

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO

MILTON SULLYVAN ROCHA

VITOR RAMOS MOROMIZATO

**OS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS E O PROCESSO DE INCLUSÃO  
FINANCEIRA:** um estudo na microrregião do Pajeú-PE

SÃO PAULO - SP  
2011

MILTON SULLYVAN ROCHA

VITOR RAMOS MOROMIZATO

**OS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS E O PROCESSO DE INCLUSÃO  
FINANCEIRA: um estudo na microrregião do Pajeú-PE**

Relatório de pesquisa apresentado à Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas como requisito do Projeto Conexão Local para Estudantes de Graduação.

Campo do conhecimento: microfinanças, inclusão financeira, desenvolvimento local.

Supervisor: Flávio Henrique dos Santos Foguel

SÃO PAULO - SP  
2011

## RESUMO

O relatório que segue busca colaborar com o avanço do conhecimento na área de microfinanças, mais precisamente no que diz respeito ao modelo de correspondentes bancários e o seu papel no processo de inclusão financeira. Aborda o acesso e uso de serviços financeiros pela população de baixa renda, assim como os impactos na qualidade de vida destas pessoas.

A pesquisa teve abordagem qualitativa e o modo de investigação adotado foi o estudo de caso, tendo como objeto de pesquisa os correspondentes bancários situados em seis municípios da microrregião do Pajeú, agreste do Estado de Pernambuco: Afogados da Ingazeira, Igaraci, Ingazeira, Quixaba, Tabira e Solidão. A delimitação do campo foi motivada pelo fato do primeiro correspondente bancário não lotérico do Brasil ter sido implantado pela Caixa Econômica Federal na cidade de Solidão, em 2001. Dez anos após o início da implantação deste modelo, buscou-se avaliar o papel dos correspondentes bancários no processo de inclusão financeira, bem como os impactos gerados na qualidade de vida dos moradores. O desenvolvimento deste estudo foi fundamentado em pesquisa bibliográfica, com o trabalho de campo viabilizado por entrevistas semiestruturadas com atores de grupos sociais relevantes (gestores de bancos, correspondentes bancários, moradores usuários e não usuários de correspondentes bancários, comerciantes, gestores públicos, profissionais de organizações do terceiro setor e outros formadores de opinião). Foram desenvolvidas 39 entrevistas nos seis municípios, totalizando treze horas e doze minutos.

A análise de dados trouxe informações relevantes sobre o papel fundamental dos correspondentes bancários na inclusão financeira de cidadãos. Onde antes a falta de agências bancárias fazia as pessoas se deslocarem longas distâncias até os grandes centros para usarem serviços financeiros e lá gastarem seus recursos, os correspondentes propiciaram a comodidade da permanência na localidade, o que fez os recursos também serem gastos lá, dinamizando a economia local. A pesquisa identificou ainda um novo modelo de ação dos correspondentes pelos bancos, bem como problemas sérios de uso dos serviços financeiros, principalmente o crédito, causando o sobreendividamento.

**PALAVRAS-CHAVES:** Inclusão Financeira; Correspondente Bancário, Microfinanças, Qualidade de Vida, Desenvolvimento.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
1.1 Apresentação do tema e sua relevância.....	5
1.2 Revisão da literatura e lacuna a ser preenchida .....	6
1.3 Formulação do problema de pesquisa.....	6
1.4 Delimitação do objeto .....	7
1.4.1 Objetivos do trabalho proposto .....	8
1.4.2 Objetivos específicos .....	8
1.5 Questões ou hipóteses da pesquisa.....	8
1.6 Contribuições esperadas.....	9
<b>2 DESCRIÇÃO DO CONTEXTO .....</b>	<b>10</b>
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
3.1 Conceito 1: Correspondentes Bancários .....	12
3.2 Microfinanças e Inclusão Financeira .....	13
<b>4 METODOLOGIA.....</b>	<b>15</b>
4.1 Decisões metodológicas .....	15
4.2 Procedimentos de coleta de dados .....	16
4.3 Procedimentos de análise de dados.....	17
<b>5 ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>18</b>
5.1 Uso e demandas dos CBs.....	18
5.2 Operação do correspondente bancário .....	19
5.3 Acesso e qualidade de vida .....	20
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>21</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>22</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Apresentação do tema e sua relevância

O Banco Central do Brasil, em 2010, no intuito de alinhar suas atividades com sua missão institucional de assegurar a solidez e eficiência do Sistema Financeiro Nacional (SFN), passou a considerar a inclusão financeira como um de seus objetivos estratégicos (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2010).

Nesse contexto, entende-se inclusão financeira como sendo o “*processo de efetivo acesso e uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades, contribuindo com sua qualidade de vida*” (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2010, p. 18).

Em seu Relatório de Inclusão Financeira de 2010, o Banco Central coloca o aumento dos canais de correspondentes bancários como sendo responsável por uma parcela significativa do processo de inclusão financeira no país (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2010).

Ter acesso ao sistema financeiro e utilizar os seus serviços quando necessário de modo que isso melhore sua qualidade de vida significa estar financeiramente incluído. (BANCO CENTRAL, 2010). O acesso à produtos e serviços financeiros pode ser de caráter transacional (pagamentos e recebimentos, abertura de contas, entre outros) e/ou negocial (poupança, empréstimos, microsseguros e outros produtos financeiros). Na operação do correspondente bancário predomina as operações transacionais de pagamentos de contas, os recebimentos de salários, aposentadorias e benefícios, e também a concessão de empréstimos (JAYO, 2010).

Os correspondentes bancários tem se mostrado um interessante modelo de negócios, pois atendem aos interesses de bancos, da população local e também do poder público. Para os bancos, o modelo permite maior capilaridade, com novos pontos de atendimento, com custos de implantação e manutenção bem menores do que em agências próprias. A população local passa a ter acesso ao sistema financeiro de forma simplificada (OLIVEIRA e CAMPELO, 2006) e para o governo é um importante instrumento viabilizador de pagamentos de aposentadorias e benefícios de programas sociais, como o Bolsa Família.

Esta pesquisa buscou um melhor entendimento do processo de inclusão financeira promovida pelos correspondentes bancários e o que ele significa na vida dos cidadãos, principalmente no que se refere aos impactos sobre a qualidade de vida.

## **1.2 Revisão da literatura e lacuna a ser preenchida**

A pesquisa bibliográfica inicial consultou artigos científicos publicados sobre o tema Correspondentes Bancários (JAYO, 2010; VALER, 2010; MOURA e SAYEG, 2009; YOKOMIZO et al., 2010; FERREIRA, 2008; IVATURY e MAS, 2008; DINIZ, 2007; DINIZ et al., 2008; DINIZ et al., 2009a; DINIZ et al., 2009b; KUMAR et al., 2006; CONTEL, 2006).

Nestas obras nota-se um predomínio das discussões sobre a tecnologia no contexto dos correspondentes bancários e seus impactos, com consenso formado sobre como as tecnologias da informação e comunicação foram fundamentais para a viabilização do modelo de correspondentes bancários (YOKOMIZO et al., 2010; DINIZ et al., 2008; DINIZ et al., 2009a). Há também pesquisas discutindo questões relacionadas a implementação do modelo e seu funcionamento (KUMAR et al., 2006; CONTEL, 2006; DINIZ, 2007; FERREIRA, 2008; IVATURY e MAS, 2008; JAYO, 2010) e também a satisfação dos usuários com relação aos correspondentes bancários em determinadas localidades (VALER, 2010)

Constata-se que apesar de abordado em algumas pesquisas (DINIZ et al., 2009a; DINIZ et al., 2009b; MOURA e SAYEG, 2009), o tema impacto da presença dos correspondentes bancários sobre a qualidade de vida da população pode ser ainda melhor explorado. A contribuição desta pesquisa diz respeito ao papel dos correspondentes bancários na geração de inclusão financeira e os impactos que isto gera na qualidade de vida das pessoas.

## **1.3 Formulação do problema de pesquisa**

Alguns estudos já abordaram o impacto dos correspondentes bancários sobre o acesso à serviços financeiros (DINIZ, 2007; DINIZ et al., 2009; BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2010; JAYO, 2010). Diniz (2007), Jayo (2010) e Costabile (2011) afirmam que até 2001 cerca de um terço dos municípios brasileiros não tinha acesso a serviços financeiros em

seu território. Desta forma, os moradores precisavam se deslocar por grandes distâncias até as cidades maiores para fazerem as suas movimentações financeiras (pagamentos, recebimentos de benefícios e investimentos). E lá acabavam fazendo suas compras, fazendo com que o dinheiro não ficasse em sua cidade de morada. Costabile (que foi o diretor de TI da Caixa Econômica Federal e responsável pela implantação dos correspondentes) lembra que em 2003 já havia se alcançado 100% dos municípios brasileiros, o que foi fundamental para o pagamento dos benefícios sociais (COSTABILE, 2011). Conforme pesquisa de Moura e Sayeg (2009) realizada no município de Autazes (AM), as comunidades que não possuíam antes agências bancárias, ou qualquer outro de posto aonde pudessem ser realizados serviço Financeiros, denominadas “desbancarizadas”, sofreram mudanças depois que “bancarizadas”. Os autores relatam, que no caso de Autazes, o desenvolvimento econômico provocado pela presença dos CBs era tão nítido que estava presente no depoimento de dezenas de habitantes entrevistados (MOURA e SAYEG, 2009). Neste contexto, este estudo busca responder as seguintes perguntas: Qual é o papel dos correspondentes bancários no processo de inclusão financeira de populações de baixa renda? Quais os impactos que estes atores geram na qualidade de vida das pessoas?

#### **1.4 Delimitação do objeto**

Esta pesquisa tem como objeto os correspondentes bancários, buscando analisar o impacto destes sobre a qualidade de vida da população. O campo de pesquisa foi delimitado em cinco municípios da microrregião do Pajeú, região de agreste, no interior do Estado de Pernambuco: Afogados da Ingazeira, Igaraci, Ingazeira, Quixaba e Solidão. A escolha deste território para aplicação da pesquisa foi motivada pelo fato do primeiro correspondente bancário não lotérico do Brasil ter sido instalado no município de Solidão, em 2001. Espera-se que o espaçamento temporal de dez anos de presença dos correspondentes na região possa contribuir com a melhor compreensão do impacto sobre a qualidade de vida dos moradores.

Para compreender melhor a atuação dos correspondentes bancários e seus impactos sobre as localidades onde atuam, buscou-se entrevistar atores de grupos sociais considerados relevantes, destacando-se:

- Correspondentes Bancários;
- Bancos: gestores que interagem com os correspondentes no dia a dia da operação;

- Governo Local: prefeitos, secretários e profissionais responsáveis pela implementação de programas sociais;
- Organizações do Terceiro Setor;
- População: usuários e não usuários dos correspondentes bancários.

#### **1.4.1 Objetivos do trabalho proposto**

O objetivo principal desta pesquisa é identificar como a presença dos correspondentes bancários proporciona inclusão financeira sobre as localidades onde atuam, e quais as implicações sobre a qualidade de vida das pessoas que vivem nestes territórios.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

Para se atingir o objetivo principal da pesquisa pretende-se cumprir os seguintes objetivos específicos:

- revisão bibliográfica sobre o tema Correspondente Bancário;
- contextualização do território a ser visitado durante a pesquisa;
- definição da metodologia de pesquisa;
- tratamento dos dados de modo a se possibilitar sua análise;
- análise dos dados trabalhados.

#### **1.5 Questões ou hipóteses da pesquisa**

Considerando-se os achados de estudos anteriores (DINIZ, 2007; DINIZ et al., 2009a; DINIZ et al., 2009b; MOURA e SAYEG, 2009), assume-se como Hipótese de Pesquisa que a presença de correspondentes bancários em pequenos municípios e/ou

comunidades de baixa renda gera inclusão financeira, com impactos positivos sobre a qualidade de vida destas pessoas.

### **1.6 Contribuições esperadas**

O trabalho pretende contribuir com o conhecimento sobre correspondentes bancários, verificando as implicações da presença destes sobre a inclusão financeira e a qualidade de vida das pessoas. O estudo de campo em municípios da região onde foi instalado o primeiro correspondente bancário da CEF no Brasil contribuirá para a verificação de achados dos estudos anteriores na região Nordeste do País, até então não pesquisada.

## 2 DESCRIÇÃO DO CONTEXTO

A implementação dos correspondentes bancários no Brasil está diretamente relacionada com a viabilização de programas sociais federais em 2001, destacando-se o Bolsa Escola e outros como Auxílio Gás e Cartão Alimentação (COSTABILE, 2011). Estes programas foram unificados no Governo Lula em um único programa denominado Bolsa Família (MDS, 2011). Este programa de transferência de renda busca beneficiar famílias com renda *per capita* menor que R\$ 140,00 mensais. A contrapartida é que as famílias beneficiárias mantenham seus dependentes na escola e vacinados.

Foi legalmente determinado que os benefícios destes programas seriam pagos pela Caixa Econômica Federal (COSTABILE, 2011). Contudo, naquela época, existiam muitos municípios que não possuíam agências que viabilizassem o pagamento dos benefícios. Nestes casos, os pagamentos eram levados por funcionários da Caixa Econômica Federal em malotes e para pagamento em espécie, envolvendo riscos e custos significativos. Decidida implantação do modelo de correspondente bancário, empreendimentos comerciais que proveriam acesso à serviços bancários básicos para a população local, o primeiro passo foi a prospecção destes pelas próprias agências da Caixa. O funcionário que fazia os pagamentos nos municípios prospectava os empreendimentos, considerando os pré-requisitos negociais e tecnológicos exigidos. Dessa forma, a demanda pelos pagamentos puxou a instalação dos equipamentos e a implementação do sistema de correspondentes bancários. Os equipamentos computacionais nos comércios foram instalados por uma empresa terceirizada e cada região teve um profissional responsável pela manutenção dos equipamentos. A partir daí, a dinâmica econômica destes municípios pequenos que não possuíam bancos começou a se transformar, pois a população que antes tinha que se deslocar por grandes distâncias até uma agência de uma localidade maior, passou a ter acesso a produtos e serviços financeiros em seu próprio território (COSTABILE, 2011).

A proposta inicial da pesquisa previa como campo de estudo a cidade de Solidão, em Pernambuco. O motivo principal da escolha da cidade foi o fato dela ter sido a primeira cidade a receber um correspondente bancário não lotérico da Caixa Econômica Federal, em 2001 (COSTABILE, 2011). Todavia, ao pesquisar mais sobre a região, foi possível concluir que Solidão fazia parte de um núcleo de cidades que, devido ao seu pequeno tamanho e grande proximidade, interagiam intensamente. Desta forma, o campo de pesquisa foi ampliado para cinco cidades da microrregião do Pajeú, São elas:

- Solidão: Com área de 138 km<sup>2</sup>, a cidade conta com 5.744 habitantes (68,8% morando em área rural) e foi a primeira cidade do Brasil a receber um correspondente bancário, em 2001 (IBGE, 2010);
- Afogados da Ingazeira: A cidade está em área de 378 km<sup>2</sup> e possui 35.088 habitantes (78,09% residente em área urbana), e é considerada um pólo na região principalmente por sua localização geográfica. Próxima de todas as outras cidades, Afogados da Ingazeira concentra as agências centrais que coordenam os correspondentes bancários de todos os bancos. Antes dos correspondentes bancários, toda a população da região se dirigia a Afogados para receber seus benefícios, salários e para pagar contas (IBGE, 2010);
- Ingazeira: A cidade possui 4496 habitantes (54,62% residente em área rural) e está situada em área de 244 km<sup>2</sup>. Também dependia do de Afogados para o acesso à serviços financeiros (IBGE, 2010);
- Jabitacá: a cidade possui uma área de 838 km<sup>2</sup> e possui 11.799 moradores, predominantemente urbanos (51,7%) e era uma das cidades que dependiam de Afogados para serviços financeiros. Recentemente, o distrito de Jabitacá ficou sem um de seus dois correspondentes bancários, fato que causou um impacto em muito pouco tempo na economia local (IBGE, 2010);
- Quixaba: Situada em uma área de 211 km<sup>2</sup>, a cidade tem 6.739 habitantes, com predomínio de residentes em área rural (62,97%). Também dependia de Afogados da Ingazeira para o acesso à serviços financeiros (IBGE, 2010).

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

#### 3.1 Conceito 1: Correspondentes Bancários

Um correspondente bancário consiste em um acordo entre duas instituições, uma das quais (o correspondente) presta serviços em nome da outra (o respondente). Isso permite que bancos realizem transações onde não possuem presença física. Com a evolução do sistema de correspondentes bancários, este passou a significar o modelo de negócio baseado na estrutura de respondente e correspondente. Surge também a tecnologia de CB, que consiste no conjunto tecnológico que viabiliza esse modelo de negócio (DINIZ, 2007).

O Banco Central do Brasil define correspondentes bancários como

*empresas, integrantes ou não do Sistema Financeiro Nacional, contratadas por instituições financeiras e demais instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil para a prestação de serviços de atendimento aos clientes e usuários dessas instituições (BANCO CENTRAL DO BRASIL, s. d.)*

Atualmente, a normatização e regulação dos correspondentes bancários no Brasil estão alicerçadas nas Resoluções do Banco Central 3954/2011 e 3959/2011.

Para Kumar et al. (2006), os CBs não se traduzem simplesmente em uma forma de inclusão financeira, mas também uma estratégia de expansão por parte dos bancos que pode ser feita à custos muito menores que os da implantação de agências.

Os CBs foram responsáveis pela realização de atividades bancárias em regiões brasileiras onde não havia bancos (DINIZ, 2007). Boa parte desse sucesso se deve à questão da relação estabelecimento-cliente, já que a população de baixa renda está mais familiarizada com o ambiente das lojas de varejo que com agências bancárias (FERREIRA, 2008). Além desse ponto, ainda se mostram relevantes alguns outros pontos como o fato de o setor bancário brasileiro ser um dos mais desenvolvidos do mundo, ou o fato de uma agência ter um custo de operação altíssimo.

Ivatury e Mas (2008) realizaram estudos sobre os custos das transações e concluíram que o uso do canal de Correspondentes Bancários para serviços transacionais equivale a 0,5% do custo de uma transação realizada em uma agência bancária.

Esse conceito é extremamente importante para o desenvolvimento do nosso trabalho, pois os pontos apresentados são extremamente relevantes para a eficácia da inclusão financeira nas regiões antes desbancarizadas.

### **3.2 Microfinanças e Inclusão Financeira**

Segundo Naqvi e Guzmán (2003), microfinanças compreende o conjunto de serviços financeiros prestados por instituições financeiras ou não, para indivíduos de baixa renda e microempresas (formais e informais) excluídas (ou com acesso restrito) do sistema financeiro tradicional. O conceito de Inclusão Financeira vai além das instituições de microfinanças, abrangendo o acesso e uso dos serviços financeiros, de forma a atender as necessidades da população (UNCDF, 2006).

Inclusão financeira pode ser definida como o *“processo de efetivo acesso e uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades, contribuindo com sua qualidade de vida”* (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2010, p. 18)

No Brasil, as iniciativas de inclusão financeira ganharam força na década de 1990, pois antes o ambiente regulatório fazia com que somente ONGs conseguissem promover acesso às pessoas que não conseguiam crédito em bancos.

Os serviços que podem ser oferecidos são divididos em duas categorias principais: serviços transacionais e serviços relacionais. Os serviços transacionais são aqueles que ocorrem independente de uma relação humana. Esses serviços geralmente são automatizados. Um exemplo de serviços transacionais são os serviços de pagamento de contas e transferências monetárias. Os serviços relacionais são aqueles que dependem inteiramente de uma interação humana para que ocorra. A concessão de crédito é o maior exemplo de um serviço relacional.

De acordo com Ivatury e Mas (2008), os maiores problemas relacionados a possibilitar serviços financeiros para a população de baixa renda são:

- Os usuários do serviço sempre realizam transações pequenas.
- O acesso aos locais de moradia das populações de baixa renda é muito mais difícil e, por conseqüência, muito mais caro.

Um número significativo de pessoas nunca tiveram acesso a nenhum tipo de serviço financeiro. Por isso, não existem históricos de crédito ou métodos para avaliar a probabilidade de pagamento por parte do futuro usuários do serviço financeiro.

Os serviços de microfinanças não são atualmente explorados pelos bancos, pois ainda não se descobriu uma forma de torná-lo suficientemente rentável. Existem investimentos em novos canais tecnológicos e modelos de agências.

## 4 METODOLOGIA

### 4.1 Decisões metodológicas

A pesquisa realizada tem abordagem qualitativa, visto que este tipo se mostra preferido para compreender como e porque certos fenômenos acontecem, e a melhor compreensão destes só fazem sentido dentro de um contexto específico (NEVES, 1996). A pesquisa qualitativa "*compreende um conjunto de diferentes técnicas interativas que visam a descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados*", com a obtenção de dados descritivos mediante contato direto e interativo do pesquisador com a situação objeto de estudo (NEVES, 1996). Isto faz com que a pesquisa qualitativa propicie uma descrição mais aprofundada do fenômeno estudado (LAKATOS e MARCONI, 2004).

A pesquisa esta pautada em três características essenciais da abordagem qualitativa (GODOI, 1995):

- 1) O ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental;
- 2) O caráter descritivo;
- 3) O significado que as pessoas dão as coisas e a sua vida como preocupação do pesquisador.

O modo de investigação usado na pesquisa é o método de estudo de caso que segundo Yin (2001) "*permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos acontecimentos da vida real, buscando a melhor compreensão de fenômenos sociais complexos*". O Método do Estudo de Caso permite que seja analisada uma situação na qual não se possam fazer interferências no sentido de manipular comportamentos relevantes; neste método os dados são coletados a partir de múltiplas fontes, todas baseadas em relatos, documentos ou observações, podendo ser utilizadas inclusive evidências (dados) de natureza quantitativa que estejam catalogadas (STAKE, 2000).

## 4.2 Procedimentos de coleta de dados

A pesquisa utilizou entrevistas semiestruturadas como técnica de obtenção de dados. Essa técnica consiste na formulação prévia de um roteiro de perguntas principais, que durante as entrevistas podem ser complementadas por perguntas inerentes às circunstâncias momentâneas. *"Esse tipo de entrevista pode fazer emergir informações de forma mais livre e as respostas não estão condicionadas a uma padronização de alternativas"* (MANZINI, 1991).

Os pesquisadores registraram todas as entrevistas em áudio e/ou vídeo, assegurando-se assim a exatidão dos dados coletados, além de facilitar o trabalho posterior de análise dos dados e reflexões. É importante ressaltar que todas as gravações foram feitas com a autorização prévia dos entrevistados, após a explicação pelos pesquisadores dos objetivos da pesquisa.

As atividades referentes à coleta de dados foram organizadas através de um roteiro de entrevistas elaborado e com o apoio de um caderno de campo para os registros relevantes. Enquanto ferramenta de pesquisa, o caderno de campo listou as atividades a serem realizadas no dia, registrou aspectos relevantes da entrevista e do contexto onde foi realizada. A partir desse acompanhamento foi possível planejar e programar atividades dos dias posteriores. O uso do caderno permitiu um plano de ação bem estruturado, porém flexível à novas direções.

Para realização das entrevistas foram definidos grupos sociais relevantes que permitissem captar percepções diferenciadas sobre o papel do correspondentes bancários nas localidades: correspondentes bancários, bancos (gestores e funcionários de agências bancárias), comerciantes, organizações do terceiro setor, governo local (prefeitos, secretários e funcionários que operacionalizam os programas sociais) e moradores usuários dos serviços dos correspondentes (aposentados, trabalhadores rurais, beneficiários do bolsa família). As entrevistas foram previamente agendadas ou ocasionais, usando a técnica bola de neve”, pois durante o decorrer das atividades de campos atores interessantes eram encontrados o que enriquecia a coleta de dados.

### **4.3 Procedimentos de análise de dados**

Para a análise do material coletado, os dados obtidos em campo foram classificados levando-se em consideração os grupos sociais relevantes pré-definidos. Feita esta classificação, todo o material foi revisto tendo como lente de análise os eixos norteadores relevantes para o problema de pesquisa: a operação do correspondente bancário, as demandas e desafios enfrentados pelos correspondentes bancários, o uso dos correspondentes pela população, acesso e qualidade de vida. Considerando-se estas premissas, foi realizado o processo de minutagem, identificando os trechos mais relevantes das entrevistas, possibilitando assim a classificação e geração de informações para a pesquisa. Para Gibbs (2009), classificar os dados, significa agrupar as informações derivadas do processamento em classes ou categorias seguindo um critério. Realizada a minutagem e classificação os vídeos foram editados, sendo os trechos relevantes separados e consolidados em novos vídeos sobre cada eixo norteador de análise.

## 5 ANÁLISE DOS DADOS

Após realizado o processo de redução de dados através da minutagem das entrevistas, feita com o software *Emicsoft Video*, as informações obtidas foram separadas nas temáticas. Três temáticas foram identificadas, cada uma delas se refere a um ponto específico dentro do tema da pesquisas, sendo eles: i) uso e demandas dos CBs ii) operação do CB e iii) acesso e qualidade de vida.

### 5.1 Uso e demandas dos CBs

A primeira temática identificada durante a análise dos dados diz respeito a como a população local usufrui dos recém oferecidos serviços financeiros e que serviços eles ainda vêem necessário na região. Os depoimentos de diversos moradores, de diferentes grupos sociais, foram considerados na compreensão dessa temática.

Durante a análise, foi possível identificar quatro serviços que são sistematicamente usados nos CBs pela população local: pagamentos de contas, a abertura de contas e poupanças - com destaque para a conta simplificada, empréstimos (operações de crédito) e recebimentos de programas sociais (principalmente Bolsa Família).

A realização de transações financeiras básicas, isto é, os pagamentos e recebimentos são os serviços mais utilizados pela população. A secretária de finanças de Quixaba vê a situação da seguinte maneira: "*Agente não vive sem precisar do banco. Agente sempre vai ao banco seja pra resolver problemas pessoais ou profissionais, eu acredito que não tem um ser humano que não precise do banco*" (informação verbal).

A abertura de contas engloba as contas correntes, as poupanças e as recém criadas contas simplificadas, estas últimas as mais procuradas pela população de baixa renda. Isso porque elas foram projetadas justamente para atender às demandas desse público, elas não possuem taxas de manutenção e limite de transferência por exemplo. Enquanto isso, a conta corrente tradicional se mostrou bem menos utilizada pelos usuários, que muitas vezes alegam não ter montantes significativos que justifiquem o depósito em banco. Já a poupança, apesar de ser usada por parte da população, compete com formas de investimento mais tradicionais da região como comprar terra ou animais.

O segundo serviço apontado pelos entrevistados foi o crédito, que se mostrou um produto altamente utilizado pela população local. Contudo foram identificados tanto casos positivos desse uso quanto negativos. Os aspectos positivos são os que estão relacionados ao crédito de produção, aquele usado como investimento pelos usuário. Em contrapartida, o mau uso está relacionado normalmente à casos de crédito para consumo, que proporcionam aos usuários uma falsa impressão de riqueza.

Por fim, o recebimento do Bolsa Família, programa que esta diretamente relacionado com a expansão dos correspondentes bancários, que se mostrou outro serviço amplamente usado pelos usuários. Fato que não surpreendeu a equipe de pesquisa, uma vez que a expansão dos correspondentes bancários está diretamente ligado ao programa como dito anteriormente na 'DESCRIÇÃO DO CONTEXTO'.

## **5.2 Operação do correspondente bancário**

Essa segunda temática identificada se refere às questões relacionadas ao funcionamento dos correspondentes bancários, os produtos por eles oferecidos, bem como a relação de gestores de rede, correspondentes e clientes. As questões relativas ao modo de operação dos CBs foram agrupadas nesta temática de modo que somente aquelas que dizem respeito ao tema de pesquisa foram selecionadas.

A primeira questão observada foi como os bancos definem a ampliação do número de CBs em cada município. A Gerente de Canais da Caixa de Afogados da Ingazeira (PE), Lívia, disse que uma pesquisa é feita na matriz, com base no número de habitantes de cada município, e então é encaminhado a ela o número de CBs que devem ser aberto na localidade. Em seguida, ela é responsável por selecionar os estabelecimentos que será implantado o CB. Os critérios de seleção, segundo ela, são localidade, tipo de negócio e capital de giro suficiente para rodar o CB.

Outra questão quanto a operação do CB se refere ao seu fluxo de caixa. Há por parte dos donos dos estabelecimentos que possuem CB uma grande preocupação quanto aos montante de dinheiro que fica no local. Contudo, o saque de benefícios, como o próprio Bolsa Família, ajuda a equilibrar a entrada e saída de caixa, fazendo com que grandes quantidade de dinheiro não fique parada no estabelecimento.

### **5.3 Acesso e qualidade de vida**

Nesta última temática identificada estão agrupadas as informações referentes ao acesso a serviços financeiros e como ele impacta na qualidade de vida da população local.

Nos municípios onde antes não haviam CBs ou qualquer outro tipo de estabelecimento onde fosse possível ter acesso a serviços financeiros, a população tinha de se deslocar grandes distâncias para realizar tarefas simples de banco, como pagar contar ou receber algum benefício. Com a implantação dos CBs essa distância não mais tem que ser percorrida, o que além de significar mais comodidade aos usuários representa também a economia de despesas com transporte, que para população de baixa renda é significativo.

Outro ponto importante observado no fato de a população não mais ter de se deslocar para outras cidades é que as pessoas passaram a receber no próprio município e conseqüentemente gastando no mesmo. Assim, houve um aumento no montante de dinheiro circulante na cidade o que beneficiando e desenvolvendo o comércio local como coloca o um dos vereadores de Ingazeira : "se o pessoal recebe aqui, aqui mesmo no comércio eles fazem suas compras, esse dinheiro circula no comércio local e isso traz benefícios em todos os sentidos".

O acesso a crédito, quando utilizado corretamente, também foi identificado como provedor de melhorias na qualidade de vida da população. Isso porque ele permite que pequenos comerciantes e produtores impulsionem seus negócios.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta desta pesquisa consiste em levantar informações que ajudem a compreender como o modelo de correspondente bancário, promovendo inclusão financeira, impacta positivamente na qualidade de vida das pessoas. Partimos de uma pesquisa bibliográfica, a fim de ter subsídios teóricos para o estudo de campo. Já no campo da pesquisa foram levantadas informações que, submetidas a um processo de análise, permitiram aos pesquisadores fazerem algumas considerações sobre o tema. A principal, é o fato de que o processo de inclusão financeira promovido pelos CBs tem promovido, de modo geral, um impacto positivo na vida da população local, mas que há também alguns pontos negativos nesse processo.

Os aspectos positivos foram percebidos, primeiramente, no tocante ao acesso aos serviços financeiros básicos, que é o pagamento e recebimento de contas. O uso do sistema financeiro é imprescindível para a atual vida em sociedade, o que faz com que comunidades que não possuem pontos de acesso a serviços financeiros sejam lesadas. Outro aspecto positivo percebido pela pesquisa foi que o processo de inclusão financeira corrobora com o programa Bolsa Família, pois os CBs permitem que milhares de famílias recebam a assistência do governo em seus próprios municípios.

O segundo aspecto observado é no tocante ao acesso a crédito que essa população passou a ter. O crédito, quando usado para produção, foi visto como um grande propulsor na melhoria da qualidade de vida das pessoas, isto porque ele permite a pessoas de baixa renda tenham capital para investir. Contudo, o acesso a crédito também se apresentou como um aspecto negativo, isto quando usado para consumo, e sem controle. Nesses casos, o acesso ao crédito da margem a um processo de sobreendividamento, que afeta principalmente aposentados usuários desprecauidos. Porém, tal fato também decorre de um assédio por parte dos agentes de crédito aos consumidores como retrata Maico, dono de uma farmácia em Solidão, PE: "*tem esse pessoal que fica direto na porta do povo atrás de pensionista. Você tá em casa tomando um café ou assistindo uma novela e bate um rapaz na porta oferecendo, as vezes o cara nem sabe, cai na lábia dos outro e termina fazendo algo que é mais desvantagem pra ele*" (informação verbal).

## REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL (2010). *Relatório de Inclusão Financeira 2010*. Brasília: Banco Central do Brasil.

CONTEL, F. *Territórios e Finanças: Técnicas, Normas e Topologias Bancárias no Brasil* (Tese de Doutorado). São Paulo: USP/Geografia Humana.

COSTABILE, Henrique (2011) *Surgimento do modelo de correspondentes bancários no Brasil*. Entrevista concedida aos pesquisadores do CEMF/FGV-SP. São Paulo: FGV/SP, 2011.

DINIZ, E. H. (2007). *Correspondentes bancários e microcrédito no Brasil: tecnologia bancária e ampliação dos serviços financeiros para a população de baixa renda*. Relatório de pesquisa. São Paulo: EAESP-FGV, 102p.

DINIZ, E. H. et al. (2008). *Banking technology to scale microfinance: the case of correspondent banking in Brazil*. Anais do 29 International Conference of Information Systems, Paris.

DINIZ, E. H. et al. (2009a). *Social innovations in the Brazilian banking area: using correspondents to increase microcredit delivery*. 25th EGOS Colloquium, Barcelona.

DINIZ, E. H. et al. (2009b). *The role of ICT in helping parallel paths to converge: microcredit and correspondent banking in Brazil*. Journal of Global Information Technology Management, 12, 2, p. 80–103.

FERREIRA, E. C. (2008). *Correspondentes bancários*. Revista GV-executivo, 7(4), Jul-Ago de 2008.

GIBBS, G. (2009). *Análise de dados qualitativos*. Porto Alegre: Artmed.

GODOY, A. S. (1995). *Introdução à pesquisa qualitativa e suas responsabilidades*. Revista de Administração de Empresas, v.35, n.2, Mar./Arb. 1995, p. 57-63.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (s.d.). *Sistema Munic - Pesquisas de Informações Básicas Municipais*. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/default.shtm>. Acesso em 21/09/2011.

IVATURY, G. (2006). *Using technology to build inclusive financial systems*. CGAP Focus Notes n.32, January 2006.

IVATURY, G.; MAS, I. (2008). *The early experience with branchless banking*. CGAP Focus Notes n. 46, April 2008.

JAYO, M. (2010). *Correspondents binaries Como canal de distribuição de serviços financeiros: taxonomia, histórico, limites e potencialidades dos modelos de gestão de redes*. (Tese de Doutorado). São Paulo: EAESP/FGV - Martin Jayo.

KUMAR, A.; NAIR, A.; PARSONS, A.; URDAPILLETA, E. (2006). *Expanding bank outreach through retail partnerships: correspondent banking in Brazil*. Washington: World Bank Working Paper n. 85, 50p.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. (2001). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas.

MANZINI, E. J. (1991). *A entrevista na pesquisa social*. Didática, São Paulo, v. 26/27, 1990/1991.

MDS – MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL (s.d.) *Site do Programa Bolsa Família*. Disponível em <http://www.mds.gov.br/bolsafamilia>. Acesso em 28/10/2011.

MOURA, I. S.; SAYEG, S. N. (2009). *Correspondentes Bancários*. Relatório Final do Programa Conexão Local. São Paulo: EAESP/FGV.

NEVES, J. L. (1996). *Pesquisa Qualitativa - características, usos e possibilidades*. IN: Caderno de pesquisas em administração, São Paulo, V.1, nº3, 2º sem./1996.

OLIVEIRA, J. S. G.; CAMPELLO, M. (2006). *Correspondentes bancários: tecnologia e inovação contribuindo para a inclusão social e resultados dos bancos*. Anais do XIII SIMPEP - Simpósio de Engenharia de Produção, Bauru.

STAKE. R. E. (2000). *Case studies*. IN: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (ed.) *Handbook of qualitative research*. London: Sage.

UNCDF - UNITED NATIONS CAPITAL DEVELOPMENT FUND (2006). *Building Inclusive Financial Sectors for Development*. New York: United Nations.

VALER, A. (2010). *Estudo de Satisfação dos Clientes do Correspondente Lotérico Mágico da Sorte de Canoas* (trabalho de conclusão de curso). Porto Alegre: UFRGS / A. J. Valer.

YIN, R. K. (2001). *Estudo de Caso* Porto Alegre: Bookman.

YOKOMIZO, A. et al. (2010). *Tecnologias da 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* Vol. 7, No. 3, 2010, p. 599-618.