

Autor: Mário Luiz Lancellotti

Título(s): [pt] Redes de auto-atendimento bancário no Brasil: um estudo do compartilhamento.

Resumo(s): [pt] Discutir o compartilhamento das redes de ATMs, é oportuno pelo momento que os bancos vivem devido às diversas mudanças ambientais, embora o número de fatores responsáveis pelo momento atual seja bastante extenso, alguns deles são destacáveis: a globalização; o plano de estabilização monetária; a desregulamentação e o aumento da competitividade. Todas essas mudanças ambientais em conjunto exercem forte pressão sobre as organizações, caracterizando-se como um dos mais eficientes impulsionadores de mudanças dos processos, tendo por um lado como limitador das opções a necessidade de uma busca contínua da satisfação dos clientes e, por outro encontrar solução para maiores vendas e menores custos. No mundo, nas últimas décadas, todos os bancos têm procurado modelos mais eficientes de distribuição de seus produtos e serviços, no caso brasileiro, esse novo ambiente provocou uma reestruturação no sistema bancário com fusões e incorporações em razão do longo período de cultura inflacionária. As redes de Auto-Atendimento foram implantadas no Brasil com sucesso, a ponto do país se projetar em 3º lugar no mundo, inclusive inovando com a criação de máquinas inéditas no Auto-Atendimento, como a dispensadora de talões de cheque. Por isso, entendemos que para analisarmos a evolução do sistema bancário no país, adotamos como método o estudo de caso, visando a entender as decisões estratégicas, seus resultados e as eventuais mudanças já anunciadas. Os principais resultados indicam que os bancos brasileiros, optaram pelo auto-atendimento proprietário em dois tempos. Numa primeira fase, apenas dois grandes bancos e posteriormente 25 outros fizeram a opção, voltando a integrar-se, de forma gradual, a partir de 1998. Isto leva a conclusão que, no Brasil, o auto-atendimento proprietário, tem sido visto como estratégia de penetração mercadológica e não apenas como um canal de distribuição.

[en] It is appropriate to discuss the sharing of ATM networks in view of the moment currently experienced by the banking sector, due to the various ambient changes. Despite the large number of factors causing this current moment, some of them are outstanding, such as the globalization; the monetary stabilization plan; deregulation; and the growth of competitiveness. In the world, in the past decades, all banks have sought for the most efficient models of distribution of their products and services. In the case of Brazil, this new environment has provoked a restructuring in the banking system, with mergers and incorporations, caused by the long period of inflationary culture. The Self-Service networks were successfully implemented in Brazil to such an extent that the country occupies the 3rd place in the world, and additionally innovating with the creation of original SS Equipment, such as the express check. For this reason we understand that to analyze the evolution of the banking system in our country, we must adopt the case-study method, in order to understand the strategic decisions, their results and the eventual changes already mentioned. "The main results point that Brazilian banks have chosen proprietary selfservice in two phases. Firstly, only two large banks did so and later on, 25 other institutions followed, gradually becoming integrated again from 1998 onwards. This leads us to conclude that, in Brazil, proprietary selfservice has been seen as a market penetration strategy rather than just a distribution channel.

Titulação: Mestre em Administração

Contribuidor(es): [Orientador] Leonel Cezar Rodrigues
[Membro da Banca] Erineide Sanches Ross
[Membro da Banca] Daniel Augusto Moreira
[Membro da Banca] Cláudia Rosa Acevedo

Assunto(s): [pt] Compartilhamento de redes
[pt] Auto-atendimento
[pt] Bancos
[en] Self-service
[en] Net sharing
[en] Banks
[pt] ADMINISTRACAO

Data da defesa: 2005