

PONTIFÍCIA UNIVESIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
Escola de Gestão e Negócios

JOSÉ MATEUS SOARES NUNES

**VERIFICAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE UMA LINHA TÊNUE ENTRE A
BUROCRATIZAÇÃO E A SEGURANÇA DO SISTEMA DE PROCESSOS
BANCÁRIOS**

Goiânia
2020/2

JOSÉ MATEUS SOARES NUNES

VERIFICAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE UMA LINHA TÊNUE ENTRE A BUROCRATIZAÇÃO E A SEGURANÇA DO SISTEMA DE PROCESSOS BANCÁRIOS.

CHEKING THE EXISTENCE OF A TENNEL LINE BETWEEN BUROCRATIZATION AND SECURITY OF THE BANKING PROCESS SYSTEM.

Linha de Pesquisa: Gestão Estratégica

Projeto de Pesquisa apresentado ao Programa de Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica de Goiás.

Orientador: Professor Eugenio Brito Jardim

Goiânia

2021/1

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.	1
2.1 Objetivo geral.	2
2.2 Objetivos específicos.	2
3.JUSTIFICATIVA.	3
4.REFERENCIAL TEORICO.	3
5.METODOLOGIA.	10
6. CONCLUSÃO.	10
7.REFERENCIAS.	11
7.1 Referencias de sites.	11

RESUMO.

A burocracia e a segurança sempre foram assuntos indispensáveis para os processos realizados dentro de uma instituição bancária. Novos estilos de bancos, os digitais, chegam para mudar o contexto já estabelecido sobre burocracia, informando até mesmo, como a instituição *NUBANK*, que são totalmente contra burocracia. Este trabalho apresenta uma análise sobre a existência de uma linha tênue que separe a segurança e os processos bancários, ou seja, se há um limite no qual, se ultrapassado, um dos extremos é aplicado em demasia. A pesquisa é baseada nos métodos de pesquisa bibliográfica e observação de campo. Verificou-se que, apesar de muito se falar em burocracia e segurança como itens opostos, diversas regulamentações criadas não somente no Brasil, como também no exterior, provam que, a segurança e a burocracia são itens que se complementam, fazendo com haja necessidade de burocracia nos processos para que seja gerada segurança. A partir desses resultados podemos concluir que, não há uma existência de uma linha que separe a burocracia e a segurança nos processos bancários, mas que na verdade os dois itens se complementam, fazendo com que um somente seja gerado a partir do momento em que haja existência do outro.

Palavras-chave: Burocratização, segurança, processos, banco.

ABSTRACT.

Bureaucracy and security have always been indispensable subjects for processes carried out within a banking institution. New bank styles, the digital ones, arrive to change the context already established about bureaucracy, informing even, like the institution *NUBANK*, that they are totally against bureaucracy. This paper presents an analysis of the existence of a fine line that

separates security and banking processes, that is, if there is a limit in which, if exceeded, one of the extremes is applied too much. The research is based on bibliographic research and field observation methods. It was found that, although much is said about bureaucracy and security as opposing items, several regulations created not only in Brazil, but also abroad, prove that security and bureaucracy are complementary items, making it necessary to bureaucracy in the processes so that security is generated. From these results we can conclude that, there is no line that separates bureaucracy and security in banking processes, but that in fact the two items complement each other, making one only generated from the moment there is existence of the other.

Keywords: Burocratization, security, process, Bank.

1.INTRODUÇÃO.

A Verificação da existência de uma linha tênue entre a burocratização e segurança do sistema de processos bancário se caracteriza como um desafio ao aluno, uma vez que, realizar uma análise tão certa sobre um ponto que vem sendo posto em pauta diariamente nas instituições bancárias, porém sem estudos concretos sobre o tema, o torna muito difícil.

A era digital em que todos vivenciam hoje realizou alterações em todos os setores de nossas vidas, inclusive o financeiro. Transferência de dinheiro, pagamentos de títulos, verificação de extratos e etc. Todos estes itens que antes somente sendo possível serem realizados presencialmente, hoje já estão disponíveis nos smartphones, computadores e/ou tablets.

Porém com toda esta facilidade e tecnologia que vem se aprimorando a cada dia, também temos as tentativas de golpes como fraudes, invasões de sistemas, roubo de credenciais e várias outras que tentam burlar ou até mesmo quebrar todo o sistema de segurança das instituições bancárias e seus clientes. Sendo assim são diversos os cuidados que essas instituições devem tomar ao manusear os dados de terceiros (seus clientes).

Contudo, temos hoje as que instituições bancárias digitais, essas que se autointitulam totalmente contra o processo de burocratização e que tem também em seu slogan a máxima facilidade para todos seus processos disponíveis aos seus clientes.

O presente trabalho busca evidenciar a existência de uma linha tênue entre a burocratização e a segurança do sistema de processos bancário, o qual se espera obter resultados que comprovem ou então descartem a existência dessa linha através dos métodos adotados e por fim, comprove se a burocratização é justificada pela segurança ou então pode ser descartada para uma melhora em seus processos.

2.OBJETIVOS.

2.1 Objetivo geral.

Realizar um estudo na área de atendimento ao cliente das instituições financeiras, levantar e analisar os processos de controle e registros realizados no atendimento aos clientes com a finalidade de detectar e evidenciar a linha tênue entre burocratização e segurança.

2.2 Objetivos específicos.

- Colocar em prática o conteúdo teórico aprendido nas salas de aula do curso de administração da Escola de Gestão de Negócios da PUC-GO;
- Promover integração de conhecimentos adquiridos nas diversas disciplinas do curso com as exigências do mercado de trabalho;
- Utilizar o método da observação para analisar os processos destinado ao atendimento aos clientes e apresentar sugestões de melhorias;
- Realizar o desenvolvimento de um trabalho descritivo fundamentado com pesquisas bibliográficas sobre o tema para analisar e pontuar possíveis melhorias;
- Levantar dados sobre os processos burocráticos e a segurança para verificar a linha tênue de separação deles.

3.JUSTIFICATIVA.

O sistema bancário atualmente tem se tornado indispensável na vida de qualquer cidadão, são diversas as operações que são realizadas diariamente dentro destas instituições financeiras, como transferências, pagamentos, recebimento de salários, financiamentos, empréstimos, além de vários outros serviços fornecidos, inclusive para serem realizados na palma da mão, em um smartphone em questão de minutos.

Contudo, nesta era digital vivenciada atualmente, junto com toda a facilidade que é disponibilizada nas diversas operações que envolvem transações financeiras, temos as tentativas de fraudes que são realizadas contra os consumidores deste sistema.

De acordo com a Febraban (Federação Brasileira de Bancos) desde o início da pandemia provocada pelo corona vírus (período este que obrigou aos que ainda não migraram a migrar para as plataformas digitais do mercado financeiro) no mês de março, as mesmas tentativas de golpes, sofreram um aumento de 70% no país.

Diante disto, o presente trabalho visa evidenciar se realmente existe uma linha tênue que separa a necessidade de segurança e a burocratização em demasia dos processos do sistema bancário. Com o resultado desta análise e

havendo a comprovação da existência da linha tênue citada acima, este estudo propõe uma possível solução para este problema.

O estudo também interessa as instituições financeiras, devido ao surgimento nos últimos anos de outras instituições que têm como lema a desburocratização e o fácil acesso em suas plataformas. Este é um fator que vem se tornando preocupante e até mesmo um ponto de alerta para melhoria da competitividade em relação a esses novos concorrentes.

4.REFERENCIAL TEORICO.

A atividade bancária tem início no Brasil em 1808, juntamente com a vinda da Corte Portuguesa para o país . Neste ano, D. João VI baixou um Ato Real realizando assim então, a criação do primeiro Banco do Brasil (BB). A instituição foi controlada administrativamente por pessoas indicadas pelo ainda que tivesse como subscritores de suas ações os principais comerciantes da Corte. Este, possuía exclusividade nos serviços de emissão de notas bancárias que constituiriam o meio circulante do país, isenção de tributos e o monopólio da comercialização de produtos como diamantes e pau-brasil. Seu fim se deu em 1829.

Com a fusão do Banco do Brasil, fundado em 1851, por Mauá, e o Banco Comercial do Rio de Janeiro, duas das principais instituições bancárias da época, surge um novo Banco do Brasil. A fusão foi realizada pelo governo imperial com objetivo de implementar uma reforma financeira, onde a nova instituição desempenhou papel muito importante, uma vez que, possuía a responsabilidade única de emitir papel moeda. Essa mesma função foi perdida em 1864 após uma crise monetária e bancária que quase levou a instituição à falência.

Outro grande passo no desenvolvimento financeiro da época foi a criação, em 1861, da Caixa Econômica e do Monte de Socorro do Rio de Janeiro, entidades que seriam precursoras da Caixa Econômica Federal e que, somente após o ano de 1874, passaria a ter outras instituições similares em outras províncias do Império.

Os depósitos que eram realizadas nas caixas econômicas possuíam um limite máximo por cliente e contavam com a garantia do Tesouro. Os recursos ali depositados eram passados à Estação do Ministério da Fazenda definida pelo governo e seriam remunerados à taxa de juros de 6% ao ano, acumulados semestralmente, porém podendo ser alterados quando conveniente. Suas operações estavam isentas de ônus fiscais, que na época, correspondia ao imposto do selo.

Os montes de socorro poderiam realizar empréstimo sobre penhor e com prazo máximo de nove meses. Os recursos desses empréstimos originavam-se das caixas econômicas e do governo ou de doações e legados de particulares.

Ao final do Império, a atividade bancária desenvolvida no país concentrava-se no Rio de Janeiro. Em 1888, em todo o país, haviam 68 agências

bancárias, sendo que o Rio de Janeiro concentrava cerca de 80% dos depósitos bancários e possuía uma agência para cada 22.573 habitantes e que em contrapartida a todo resto do país, existiam apenas uma agência para cada 232.558. (Franco, 1989, p.17).

Após a proclamação da República, a primeira tentativa com objetivo de flexibilizar das limitações de crédito dominantes na época logo surgiram. Em janeiro de 1890, Rui Barbosa, responsável pela pasta da Fazenda, não satisfeito com a organização bancária e monetária que havia sido implementada pelo último gabinete Imperial, empreendeu uma reforma bancária e estabeleceu então, emissões que eram lastreadas em apólices da dívida pública, o que se tornava conveniente para o governo com suas dívidas públicas, uma vez que, ao término do prazo de seis anos, após o pagamento dos juros dos títulos em circulação, a dívida interna em títulos do governo se encerraria.

Para que fosse dada forma à nova organização financeira, foram criados bancos de capital privado que ficariam responsáveis pela emissão de notas inconvertíveis em regiões bancárias exclusivas, com um limite de valor de apólices vinculado a composição de seu fundo social. O total autorizado representava mais que o dobro do papel-moeda em circulação na data da promulgação do decreto.

Após toda a história citada anteriormente, tem-se a seguir os principais fatos, em uma linha de tempo, que ocasionaram no sistema bancário atual.

Em 1906, temos então uma nova fusão: o Banco do Brasil de 1853 ao Banco da República (Decreto nº 1.455, de 30 dezembro de 1905). O atual Banco do Brasil se trata de uma continuação da fase iniciada em 1906. Já em 1920, tem-se o nascimento da Inspeção Geral dos Bancos, prevista no artigo 5º do decreto nº 4.182 de 13 de novembro de 1920 e que no artigo 2º da Lei nº 4.230, de 31 de dezembro do mesmo ano. Com a função de fiscalizar Bancos e casas Bancárias, previa a existência de Delegacias Regionais em Santos e nos Estados do Pará, Pernambuco, Bahia, São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul. Nos demais estados suas funções seriam exercidas pelos delegados fiscais, Inspectores das Alfândegas ou outras autoridades fazendárias.

Por determinação do governo federal, formalizada no Decreto 24.427 de 19 de julho de 1934, a CAIXA assume então a exclusividade dos empréstimos sob penhor, com a consequente extinção das casas de prego operadas por particulares.

No ano de 1942, é dado o surgimento ao Banco de Crédito da Borracha. Passando a fomentar o desenvolvimento de novas atividades, acabou adotando a denominação de Banco de Crédito da Amazônia e obteve em 1966 a função de agente financeiro da política do governo federal para desenvolvimento da Amazonia legal.

Temos no mesmo ano de 1966 o nascimento dos Bancos de Investimento, os quais eram instituídos pela resolução nº18, de 18 fev. 1966, do Conselho Monetário Nacional e este, por sua vez, teve sua criação há dois anos anteriores,

em 1964, sendo criado juntamente com o Banco Central do Brasil pela lei de N 4.595, de 31 dezembro de 1964, regulamentando assim o Sistema Financeiro Nacional.

E então, por fim, temos em 1988 a criação dos Bancos Múltiplos, aqueles que, com intuito de facilitar a oferta de produtos para seus clientes em um único banco, possuíam mais de uma carteira para realizar atendimento. Porém estes possuíam uma condição para poder atender o nome e função de múltiplo. Além de possuir mais de uma carteira, uma dessas duas deveriam ser comerciais ou então de investimento.

Após vários anos, o setor bancário é hoje um dos que fundamentam a economia do país, sendo utilizado por grande maioria dos brasileiros. Uma das maiores reclamações encontradas neste setor é a sua burocratização para a realização de suas atividades destinadas ao atendimento para seus clientes. Este problema sempre esteve presente, porém se tornou uma preocupação maior para as instituições financeiras com o surgimento dos chamados Bancos digitais, esses que sempre carregam em seu lema, aversão a burocratização, se ela qual for, para seus processos.

Para alcançar seus novos concorrentes, todas as instituições entram na corrida para se digitalizar, e também, digitalizar seus clientes e processos. Porém, algo muito importante, não podendo ser relevado é a segurança desses processos. Com a nova era tecnológica, os tipos de crimes também evoluíram, podendo ser realizadas, fraudes, invasões de contas e entre outros atos ilícitos.

Dito isto, se faz necessário ser questionado até onde os processos são burocráticos e até onde os mesmos estão tomando medidas de segurança para protegerem o capital de seu cliente inserido nos Bancos.

De acordo com a resolução nº 4.658 de 26 de abril de 2018 do Banco Central do Brasil, se dispõe sobre sua política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições financeiras e todas as demais que estão autorizadas a funcionar através do Banco Central do Brasil.

A resolução tem como definição segurança cibernética da seguinte forma:

“A segurança cibernética é um conjunto de práticas que protege informação armazenada nos computadores e aparelhos de computação e transmitida através das redes de comunicação, incluindo a Internet e telefones celulares.”
Disponível em
<<https://clavis.com.br/servicos/gap-analysis-avaliacao-de-conformidade/norma-bacen/>> acessado em: 10 de novembro de 2020

A resolução determina que as instituições devem manter políticas com base na segurança da informação, que diz respeito a um conjunto de ações para

proteção de dados, cuidando do valor que eles possuem, seja para um indivíduo em âmbito pessoal ou organizacional. A segurança da informação possui um conjunto de medidas para que possa garantir os seus três pilares fundamentais, que são: confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Em um ambiente organizacional, a segurança da informação garante a continuidade dos negócios, minimizando os riscos, maximizando o retorno sobre os investimentos e as oportunidades.

Agora em outra vertente, temos, de acordo com *Eisenstadt*, que burocratização é a ampliação das esferas de atividade da burocracia e do seu poder, em seu próprio interesse ou no interesse de sua elite, definição essa que pode ser associada ao significado de burocracia no começo do século XVII, a qual possuía um sentido negativo conotado com os poderes excessivos e abusivos dos serviços administrativos público e privados, perspectiva esta, que está presente até nos dias de hoje, sendo associada à ineficiência e desperdício de recursos.

Contudo, para Max Weber, a burocracia é um tipo de dominação que se fundamenta em princípios cujos regulamentos, normas e ações humanas são distribuídas de forma fixas como deveres sociais e ainda afirma que : “*A burocracia é a forma mais racional do exercício de dominação, porque nela se alcança tecnicamente o máximo de rendimento em virtude de precisão, continuidade, disciplina, rigor e confiabilidade, intensidade e extensibilidade dos serviços, e aplicabilidade formalmente universal a todas as espécies de tarefas*” (Weber,1998:145).

Com o intuito de desburocratizar os processos dos grandes bancos, surgem os bancos digitais, que são compostos de interações através de canais virtuais, mas principalmente, da automação e digitalização dos processos para sustentar as expectativas do cliente e promover a melhor experiência possível”.

Em 2013, O Banco Original, deu início a um projeto para se tornar o primeiro banco brasileiro 100% digital, no qual não haveriam agências e todos os serviços que por ele fossem oferecidos, seriam por meio de aplicativos para computadores, celulares, *tablets* e *Smart TVs*. Em 2015, foi lançado um novo site com a nova identidade do banco, sendo assim a primeira iniciativa de um Banco 100% digital registrada.

Fundada em 6 de maio de 2013, o *Nubank*, já se apresenta atualmente, como o maior banco digital independente do mundo com mais de 20 milhões de clientes em todos os 5.570 municípios do Brasil. A instituição se autointitula em seu site como totalmente contra a burocracia, agências e centrais de atendimentos caras e ineficientes. No ano de 2019 a empresa anunciou sua chegada no México, de acordo com David Vélez, CEO e fundador da *fintech*, o sistema financeiro mexicano já havia sendo estudado a alguns anos juntamente com a opinião do público sobre o sistema bancário oferecido. Neste mesmo ano, a revista *Fast Company* elegeu o *Nubank* com a empresa mais inovadora da America Latina e a 36º do mundo no ranking das *50 Most Innovative Companies (50 companhias mais inovadoras)*. Disponível em

<<https://blog.nubank.com.br/nubank-anuncia-sua-chegada-ao-mexico/>>
acessado em: 09 de abril de 2021.

Já em 2015, surge a conta digital do Banco *Intermedium* (atual Banco INTER), a qual além de buscar mais comodidade e praticidade aos seus correntistas, era totalmente gratuita, não gastando com abertura, manutenção de conta ou até então realização de transferências entre outras instituições e saques. O Banco *Intermedium* também fornecia aos seus clientes opções de investimentos para que pudessem aplicar seu dinheiro, sendo tudo isso realizado pelo próprio aplicativo. Por último, o conceito de não precisar comparecer á agências nunca mais, é fortalecido, uma vez que, o Banco fornecia atendimento para retirada de dúvidas sobre seus processos e produtos via chat disponíveis em seu site e também, através das redes sociais. Disponível em <<https://canaltech.com.br/mercado/conheca-o-primeiro-banco-verdadeiramente-digital-do-brasil-84097>> acessado em: 10 de março de 2021

Com o surgimento deste novo tipo de Banco, foi necessário então que o BACEN (Banco Central do Brasil) realizasse a regulamentação necessária para essa nova modalidade. Esse processo se iniciou em 25 de abril de 2016, com a resolução nº 4.480. Esta regulamentação tratava sobre quais seriam os parâmetros necessários para abertura e o encerramento de contas de depósitos por meio eletrônico, orientando então todas as instituições financeiras autorizadas pelo Bacen sobre como esse processo deveria ser realizado. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50185/Res_4480_v1_O.pdf> acessado em: 24 de março de 2021.

Com o aumento das atividades bancárias de forma online, em 2018, temos a resolução 4.658, sancionada em 26 de abril de 2018, pelo Conselho Monetário Nacional e imediatamente entrou em vigor no país. Esta resolução traz consigo o surgimento de uma segurança cibernética e a determinação de requisitos e controles para contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e computação em nuvem.

A partir desta resolução, as instituições financeiras passam a utilizar provedores de nuvem pública no Brasil ou então fora dele, fazendo com que assim fossem implementados e mantidos políticas de segurança de acordo com os princípios e diretrizes estabelecidos pelo BACEN. Ainda sobre a resolução 4.658, a mesma determina que as instituições desenvolvam planos de ação e procedimentos para detecção e respostas a incidentes de segurança da informação e privacidade, caso ocorram.

A resolução 4.658, foi criada com base nos padrões internacionais de cibersegurança, como a família ISO 27000 referente a segurança da informação e a ISO 22301 que está relacionada as boas práticas de gestão de continuidade do negócio. Essa norma é pioneira na criação de políticas com objetivo de segurança da informação, abordando processos, tecnologias e pessoas.

Outro fator que influencia diretamente nos dados que são utilizados pelas instituições financeiras é a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Esta se originou da *General Data Protection Regulation*, que foi adotada na Europa a partir de 2018. A GDPR teve origem em diversos escândalos de vazamentos de dados de clientes pela ação de *hackers* em bancos e em instituições financeiras do mundo e com isso, foi então evidenciado de que era necessário a atualização e reforço da regra que já existia na Europa. O Brasil, seguindo os mesmos passos, criou então a LGPD.

Para a LGPD, as informações de origem bancárias são dados muito sensíveis. Logo, essas só podem ser utilizadas pelas empresas se a mesmas possuírem o consentimento do usuário. A entrada em vigor da LGPD significa na melhora dos níveis de segurança para o usuário, uma vez que, a lei prevê que sejam adotados controles de processos em diversas frentes de processamento de dados. Em suma, as principais alterações que a aplicação da LGPD traz para o setor financeiro são o consentimento do cliente, ou seja, a empresa deverá solicitar autorização explicitamente, sem opção de adesão automática e expressar claramente como serão tratados os dados do cliente. Deverá também ser disponibilizado o direito à eliminação das informações, fazendo com que as instituições excluam os dados de seu cliente, caso assim ele solicite. Também será necessário que as instituições notifiquem a autoridade supervisora responsável, caso haja qualquer violação de dados em seus arquivos. E por última deverá ser adotada uma gestão do fluxo de dados.

O crescimento deste novo estilo financeiro foi tomando proporções maiores conforme o passar dos anos. Em uma pesquisa realizada pelo site Cantarino Brasileiro e publicada em 15 de outubro em 2020, 44 milhões de clientes possuíam contas em quatro bancos digitais, sendo eles: *Nubank*, *Inter*(Antigo Banco *Intermedium*), *Original* e *C6 BANK*. Disponível em <<https://cantarinobrasileiro.com.br/blog/44-milhoes-de-clientes-tem-contas-em-quatro-bancos-digitais/>> acessado em: 24 de março de 2021.

Não podendo ficar para trás, o maior Banco da América Latina, fundado após a junção dos Bancos Itaú e Unibanco em 2008, O Banco Itaú Unibanco lança em 2009, após estudos e pesquisas realizadas com seus clientes, seu aplicativo. O objetivo era de oferecer praticidade nas operações, e de acordo com a própria marca, transformar uma agência do Itaú para o celular. Já em 2013 o app possuía uma marca de 10 milhões de *downloads*, em 2018, 12,2 milhões e atualmente, a marca de 50 milhões de *downloads*, oferecendo serviços como transferências, pagamentos, depósitos de cheques e alteração de dados como e-mail e número de telefone celular cadastrados. Porém ainda sim, nem todos seus processos passaram a ser digitais. O processo de reapresentação de cheques, pagamentos e transferências acima dos limites pré-estabelecidos em sistema, cartas de idoneidade, habilitação do dispositivo de segurança para utilizar o aplicativo em seu aparelho celular, a troca para utilização do *app* em

outro aparelho, entre vários processos, ainda necessitam a presença de seu cliente em uma agência física.

Uma pesquisa realizada em 2019, pela KPMG, uma das maiores empresas de prestação de serviços profissionais, que incluem *Audit, Tax E Advisory Services* apresentou que os maiores desafios enfrentado pelos bancos nas Américas são: Ataque cibernético e violação de dados, pagamento instantâneos/pagamentos online, canais digitais e moedas virtuais. Isto, por que com a utilização destes se torna possível a aquisição de várias informações que podem ser utilizadas para facilitar o roubo de identidade, fraude de engenharia social e também para golpes de pagamentos instantâneos, do tipo *push* autorizados, em que dados pessoais são usados para conquistar a confiança de um cliente ou facilitar a aquisição das contas de clientes.

Em outra vertente, o Jornal O Globo, apresenta uma reportagem de que 7 a cada 10 golpes financeiro digitais, não focam na segurança do banco, mas sim, no próprio cliente. Utilizando o termo já citado anteriormente, engenharia social, os fraudadores se passam por parentes, amigos, conhecidos ou funcionários da própria instituição na qual cliente possui sua conta, solicitando informações ou então transferências.

Ou seja, entende-se então, que o banco, aplica certas barreiras burocráticas para a prevenção dos golpes aplicados a seus clientes, demonstrando que embora o processo de digitalizar suas funções para a diminuição da burocracia aplicada em seus processos, ela se torna necessária para que a segurança esteja acompanhando seu usuário em todas suas operações realizadas remotamente.

5.METODOLOGIA.

Os métodos de pesquisa orientam a coleta de dados e abordagens técnicas que o pesquisador precisa seguir. A escolha do método é importante para o levantamento de informações para realizar a análise com o embasamento teórico necessário que irá nortear todo o trabalho.

Tendo como ponto de partida o objetivo desta pesquisa, que é investigar a linha tênue entre a burocracia e a segurança do sistema bancário.

Serão adotados os métodos de pesquisa bibliográfica, de caráter quantitativo-descritivo, a observação estruturada.

O método de pesquisa bibliográfica, de acordo com Severino (2007), é aquele que é realizado a partir do:

[...] registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc. Utilizam-se dados de categorias teóricas já trabalhadas por outros pesquisadores e devidamente registrados. Os textos tornam-se fontes dos temas a serem pesquisados. O pesquisador trabalha a partir de contribuições dos autores dos estudos analíticos constantes dos textos (SEVERINO, 2007, p.122).

Para o presente trabalho foi utilizado a perspectiva qualitativa, uma vez que, essa é realizada através de uma investigação empírica, com o objetivo de verificar hipóteses, delineamento de um problema, análise de um fato, avaliação de programa e isolamento de variáveis principais (MARCONI & LAKATOS, 1996). Os métodos deste tipo de pesquisa podem ser: entrevistas, questionários, formulário, entre outros.

6. CONCLUSÃO.

A verificação da existência de uma linha tênue entre a burocratização e a segurança do sistema de processos bancários se tornou possível, uma vez que o discente atua na área bancária. A discussão do tema se dá devido a imagem pré-estabelecida a todos os bancos que são se tornaram sólidos no mercado atualmente devido a sua grande história em nosso país, porém, ante o surgimento dos bancos totalmente digitais, ainda aplicavam processos altamente burocráticos em todas as suas operações.

O maior problema enfrentado nesse processo são as diversas fraudes que ocorrem visando o obter dados dos usuários como senhas, datas importantes ou até mesmo contatos, visando utilização da engenharia social para que, com essas informações possam vender esses dados para a chamada *Dark web*, convençam para a realização de transferências de valores e entre outros.

Conclui-se com a pesquisa realizada, que, não há uma existência de uma linha que divida a burocracia e a segurança nos processos bancários, mas que na verdade, estes dois se complementam para que consigam gerar segurança a seu usuário, assim como o tigre e o dragão, que de acordo com a simbologia taoísta, são criaturas complementares e que refletem os princípios do Tai Ji (a verdade suprema formada pelos opostos complementares Yin e Yang), ou seja, para que haja segurança é necessário algum processo burocrático para que ela seja estabelecida.

7.REFERENCIAS.

EISENSTADT, S. N. **Burocracia, burocratização e desburocratização**. In: CAMPOS, Franco, 1989, p.17

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: 1996.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

WEBER, Max. **O que é a Burocracia**. 1. Ed. 1991.

7.1 Referencias de sites.

Disponível

em

<<https://clavis.com.br/servicos/gap-analysis-avaliacao-de-conformidade/norma-bacen/>> acessado em: 10 de novembro de 2020.

Disponível em <<https://blog.nubank.com.br/o-que-e-burocracia/>> acessado em 10 de novembro de 2020.

Disponível em https://news.febraban.org.br/?gclid=Cj0KCQiAkuP9BRCKARIsAKGLE8U2AM8pefP428rZmZ3XOfdVl2S9eCkdiPXWb-6lq4d8F6ZMJC5FUOQaAmphEALw_wcB acessado em 10 de novembro de 2020.

Disponível em <Resultados - Itaú Unibanco - Relações com Investidores> acessado em 10 de novembro de 2020

Disponível em <<receita.fazenda.gov.br>> acessado em 17 de abril de 2021.

Disponível em https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50581/Res_4658_v1_O.pdf acessado em 28 de abril de 2021

Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm acessado em 28 de abril de 2021

Disponível em https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/br/pdf/2019/08/br-pesquisa_global_de_fraude.pdf acessado em 10 de maio de 2021

Disponível em <https://oglobo.globo.com/economia/em-sete-de-cada-dez-golpes-financeiros-digitais-alvo-voce-nao-banco-saiba-como-se-proteger-24965572> acessado em 15 de maio de 2021

FREITAS, Newton. História do dinheiro. Disponível em: <http://www.newton.freitas.nom.br/artigos.asp?cod=101>. Acesso em: 24 de abril de 2021.