

ANÁLISE DE APLICATIVOS DE MOBILE BANKING: UM ESTUDO DE CASO COMPARATIVO DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL E DO BANCO DO BRASIL

Dorifran de Moraes Garcia ¹

Maria Valéria Pereira de Araújo ²

RESUMO

O objetivo deste estudo é desenvolver uma análise comparativa entre aplicativos de mobile banking de organizações financeiras. O referencial teórico fundamentou-se em pesquisas oriundas de sites da internet e dos principais bancos de dados acadêmicos online, como PROQUEST, GOOGLE SCHOLAR e SCIELO, baseando-se em artigos e periódicos sobre o assunto. A pesquisa compreendeu um estudo de caso de natureza exploratória, com a adoção da abordagem qualitativa de análise, composta por dois momentos. No primeiro momento foi feito um estudo dos aplicativos para celular da Caixa Econômica Federal e do Banco do Brasil. Entre as variáveis analisadas constaram: Descrição do Aplicativo, Versão Atual, Última Atualização, Quantidade de Avaliações dos Usuários, Nota Atribuída pelos Usuários, entre outras. No segundo momento foi realizada uma análise das principais funcionalidades do aplicativo destinado à pessoa física de cada instituição financeira mencionada. Apesar dos resultados se aproximarem em quase todas as variáveis, os aplicativos se diferenciam em relação a alguns pontos. Entre eles, consulta de saldo de FGTS e apostas na Loteria Federal, na Caixa; e transferência de valores para quem não possui conta bancária e serviços de câmbio para consultas e liquidações, no BB. Com isso, percebe-se que as instituições financeiras têm aumentando seus investimentos neste canal o qual poderá, dentro de pouco tempo, ser tão utilizado quanto o internet banking é atualmente.

Palavras-Chave: Aplicativo. Mobile Banking. Instituição Bancária.

APPLICATION ANALYSIS OF MOBILE BANKING: A COMPARATIVE CASE STUDY OF CAIXA ECONOMICA FEDERAL AND BANCO DO BRASIL BANKS

ABSTRACT

The objective of this study is to develop a comparative analysis between mobile banking applications for financial organizations. The theoretical framework was based on research originating from the internet and the main banks of academic data online sites like PROQUEST, GOOGLE SCHOLAR and SCIELO, relying on articles and journals on the subject. The research included a case study of an exploratory

¹ Acadêmico do Curso de Pós Graduação em Administração Financeira do Centro Universitário do Rio Grande do Norte.

² Professora Orientadora do Curso de Pós Graduação em Administração Financeira do Centro Universitário do Rio Grande do Norte.

nature, with the adoption of qualitative analysis approach, consisting of two stages. At first we made a study of mobile apps Caixa Econômica Federal and Banco do Brazil. Among the variables analyzed consisted: Application Description, Current Version, Last Update, Number of User Reviews, Rating Awarded by Users, among others. In the second phase an analysis of the main features of the application for the individuals mentioned in each financial institution was performed. Although the results approach in almost all variables, the applications differ in some points. Among them, the FGTS balance inquiry and betting on the national lottery, in Caixa Econômica Federal bank ; and transfer values for those who do not have a bank account and foreign exchange services to consultations and assessments in Banco do Brasil bank. With this, one realizes that financial institutions are increasing their investments in this channel which may shortly be so used as internet banking is currently.

Keywords: Anwendung. Mobile Banking. Bankinstitut.

1 INTRODUÇÃO

A tecnologia está cada vez mais presente no cotidiano da humanidade. Tudo que é utilizado pelo homem está diretamente ou indiretamente ligado a algo tecnológico. Desde uma simples ligação telefônica, até a compra de um bem muito valioso. A informatização também tomou o lugar do atendente. Não é mais necessário ir ao banco, por exemplo. Basta ter acesso a internet e, em qualquer parte do planeta, acessar a conta bancária quando necessário.

A indústria das telecomunicações é uma das áreas onde ocorrem mudanças cada vez mais velozes e intensas. O telefone celular é uma consequência dessas inovações. Com o surgimento de uma gama de possibilidades tecnológicas e de recursos disponíveis nos aparelhos, o celular passou a representar um novo canal e, agora, um potencial para as relações de compra. No setor bancário, ao se visualizar o telefone celular como nova mídia e após a rápida difusão do *internet banking*, as instituições passaram a avaliar a possibilidade de autoatendimento pelo telefone celular.

Para o segmento bancário, a tecnologia advinda com a internet passou de simples promessa a realidade concreta na vida das pessoas e empresas em menos de dez anos. Durante quase dois séculos a atividade bancária no Brasil podia ser reconhecida pela placa na fachada do prédio e pelo guichê de caixas. No início dos anos 90, o atendimento saiu do balcão e foi para a sala de autoatendimento. Agora, o setor investe na chamada terceira onda: o banco móvel, disponível em todo lugar e a qualquer hora por meio do telefone celular. (MONTEIRO, 2005).

O novo canal permite uma maior facilidade de aquisição de informações por parte do cliente, pois propicia um contato direto, rico em informações e interativo (ALBERTIN, 1999). Além disso, ainda segundo Albertin (1999), a falta de tempo dos clientes é um dos fatores que motivam o uso desses serviços e de novos canais.

Assim, a questão de pesquisa do presente estudo consiste: Quais as funcionalidades disponíveis nos aplicativos de mobile banking? O objetivo é desenvolver uma análise comparativa entre os aplicativos de mobile banking de organizações financeiras. Com isso pretende-se chegar a uma conclusão se o mobile banking já pode ser considerado como um canal “independente”, onde o cliente consegue realizar todas ou a maioria das suas transações financeiras.

A pesquisa compreende um estudo de caso de natureza exploratória, com a adoção da abordagem qualitativa de análise, composta por dois momentos. No primeiro momento será feito um estudo dos aplicativos para celular da Caixa Econômica Federal e do Banco do Brasil disponíveis para download no site <https://play.google.com/store>. As variáveis analisadas serão: Descrição do Aplicativo, Novidades da Versão, Versão Atual, Última Atualização, Tamanho do Aplicativo, Compatibilidade, Quantidade de Avaliações dos Usuários, Nota Atribuída pelos Usuários, Quantidade de Downloads e Outros Aplicativos Financeiros Pessoa Física para Celular. No segundo momento será realizada uma análise das principais funcionalidades do aplicativo destinado à pessoa física de cada instituição financeira mencionada. As variáveis serão: Movimentação da conta, Pagamentos, Transferências, Empréstimos, Cartão de Crédito e Investimentos.

A escolha das duas instituições bancárias se deu em virtude do expressivo número de clientes que as organizações possuem atualmente, ultrapassando um total de mais de 130 milhões. Com isso, configuram-se como os dois bancos mais expressivos para o povo brasileiro. A Caixa Econômica Federal é ainda a única instituição financeira no país com por cento pública, oferecendo serviços sociais como pagamento de FGTS, seguro desemprego, bolsa família, e o Banco do Brasil é o mais antigo no país e, assim como a Caixa, está presente em todo o território brasileiro.

O presente artigo é composto dos seguintes itens: 2. Referencial Teórico, 3. Análise dos Dados e 4. Considerações Finais.

2 Referencial Teórico

A Evolução e as Vantagens advindas com a Internet

Desde quando surgiu em 1969, nos Estados Unidos, com a função de interligar laboratórios de pesquisa até hoje, a internet evoluiu muito. A Arpanet, como era chamada, garantia a comunicação entre militares e cientistas no auge da Guerra Fria. A partir de 1982 o seu uso tornou-se maior no âmbito acadêmico e em 1987, pela primeira vez, foi liberado o uso comercial nos EUA (SILVA, 2001).

No Brasil, o uso da internet teve início em 1995 com iniciativa do governo federal, quando foi implantada a infraestrutura necessária e definição de parâmetros para a posterior operação de empresas privadas provedoras de acesso aos usuários (MONTEIRO, 2001).

Desde então, a internet no país apresentou um crescimento espantoso, quando o número de usuários aumentou quase 1000%, entre os anos de 1996 e 1997, passando de 170 mil para 1,3 milhão. Em janeiro de 2000, eram estimados 4,5 milhões de internautas (MONTEIRO, 2001).

Imaginar a vida do ser humano nos dias atuais sem acesso a internet, podendo estar informado e conectado em tempo real em qualquer parte do planeta, é quase uma utopia. A comodidade advinda dessa revolução tecnológica fez com que muitos clientes deixassem de galgar preços em estabelecimentos comerciais e passassem a fazer compras online. Pela internet pode-se comprar desde itens básicos, como alimentos perecíveis, até um ingresso para assistir ao mais novo filme lançado nas telas dos cinemas.

Com o surgimento dos celulares smartphones, o mundo passou a experimentar mais uma ferramenta facilitadora para o comércio e prestação de serviços online. No Brasil, mais da metade da população teve acesso à internet em 2013, estimativa de 85,9 milhões de internautas – 51% dos cidadãos, de acordo com pesquisa divulgada pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação. Entre os principais fatores que contribuíram para o marco inédito estão o aumento exponencial no uso de celulares para conexão com a rede e a multiplicação de equipamentos portáteis, como notebooks e tablets (JANSEN, 2014).

O espaço virtual possibilita o acesso a produtos e serviços, que podem ser comercializados e distribuídos por meio de sistemas baseados na internet, acessíveis em diferentes locais e horários.

Como cita Ramos e Costa (2000), esta modalidade de fazer negócios, com base na Web, é o que se pode chamar de comércio eletrônico, que se transaciona em nível de mercado eletrônico (e-market), e envolve empresa a empresa (business-to-business) ou empresa para o cliente (business to consumer).

A natureza interativa da Web permite aos seus usuários um comprometimento muito mais ativo do que o possibilitado pela utilização de outras tecnologias. Enquanto pelos outros canais as informações são empurradas, independentemente do fato de serem ou não desejadas, com a Web o usuário busca a informação que quer, na dosagem que lhe é mais conveniente.

Esta característica vai ao encontro da necessidade de uma parcela crescente da clientela de serviços financeiros, que é mais ativa no sentido de querer gerir o investimento de seus ativos financeiros, mais do que simplesmente deixá-los depositados e estáticos numa conta bancária (GALLEGO, 1998 apud DINIZ, 2000).

A extensa conectividade da Internet permite que pessoas e organizações consigam adquirir informação de forma muito mais fácil e barata do que já foi possível com outras tecnologias. Essa acessibilidade a informações, que nem mesmo estariam disponíveis pelos outros meios, gera nova realidade, na qual os bancos podem adicionar valor aos seus serviços por meio de coordenação mais efetiva das fontes provedoras e distribuidoras de informação, entre as quais podem estar incluídos os seus próprios clientes (Diniz, 2000).

Os serviços bancários na internet e no Mobile Banking

As aplicações de tecnologia da informação (TI), têm o potencial de mudar significativamente os processos de negociação entre os bancos e seus clientes e contribuem, de forma mais significativa, para a obtenção de informações sobre os mesmos, podendo facilitar a customização dos produtos e serviços bancários e, assim, melhorar o relacionamento com os clientes (ALBERTIN, 1999).

Instituições bancárias brasileiras têm utilizado largamente a TI para interligar todas as suas agências em nível nacional, processando um grande número de transações e atendendo uma quantidade muito maior de clientes, dentro e fora das agências, de forma rápida, segura e personalizada.

Para Castro e Gouvêa (2013), o banco virtual oferece benefícios para os clientes, como a diminuição do tamanho das filas nas agências bancárias físicas, a

maior flexibilidade horária para realizar as transações bancárias e o ganho de tempo em função da possibilidade de se realizarem as transações a partir de casa. Estima-se, ainda, que o processamento de uma transação eletrônica custa seis vezes menos que o custo de processar um cheque, além da obtenção de um maior número de clientes fidelizados e de negócios realizados, o que implica aumento do lucro para o banco.

A familiaridade com o banco virtual possibilita uma maior utilização por parte dos clientes, movimentando quantias maiores e atribuindo notas melhores à sua qualidade, formando-se aí um ciclo virtuoso. Navegação rápida e fácil que atenda às necessidades dos clientes pode aumentar a familiaridade dos usuários, resultando no aumento de uso do sistema e crescimento do volume de transação mensal (CASTRO; GOUVÊA, 2013).

Segundo pesquisa divulgada pela Federação Brasileira de Bancos – Febraban, as transações bancárias realizadas nos meios virtuais (Internet Banking e Mobile Banking) ultrapassaram as realizadas pelos meios tradicionais em 2012. Os canais digitais representaram 42% do total de transações financeiras, contra 41% realizadas em agências e caixas eletrônicos (ATMs) e 17% restantes através de cartões de débitos (O GLOBO, 2013).

A pesquisa revelou também que a internet deve responder por 60% das operações nos bancos brasileiros até 2017. O perfil mais "internauta" dos correntistas levou a uma mudança no comportamento dos usuários, que passaram a utilizar cada vez mais aparelhos móveis para acessar contas e fazer transações financeiras. O número de contas com acesso móvel passou de 200 mil para 6 milhões entre 2008 e 2012, alta média de 137% ao ano. O volume de transações por meio do Mobile Banking também cresceu exponencialmente, saindo de 8 milhões para 823 milhões, ao ano (O GLOBO, 2013).

Como diferença principal entre internet banking e mobile banking, percebe-se que enquanto na internet tem-se um modelo centrado no computador - ou seja, o usuário vai onde o computador está e ainda depende do acesso à rede, no caso do telefone celular, é o serviço que está onde quer que o usuário vá - ou seja, é um modelo centrado no usuário (SANTOS; VEIGA; SOUZA, 2011).

No Brasil existem mais de 271 milhões de celulares, segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel. Deste total 78% são acessos pré-pagos e a banda larga móvel totaliza 103,11 milhões de acessos, dos quais 1,31

milhões já possuem tecnologia 4G (Anatel: Brasil encerra 2013 com 271 milhões de celulares, 2014).

Para Santos, Veiga e Souza (2011) o mobile banking apresenta-se como um novo serviço bancário que possibilita aos clientes realizarem pelo celular quase todas as operações disponíveis em caixas de autoatendimento e internet banking. Correntistas podem consultar extratos e saldos, fazer transferências entre contas do banco, pagamentos de títulos e convênios, DOC/TED, recarga de celular pré-pago e empréstimos.

O celular realmente é a bola da vez para as instituições bancárias que querem estar sintonizadas com o cenário atual da bancarização móvel. O banco de bolso apresenta comodidade, rapidez, facilidade de acesso e está disponível a qualquer momento em qualquer lugar.

Para os próximos anos, com a queda dos preços dos celulares smartphones, a tendência é de que a expansão continue. De acordo com a FEBRABAN (2012), dentro de 5 a 7 anos, o mobile banking deve tornar-se um canal para transações tão relevante quanto o internet banking.

3 ANÁLISE DOS DADOS

Análise Comparativa dos Aplicativos Mobile Banking da Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil da plataforma GOOGLE PLAY

Apresenta-se a seguir o resultado da pesquisa no site GOOGLE PLAY STORE, realizada no dia 24 de julho de 2014, com relação aos aplicativos de mobile banking para smartphones das instituições financeiras Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil.

Inicialmente, foi acessado o site <https://play.google.com/store> e pesquisaram-se os aplicativos pelos nomes dos referidos bancos. A comparação, conforme apresentada na TABELA 1, foi referente a dez itens: Descrição do Aplicativo, Novidades da Versão, Versão Atual, Última Atualização, Tamanho do Aplicativo, Compatibilidade, Quantidade de Avaliações dos Usuários, Nota Atribuída pelos Usuários, Quantidade de Downloads e Outros Aplicativos Financeiros Pessoa Física para Celular.

Com relação a **Descrição do Aplicativo** os bancos descrevem resumidamente as funcionalidades de cada um dos seus aplicativos. A Caixa Econômica Federal cita que o cliente tem “*mais de uma centena de serviços da sua conta pelo celular*”. O Banco do Brasil, além da descrição dos serviços, apresenta uma informação adicional de como o cliente pode acessar a conta pelo telefone: “*Para acesso a sua Conta Pessoal, é necessário a senha de 8 dígitos, a mesma utilizada no Autoatendimento BB pela Internet*”.

No item **Novidades da Versão** a Caixa diz apenas “Novo layout do ‘Acesse sua Conta’” e cita a inclusão de leitor de código de barras para boletos. O Banco do Brasil esmiúça as novas soluções, para o mobile banking, implantadas pelo banco, inclusive detalhando as funcionalidades, como por exemplo: “*LCA – Letra de Crédito do Agronegócio (aplicação e cancelamento)*”.

Em **Versão Atual** tem-se a informação de há quanto tempo cada instituição financeira lançou o aplicativo para telefone celular. Enquanto a Caixa está na versão 1.3.2, o BB já está oferecendo a versão 5.5.0. O BB foi o primeiro banco a implantar o mobile banking no Brasil, de maneira massificada, com funções de consultas, transferências, pagamentos e empréstimos no ano de 2006 (BRAUN, 2006), enquanto a Caixa só lançou o seu Mobile em 2012 (SORGINE, 2012). Em um mundo onde a todo instante lança-se novidade no meio tecnológico, principalmente na área financeira, os bancos são os que querem estar mais “antenados” e, até mesmo, antecipados ao que é oferecido no mercado. Este fator é percebido no item **Última Atualização**, onde a Caixa Econômica e o Banco do Brasil demonstram estar com seus aplicativos atualizados, com datas de 28 de maio de 2014 e 27 de maio de 2014, respectivamente, em torno 60 dias antes da realização desta pesquisa.

Quanto ao **Tamanho do Aplicativo**, os dois bancos também se equiparam, exigindo entre 6,9 e 8,3 MB (*megabytes*) de capacidade para armazenamento no telefone celular. Este é um tamanho pequeno – pode ser comparado ao tamanho médio de uma música MP3 – quando levado em consideração que o espaço disponível para gravações (de jogos, aplicativos) em um smartphone atualmente é no mínimo 1GB (*gigabyte*) ou 1024 MB (*megabytes*) (GURU, 2014).

Com relação à **Compatibilidade**, ambos os bancos disponibilizam aplicativos com grande alcance de usuários, visto que são compatíveis para

celulares com plataforma Android 2.0.1 e 2.1 ou superiores, ambos lançados no mercado entre os anos de 2009 e 2010 (ANDROID 2.1 PLATFORM).

Os itens **Quantidade de Avaliações dos Usuários e Nota atribuída pelos usuários** apresentam características particulares para cada banco. O BB possui 65.760 *resenhas*, nas quais os usuários atribuem uma nota média de 4,2 “estrelas”. Fazendo uma análise percentual, obtêm-se 79,96% para os que atribuem ao aplicativo a nota 4 ou 5 “estrelas” – que pode ser comparado como *Muito Bom* ou *Excelente*; e apenas 11,46% dos usuários aplicaram 1 ou 2 “estrelas” demonstrando estar insatisfeitos.

A Caixa, por sua vez, apresenta como nota média 3,6 “estrelas”, num total de 44.045 avaliações. Entre 4 e 5 estrelas encontra-se 59,76% das respostas dos usuários. Este pode ser considerado um índice satisfatório, visto que o banco aprimorou sua versão de mobile banking com várias funcionalidades, que já existiam no internet banking, apenas no mês de maio de 2014 – 2 meses atrás. Embora apresente pouco mais de 25% de insatisfação, 11.632 *resenhas* com 1 ou 2 “estrelas” marcadas, este comportamento do usuário de mobile banking faz referência, também, a todo o histórico do aplicativo, que disponibilizava poucas funcionalidades quando foi lançado.

No que diz respeito a **Quantidade de Downloads**, o aplicativo do Banco do Brasil supera o da Caixa Econômica Federal. Enquanto aquele apresenta entre 5 e 10 milhões de downloads, este informa estatísticas entre 1 e 5 milhões. A grande divergência pode ser explicada: o BB Mobile Banking surgiu, com várias funções, no ano de 2006 (BRAUN, 2006), enquanto o Mobile Banking Caixa, apenas em 2012 (SORGINE, 2012).

O último item avaliou se existem **Outros Aplicativos Financeiros Pessoa Física para Celular** na plataforma do GOOGLE PLAY. A Caixa não disponibiliza nenhum outro, apresentando todas as funcionalidades oferecidas para mobile em aplicativo único. O BB dispõe do aplicativo Home Broker, o qual é destinado a operações de compra e venda no mercado de ações.

Tabela 1 - Análise comparativa do Mobile Banking Caixa Econômica Federal x Mobile Banking Banco do Brasil na Plataforma do GOOGLE PLAY

ITENS	BANCOS	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	BANCO DO BRASIL
DESCRIÇÃO DO APLICATIVO		Atualize seu aplicativo CAIXA e aproveite todos os serviços e as novidades do Internet Banking CAIXA. Com a nova versão do aplicativo, com poucos toques, você acessa mais de uma centena de serviços da sua conta pelo celular, como pagamento e consulta da fatura do cartão de crédito, contratação de empréstimo, como o Crédito Direto CAIXA; aplicação em investimentos e apostas na Mega-Sena para correntistas. E você também acompanha os resultados das Loterias da CAIXA, além de localiza os canais de atendimento e os telefones da CAIXA, além de simular as parcelas do seu financiamento. Facilidade, rapidez e comodidade? Tá na mão.	Com o aplicativo do Banco do Brasil você tem acesso a Conta Pessoa Física e a Conta de sua Empresa(Pessoa Jurídica) para consultar saldos, extratos, lançamentos futuros, pagamentos (inclusive com a câmera), realizar transferências (TED, DOC), operações com cartão de crédito, recarga de celular, liberação de arquivos de pagamentos, pagamento eletrônico de salários, etc. Além disso, você pode utilizar o BB Code para realizar transações pela internet, localizar agências e terminais de autoatendimento bancário do BB, consultar telefones da Central de Atendimento, etc. Para acesso a sua Conta Pessoa, é necessário a senha de 8 dígitos, a mesma utilizada no Autoatendimento BB pela Internet e para confirmação de transações financeiras, será exigida a senha de 6 dígitos. Para acesso a Conta de sua Empresa (Gerenciador Financeiro, P.J), são necessárias chave J e senha de acesso, e para confirmação das transações, será exigida a senha de 8 dígitos, as mesmas utilizadas no Gerenciador Financeiro pela Internet.
NOVIDADES DA VERSÃO		Novo layout do 'Acesse sua conta' Leitor de código de barras	Destques desta nova versão Novas soluções - Saque Móvel - Transferências entre contas via NFC - Novas transações - Visa TravelMoney (saldo, extrato e recarga) - LCA – Letra de Crédito do Agronegócio (aplicação e cancelamento) - BB Conta de Pagamento - Consulta a limites de movimentação financeira (saques, transferências e pagamentos) - Adesão ao extrato unificado - Confirmação de empréstimo - Cheques (extrato, desbloqueio de talão, sustação, etc.) - Melhorias diversas
VERSÃO ATUAL		1.3.2	5.5.0
ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO		28/05/2014	27/05/2014
TAMANHO		8,3 MB	6,9 MB
COMPATIBILIDADE		ANDROID 2.0.1 OU SUPERIOR	ANDROID 2.1 OU SUPERIOR
QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES PELOS USUÁRIOS		44.045	65.760
NOTA ATRIBUÍDA		3,6	4,2
QUANTIDADE DE INSTALAÇÕES (DOWNLOADS)		1.000.000 - 5.000.000	5.000.000 - 10.000.000
OUTROS APLICATIVOS PESSOA FÍSICA		ÚNICO	HOME BROKER (MERCADO DE AÇÕES)

Fonte: Elaborado pelo Autor (2014).

Análise comparativa de funcionalidades dos aplicativos Mobile Banking da Caixa Econômica Federal e do Banco do Brasil

A análise comparativa das funcionalidades dos aplicativos Mobile Banking dos bancos Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil tem por finalidade apresentar semelhanças e particularidades de uso entre ambos, visto serem estas instituições as duas que possuem o maior alcance de acesso no país. Juntas, elas possuem mais de 130 milhões de clientes, mais de dois terços da população brasileira.

A análise foi realizada no mês de julho de 2014 em celular smartphone, com acesso aos aplicativos CAIXA (versão 1.3.2) e BANCO DO BRASIL (versão 5.5.0), disponíveis na plataforma GOOGLE PLAY (<https://play.google.com/store/>). As variáveis analisadas foram: **Movimentação da conta, Pagamentos, Transferências, Empréstimos, Cartão de Crédito e Investimentos**. Em cada variável identificou-se as suas funcionalidades e foi incluído um item chamado **Serviços diferenciados**, no qual se buscou atribuir valor à variável analisada, tentando ressaltar algum serviço particular disponibilizado apenas naquele aplicativo.

Vale ressaltar que, enquanto está se fazendo este trabalho é possível que as instituições bancárias envolvidas tenham feito alguma atualização de versão dos seus aplicativos de mobile banking, incluindo ou melhorando a já existente (aqui analisada), e que este comparativo faz referência apenas às versões 1.3.2 e 5.5.0 da Caixa Econômica Federal e do Banco do Brasil, respectivamente.

No item **Movimentação da Conta**, conforme apresentado na **Tabela 2**, os aspectos abordados foram: Saldo de conta corrente/poupança; Extrato de conta corrente/poupança e período disponibilizado; Extrato de tarifas e período disponibilizado; Extrato de compras a débito e período disponibilizado; Cheques (solicitação, desbloqueio, sustação, baixa, extrato); Dados pessoais (inclusão e alteração); 2ª via de comprovantes; e Serviços diferenciados.

As funcionalidades que merecem ser destacadas são: **Extrato de compras a débito e período disponibilizado** e **Atualização de dados pessoais**, nas quais, enquanto o BB não disponibiliza tais serviços, na Caixa é possível consultar os últimos 13 meses de compras a débito e atualizar endereço e telefone nos dados cadastrais. Em **Serviços diferenciados**, o mobile banking da Caixa apresenta um

item chamado “Minhas Transações”, onde é possível pré cadastrar e salvar transações personalizadas de pagamentos, transferências e recarga de celular; já o do Banco do Brasil permite criar atalho para transações mais utilizadas, mas não disponibiliza o pré-cadastro. O app do BB também possui acesso para Extrato de Previdência Social.

A **Tabela 3** mostra as análises do quesito **Pagamentos**, no qual foram comparados: Tipos de pagamentos; Leitor de código de barras; Agendamento; Cancelamento; e Serviços diferenciados.

As duas instituições financeiras disponibilizam basicamente os mesmos serviços nos seus aplicativos. Para o item **Serviços diferenciados**, verifica-se que a Caixa Econômica Federal é possível personalizar alguns tipos de pagamentos e salvar no item “Minhas Transações”. O Banco do Brasil, por sua vez, disponibiliza emissão de 2ª via de boletos do BB em aplicativo vinculado ao mobile banking.

Para a variável **Transferências**, foram analisados os itens: Entre contas do próprio banco; TED; DOC; Agendamento; Cancelamento; e Serviços diferenciados. Os resultados obtidos estão listados na **Tabela 4**.

Neste quesito, os mobiles podem ser equiparados na disponibilização de serviços móveis. No entanto, o Banco do Brasil apresenta uma funcionalidade particular em Serviços diferenciados: permite transferir para quem não é cliente do banco apenas com o número do CPF e nº do celular do beneficiário, o qual pode sacar o valor em qualquer caixa eletrônico daquela rede bancária ou nos seus correspondentes.

A análise de **Empréstimos**, visualizada na **Tabela 5**, abordou sobre a possibilidade de simulação, contratação e renovação para os seguintes tipos: Cheque especial; CDC; Consignação; e Serviços diferenciados.

Esta é outra funcionalidade que não apresenta quase nenhuma distinção entre os dois aplicativos. A exceção é a contratação de **Cheque especial** pelos clientes da Caixa que possuam limite pré-aprovado (o BB não dispõe deste tipo de empréstimo pelo celular).

A variável **Cartão de Crédito**, conforme **Tabela 6**, apresenta os seguintes itens: Disponibilidade de contratação; Consulta limite total e disponível; Extrato de fatura e período disponível; Pagamento de fatura; Solicitação de cartão adicional; Alteração de limites; e Serviços diferenciados.

Esta é a funcionalidade onde se encontram mais divergências entre os dois bancos. Entre os sete itens analisados, três não estão disponíveis no aplicativo do Banco do Brasil: **Disponibilidade de contratação, Solicitação de cartão adicional e Alteração de limites**. No aplicativo da Caixa, estas funcionalidades permitem: contratar o cartão de crédito quando estiver pré-aprovado ou solicitar cartão virtual (para compras online) para quem já é cliente; solicitar adicional para cartão de crédito e mesada (para dependentes entre 12 e 18 anos); e alterar limites de cartão adicional, virtual e mesada. Em **Serviços diferenciados**, enquanto os clientes Caixa podem consultar os pontos do Programa de Pontos do cartão de crédito, os do BB podem habilitar o cartão para uso no exterior.

A última variável analisada foi sobre **Investimentos** e os resultados obtidos constam na **Tabela 7**. Neste tópico abordou-se sobre: Acesso; Tipos de investimentos; Saldo e extrato; Aplicação, resgate e cancelamento de aplicação/resgate; e Serviços diferenciados.

A função de investimentos no aplicativo do Banco do Brasil possui maior acessibilidade para seus clientes, visto ser possível fazer aplicação inicial do próprio smartphone (na Caixa só é possível através de computador ou tablet), em Fundos de investimentos, CDB e LCA (a Caixa só disponibiliza Fundos de investimentos). As outras funcionalidades são muito parecidas, havendo distinção apenas para o item **Serviços diferenciados**: no BB, o cliente pode responder um questionário e descobrir o qual é seu perfil de investidor, enquanto a Caixa não apresenta tal serviço para o mobile banking.

Tabela 2 – Movimentação da conta

BANCOS	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL		BANCO DO BRASIL	
VARIÁVEIS				
Saldo de conta corrente/poupança	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Consulta saldo de contas cadastradas. O cadastro é feito individualmente para cada conta, pois conta corrente e poupança não são vinculadas.	SIM	O BB possui conta corrente e poupança vinculadas. É necessário um único cadastro para visualizar as duas contas.
Extrato de conta corrente/poupança e período disponibilizado	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Extrato do movimento e dos últimos 13 meses.	SIM	Extrato dos últimos 30 dias e de todos os meses do ano corrente.
Extrato de tarifas e período disponibilizado	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Apresenta extrato anual de tarifas.	SIM	Apresenta detalhamento de quantidade de serviços utilizados e valores cobrados de todo o ano anterior até o mês atual.
Extrato de compras a débito e período disponibilizado	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Disponível consulta dos últimos 13 meses.	NÃO	O aplicativo não possui esta funcionalidade.
Cheques (solicitação, desbloqueio, sustação, baixa e extrato)	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	EM PARTE	É possível solicitar e desbloquear talões de cheques.	EM PARTE	O banco disponibiliza desbloqueio, sustação, baixa e extrato de cheques.
Atualização de dados pessoais	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Atualiza endereço e telefone.	NÃO	O aplicativo não possui esta funcionalidade.
2ª via de comprovantes	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Disponibiliza 2ª via de pagamentos, transferências, contratos CDC e contratos de consignação.	SIM	Disponibiliza 2ª via de pagamentos, transferências e débitos automáticos.
Serviços diferenciados	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	O aplicativo apresenta um item chamado “Minhas Transações”, onde é possível pré cadastrar e salvar transações personalizadas de pagamentos, transferências e recarga de celular.	SIM	No aplicativo do BB também é possível criar atalho para transações mais utilizadas, mas não disponibiliza o pré cadastro. Outro serviço é o extrato de Previdência Social.

Fonte: Elaborado pelo Autor (2014).

Tabela 3 – Pagamentos

BANCOS		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL		BANCO DO BRASIL	
VARIÁVEIS					
Tipos de pagamentos	POSSUI	DESCRIÇÃO		POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Pagamento de boletos de cobrança, água, luz, telefone, gás e prestação de habitação CAIXA.		SIM	Pagamento de boletos de cobrança, convênios e tributos.
Leitor de código de barras	POSSUI	DESCRIÇÃO		POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Possui as opções para leitura de código de barras ou digitação.		SIM	Possui as opções para leitura de código de barras ou digitação.
Agendamento	POSSUI	DESCRIÇÃO		POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Permitido agendamento.		SIM	Permitido agendamento.
Cancelamento	POSSUI	DESCRIÇÃO		POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Permitido cancelamento.		SIM	Permitido cancelamento.
Serviços diferenciados	POSSUI	DESCRIÇÃO		POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	É possível cadastrar em "Minhas Transações" pagamentos de GPS, Licenciamento, DARF Simples, DARF, IPVA, ISS e IPTU.		SIM	O aplicativo apresenta link para outro aplicativo que emite 2ª via de boletos do Banco do Brasil.

Fonte: Elaborado pelo Autor (2014).

Tabela 4 – Transferências

BANCOS		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL		BANCO DO BRASIL	
VARIÁVEIS					
Entre contas do próprio banco	POSSUI	DESCRIÇÃO		POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Transfere a partir de R\$ 5,00. Acima de R\$ 3.000,00 é necessário fazer um pré cadastro na agência.		SIM	Transfere qualquer valor.
TED	POSSUI	DESCRIÇÃO		POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Transfere a partir de R\$ 750,00. Acima de R\$ 1.500,00 é necessário fazer um pré cadastro na agência.		SIM	Possui limite mínimo de R\$ 750,00 para transferir.
DOC	POSSUI	DESCRIÇÃO		POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Transfere qualquer valor. Acima de R\$ 3.000,00 é necessário fazer um pré cadastro na agência.		SIM	Transfere até o limite de R\$ 4.999,99.
Agendamento	POSSUI	DESCRIÇÃO		POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Permite agendamento de transferências entre 1 e 12 meses ou por prazo indeterminado.		SIM	Permite agendamento de transferências.
Cancela agendamento	POSSUI	DESCRIÇÃO		POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Permite cancelar agendamentos.		SIM	Permite cancelar agendamentos.
Serviços diferenciados	POSSUI	DESCRIÇÃO		POSSUI	DESCRIÇÃO
	NÃO	Não possui.		SIM	Permite transferir para quem não é cliente do banco apenas com nº do CPF e nº do celular. O beneficiário saca em qualquer caixa eletrônico do BB ou nos correspondentes Mais BB.

Fonte: Elaborado pelo Autor (2014).

Tabela 5 – Empréstimos (Simulação, contratação e renovação)

BANCOS	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL		BANCO DO BRASIL	
	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL		BANCO DO BRASIL	
VARIÁVEIS				
	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
Cheque especial	SIM	Disponibiliza contratação com limite pré-aprovado.	NÃO	Não dispõe do serviço.
CDC	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Disponibiliza simulação, contratação e renovação.	SIM	Disponibiliza simulação, contratação, renovação e cancelamento.
Consignação	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Disponibiliza simulação, contratação e renovação.	SIM	Disponibiliza simulação, contratação, renovação e cancelamento.
Serviços diferenciados	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	NÃO	Não possui.	NÃO	Não possui.

Fonte: Elaborado pelo Autor (2014).

Tabela 6 – Cartão de Crédito

BANCOS	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL		BANCO DO BRASIL	
VARIÁVEIS				
Disponibilidade de contratação	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	É possível contratar quando estiver pré aprovado. Para quem já é cliente é possível solicitar cartão virtual (para compras online).	NÃO	O aplicativo BB não apresenta a disponibilidade de contratação.
Consulta limite total e disponível	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Consulta de limites e saldos disponíveis para compras e saques.	SIM	Consulta de limites e saldos disponíveis para compras e saques.
Extrato de fatura e período disponível	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Consulta fatura do mês atual, anterior e próximo. É possível solicitar informações por e-mail.	SIM	Consulta faturas dos últimos 12 meses. Pode-se solicitar a inibição de fatura impressa.
Pagamento de fatura	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Pode ser pago entre o mínimo e o máximo do valor da fatura. Pode-se também imprimir o boleto.	SIM	Pode-se pagar a fatura pelo celular e aderir/cancelar para pagamento pelo débito automático.
Solicitação de cartão adicional	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Permite solicitar adicional para cartão de crédito e mesada (dependentes entre 12 e 18 anos).	NÃO	Não possui este serviço.
Alteração de limites	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	EM PARTE	Permite alterar limites de cartão adicional, virtual e mesada.	NÃO	Não possui.
Serviços diferenciados	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Consulta saldo programa de pontos	SIM	Permite habilitação para uso no exterior.

Fonte: Elaborado pelo Autor (2014).

Tabela 7 – Investimentos

BANCOS	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL		BANCO DO BRASIL	
VARIÁVEIS				
Acesso	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Para aplicação inicial é necessário acessar o Internet Banking através de computador ou tablet.	SIM	É possível fazer aplicação inicial.
Tipos de investimentos	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Fundos de Investimentos.	SIM	Fundos de investimentos, CDB e LCA.
Saldo e extrato	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Possui.	SIM	Possui.
Aplicação, resgate e cancelamento de aplicação/resgate.	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	SIM	Permite.	SIM	Apresenta as opções para todos os tipos de investimentos.
Serviços diferenciados	POSSUI	DESCRIÇÃO	POSSUI	DESCRIÇÃO
	NÃO	Não possui.	SIM	O cliente pode saber o seu perfil de investidor através de um questionário disponibilizado no aplicativo.

Fonte: Elaborado pelo Autor (2014).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como foi visto, a internet surgiu como um meio facilitador principalmente para os meios acadêmicos e, em pouco tempo, apresentou crescimento espantoso de usuários em todo o Brasil. As instituições financeiras são as que mais têm investido em tecnologia da informação de maneira a facilitar a vida de seus clientes e, conseqüentemente, aumentar a sua clientela e seus lucros. Com o advento do celular smartphone, transações bancárias, que antes só podiam ser feitas através de agências físicas ou computadores residenciais, passaram a poder ser feitas através ao banco móvel.

A tecnologia da informação aplicada ao meio bancário, principalmente através de canais como internet banking e, mais recentemente, mobile banking, tem mudado a forma como os bancos atraem seus clientes. Muitos destes têm feito portabilidade entre instituições financeiras em busca de meios que facilitem a sua vida financeira, e o banco móvel tem se mostrado como a que mais mudou a cara do consumidor bancário nos últimos anos.

Somente entre 2008 e 2012, o número de contas bancárias com acessos móveis passou de 200 mil para 6 milhões (O GLOBO, 2013). Esta estatística mostra o aumento do índice de bancarização do brasileiro. Somente a Caixa Econômica Federal cresceu em torno de 10% no ano de 2013, com aumento de 6,4 milhões de correntistas e poupadores (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, 2014). E o canal mobile é o que mais cresce, registrando uma expansão de mais de 2.000% na Caixa desde 2007 até 2011 (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS, 2012).

Com vista a esta tendência, o presente trabalho mostrou-se importante, pois a partir de uma análise comparativa entre as duas instituições que juntas possuem o maior número de clientes do país, pôde-se ter a noção de quais serviços estão sendo oferecidos e o que pode ser melhorado nos aplicativos de mobile banking.

Na Análise Comparativa dos Aplicativos Mobile Banking da Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil da plataforma GOOGLE PLAY, pôde-se perceber que ambos os bancos estão em sintonia com o mercado promissor do consumidor mobile, com atualizações recentes dos seus aplicativos e sempre disponibilizando melhorias com inclusão de novos serviços através do celular.

Isto confirma que a tecnologia da informação tem sido largamente utilizada no sentido de abranger uma quantidade muito maior de clientes, dentro e fora das

agências de maneira a processar um grande número de transações de forma segura, personalizada e rápida.

Respondendo a pergunta que originou esta pesquisa – Quais as funcionalidades disponíveis nos aplicativos de mobile banking? – percebeu-se que os aplicativos de mobile banking, apesar dos resultados se aproximarem em quase todas as variáveis, se diferenciam com relação a alguns pontos. É possível, por exemplo, consultar e verificar saldos e extratos de contas, inclusive compras efetuadas na modalidade débito nos últimos treze meses, na Caixa, não sendo necessário fazer anotações ou guardar comprovantes de compras. Embora quase em desuso, o cheque também tem destaque no aplicativo, sendo possível desde solicitar, depois de atualizar o endereço – no app da Caixa –, até sustar ou baixar – no aplicativo do BB.

Se o problema é rapidez para utilizar o aplicativo, os dois bancos oferecem serviço para personalizar as transações mais utilizadas. Em ambos, também é possível fazer os mais diversos tipos de pagamentos (inclusive tributos) com a facilidade de ler códigos de barras e até imprimir uma segunda via de boleto – este no Banco do Brasil.

Para transferir, por exemplo, se o beneficiário não possuir conta bancária, pode-se fazer apenas com o número do CPF e do celular no aplicativo do BB. Ou quando a conta estiver com saldo insuficiente para cobrir um cheque ou tendo-se a necessidade de algum valor que não estava previsto, na Caixa pode-se contratar Cheque Especial pelo telefone celular (para clientes com limite pré-aprovado).

Um dos serviços de maior usabilidade no mundo atual é o “dinheiro de plástico”, o popular cartão de crédito, e constatou-se que este item tem uma atenção especial nas instituições financeiras, as quais disponibilizam inúmeras possibilidades nos aplicativos de mobile banking. É possível contratar – quando pré-aprovado – (na Caixa), consultar as faturas dos últimos doze meses e aderir ao débito automático (no BB), solicitar cartão adicional ou mesada e alterar os seus limites (na Caixa), habilitar para usar no exterior (no BB), e consultar saldo de programa de pontos (na Caixa).

A análise revelou que o poupador também tem importância para as instituições bancárias. A variável sobre Investimentos demonstrou que já é possível fazer muito mais que consultas nos aplicativos mobile, estando disponíveis

aplicações, resgates e até questionário de análise para saber qual o perfil de investidor do cliente (no Banco do Brasil).

A análise comparativa apurou, ainda, que além das seis variáveis mencionadas, cada instituição possui particularidades e, portanto, disponibiliza outros serviços voltados para o seu público-alvo. No caso da Caixa Econômica Federal, existe o serviço de consulta a saldo e extrato de FGTS, por ser um banco voltado principalmente para a classe trabalhadora, sendo o agente responsável pelo Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) – com saldo de R\$ 365,2 bilhões em 2013 (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, 2013) – e aposta nos jogos da Mega Sena – o banco detém o monopólio das Loterias Federais desde 1961.

No caso do Banco do Brasil, existe a disponibilidade de consulta ao fundo de previdência privada da instituição, podendo-se verificar rendimentos, extratos, fazer simulações e até alteração de percentual dos fundos investidos. Outro serviço é o Câmbio, podendo ser feitas consultas e liquidação de ordens do exterior, além de recargas de cartões pré-pagos em dólares americanos ou em euros.

Com tantas possibilidades advindas com o surgimento da chamada terceira onda do autoatendimento bancário, é possível concluir que dentro de pouco tempo será possível, sim, conseguir realizar todas ou a maioria das transações financeiras pelo smartphone através do mobile banking. O canal deve continuar crescendo exponencialmente, tornando-se tão relevante quanto o internet banking dentro de cinco a sete anos (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS, 2012).

No entanto, a atual abordagem deste estudo apresenta uma característica limitante, pois é altamente mutável e temporal. No caso do mobile banking isto se torna ainda mais crítico, pois o canal possui um enorme dinamismo e rapidamente se processa sua difusão entre os clientes. Portanto, espera-se que este trabalho sirva de incentivo a outras pesquisas acadêmicas, como também para consultas, comparativos e atualizações em posteriores estudos sobre o tema.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, A.L. Comércio Eletrônico: um Estudo no Setor Bancário. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 47-70, 179, jan. 1999.

ANDROID 2.1 PLATFORM. Disponível em:
<<http://developer.android.com/about/versions/android-2.1.html>> Acesso em: 29 jul. 2014.

BANCO DO BRASIL. Disponível em: <www.bb.com.br> Acesso em: 24 jul. 2014.

BRAUN, Daniela. **BB quer 3 milhões de clientes no celular em um ano. Computer World. 23 Mar 2006.** Disponível em:
<<http://computerworld.com.br/telecom/2006/03/23/idgnoticia.2006-03-26.9763607925/>> Acesso em: 05 Ago 2014.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. Disponível em: <www.caixa.gov.br> Acesso em: 24 jul. 2014.

DINIZ, Eduardo. Evolução do Uso da Web pelos Bancos. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 29-50, 176, maio 2000.

CASTRO, Luiz Alberto Marcondes Homen de Mello e; GOUVÊA, Maria Aparecida. Qualidade dos Internet Bankings Segundo Características dos Usuários. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, Niterói, v. 7, n. 4, p. 162-184, out 2013.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. O Setor Bancário em Números. Pesquisa CIAB Federação Brasileira de Bancos. 2012. Disponível em:
<http://www.ciab.com.br/_pdfs/publicacoes/Pesquisa2012.pdf> Acesso em: 28 jul. 2014.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Transações por dispositivos móveis crescem vertiginosamente.** Febraban. 18 jun 2012. Disponível em:
<http://www.febraban.org.br/Noticias1.asp?id_texto=1654> Acesso em: 28 Jul 2014.

GURU, Vivo. Entenda a capacidade de armazenamento do seu smartphone. **Vivo Blog.** 06 Jun 2014. Disponível em: <<http://www.vivoblog.com.br/entenda-a-capacidade-de-armazenamento-do-seu-smartphone.html>> Acesso em: 29 jul. 2014.

JANSEN, Thiago. Número de internautas no Brasil alcança percentual inédito, mas acesso ainda é concentrado. **O Globo**. 26 Jun 2014. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/sociedade/tecnologia/numero-de-internautas-no-brasil-alcanca-percentual-inedito-mas-acesso-ainda-concentrado-13027120#ixzz38h7Xlzag>>. Acesso em: 27 jul. 2014.

MONTEIRO, Edson Machado. A terceira onda no atendimento. **Gazeta Mercantil**, São Paulo, 29 mar. 2005.

MONTEIRO, Luís. 2001. A Internet como meio de Comunicação: Possibilidades e Limitações. INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, Campo Grande, Set 2001. Disponível em: <http://www.jack.eti.br/www/arquivos/documentos/trabalhos/fae/Trabalho_Redes_Adinarte_26032008.pdf> Acesso em: 27 jul. 2014.

O GLOBO. Transações bancárias online já superam as tradicionais. **O Globo**, Rio de Janeiro, 18 abr. 2013.

RAMOS, A.S.M.; COSTA, FABRÍCIO DE SÃO PAULO H.A.RUBIM. Serviços Bancários pela Internet: um Estudo de Caso Integrando a Visão de Competidores e Clientes. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, p. 133-154, 221, 223, sep. 2000.

SANTOS, Deborah Oliveira; VEIGA, Ricardo Teixeira; SOUZA, Sarah Ituassú. Mobile banking como novo canal de disseminação de informações e disponibilização de serviços: um teste da teoria do comportamento planejado decomposto. **Perspect. ciênc. inf., Belo Horizonte**, v. 16, n. 4, Dez 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362011000400010&lng=pt&nrm=iso> Acesso em: 21 jul. 2014.

SILVA, Leonardo Werner. Internet foi criada em 1969 com o nome de "Arpanet" nos EUA. Folha de São Paulo. 12 Ago 2011. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u34809.shtml>> Acesso em: 28/07/2014.

SORGINE, Guilherme. Aplicativos móveis da Caixa acumulam mais de 300 mil downloads. **Mobile Time**. 21 Ago 2012. Disponível em: <<http://www.mobiletime.com.br/21/08/2012/aplicativos-moveis-da-caixa-acumulam-mais-de-300-mil-downloads/295117/news.aspx>> Acesso em: 29 jul. 2014.

VEJA. Anatel: Brasil encerra 2013 com 271 milhões de celulares. **Veja**. 27 Jan 2014. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/noticia/economia/anatel-brasil-termina-2013-com-271-milhoes-de-celulares>> Acesso em: 22 jul. 2014.