescadora	Sim	Pesca	Sim
4	Sim	24	Soure	14/07/2015	Feminino	33	Soure	Casado	2	Superior com Especialização	Pedagoga e comerciante	Sim	Salário e Comércio	Não
8	Sim	3	Soure	14/07/2015	Feminino	29	Soure	Solteiro	4	Fundamental I incompleto	Dona de Casa	Sim	Benefícios sociais	Sim
9	Sim	25	Soure	14/07/2015	Feminino	27	Salvaterra	Solteiro	1	Médio	Vendedora	Não	Negócio próprio informal	Não
10	Sim	13	Soure	15/07/2015	Feminino	27	Soure	Solteiro	2	Fundamental I incompleto	Autônoma	Sim	Negócio próprio informal	Sim
11	Sim	13	Soure	15/07/2015	Feminino	23	Soure	Casado	1	Médio	Autônoma	Sim	Negócio próprio informal	Não
12	Sim	22	Soure	15/07/2015	Masculino	58	Soure	Casado	3	Fundamental I incompleto	Vaqueiro e Pescador	Sim	Pesca	Sim
13	Sim	12	Soure	15/07/2015	Feminino	51	Soure	Casado	1	Fundamental completo	Dona de Casa	Sim	Salário	Sim
15	Sim	13	Soure	15/07/2015	Masculino	39	Soure	Casado	0	Fundamental I incompleto	Padeiro	Sim	Negócio próprio formal	Não
24	Sim	11	Ponta de Pedras	17/07/2015	Feminino	40	Ponta de Pedras	Casado	2	Superior	Pedagoga	Sim	Salário	Não
26	Sim	12	Ponta de Pedras	17/07/2015	Feminino	30	Ponta de Pedras	Casado	1	Médio	Vendedora	Sim	Salário	Sim
27	Sim	21	Ponta de Pedras	17/07/2015	Feminino	55	(Paricatuba) Ponta de Pedras	Casado	2	Superior com Especialização	Professora	Sim	Salário	Não
29	Sim	17	Ponta de Pedras	17/07/2015	Masculino	25	Ponta de Pedras	Casado	1	Médio	Auxiliar Prefeitura	Sim	Salário	Não
29	Sim	17	Ponta de Pedras	17/07/2015	Feminino	26	Ponta de Pedras	Casado	1	Médio	Professora	Sim	Salário	Não
30	Sim	20	Ponta de Pedras	17/07/2015	Masculino	27	(Rio Fortaleza) Ponta de Pedras	Casado	1	Fundamental I incompleto	Pescador e Lavrador	Não	Pesca e Extrativismo	Sim
31	Sim	17	Ponta de Pedras	17/07/2015	Masculino	49	(Rio Marajó Ité) Ponta de Pedras	Casado	5	Fundamental I incompleto	Pescador	Não	Pesca e Extrativismo	Sim
23 e 25	Sim	12	Ponta de Pedras	17/07/2015	Masculino	58	Ponta de Pedras	Casado	7	Fundamental I	Topógrafo	Não	Salário	Sim
6 e 7	Sim	24	Soure	14/07/2015	Feminino	24	Salvaterra	Solteiro	2	Médio	Pescador	Não	Pesca	Não
6 e 7	Sim	24	Soure	14/07/2015	Masculino	26	Salvaterra	Solteiro	2	Médio	Pescador	Não	Pesca	Não
Não	Não	25	Soure	16/07/2015	Masculino	27	Salvaterra	Solteiro	2	Médio	Vigilante	Não	Salário	Não
Não	Não	5	Soure	15/07/2015	Feminino	34	Soure	Solteiro	3	Médio	Merendeira	Sim	Salário	Sim

Entrevista	Gravação	Duração (min)	Residência	Gênero	Instrução	Tempo de instituição	Tempo na função
16 e 17	sim	19	Boa Esperança/MG	M	Superior	6	3
18	sim	34	São Luiz/MA	M	Especialização	34	30
19	sim	46	Belem/PA	F	Ensino Médio	23	12
20 e 21	sim	22	Belem/PA	F	Ensino Superior	8 meses	8 meses
22	sim	12	Belém/PA	F	Especialização	21	6 anos
31	não	15	Ananindeua/PA	M	Ensino Superior	1 e 8 meses	1 e 8 meses
32	não	25	Belém/PA	M	Ensino Médio	3 anos	3 anos

*Quadro 32 – Perfil dos funcionários entrevistados na Agência Barco*

Entrevista	Tipo	Duração	Residência	Gênero	Cargo	Área de atuação
1	Telefone e correio eletrônico	3h30	Brasília	M	Gerente Executivo	Negocial
2	Telefone e correio eletrônico	1h15	Brasília	M	Gerente Executivo	Tecnologia
3	Presencial e Correio eletrônico	0h50	Brasília	M	Gerente Executivo	Tecnologia
4	Presencial	2h00	Belém	M	Gerente de Filial	Tecnologia
5	Presencial	0h15	Belém	M	Gerente de Canais	Negocial

*Quadro 33 – Perfil dos funcionários participantes das entrevistas abertas*