

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC



CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

BOANERGES VIEIRA DE MEDEIROS JUNIOR

**ANÁLISE DE TARIFAS BANCÁRIAS PRATICADAS COM PESSOAS FÍSICAS
POR INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

CRICIÚMA

2019



UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS



BOANERGES VIEIRA DE MEDEIROS JUNIOR

**ANÁLISE DE TARIFAS BANCÁRIAS PRATICADAS COM PESSOAS FÍSICAS
POR INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof^a. Ângelo Natal Périco

CRICIÚMA

2019



UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS



BOANERGES VIEIRA DE MEDEIROS JUNIOR

**ANÁLISE DE TARIFAS BANCÁRIAS PRATICADAS COM PESSOAS FÍSICAS
POR INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof^a. Ângelo Natal Périco

Criciúma – SC, 08 de julho de 2019

BANCA EXAMINADORA

Professor Ângelo Natal Périco – Especialista – UNESC – Orientador

Professor Ademir Borges – Especialista – UNESC

Professor Volmar Madeira – Especialista - UNESC

CRICIÚMA

2019



ANÁLISE DE TARIFAS BANCÁRIAS PRATICADAS COM PESSOAS FÍSICAS POR INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Boanerges Vieira de Medeiros Junior¹
Ângelo Natal Périco²

Resumo: O objetivo do presente estudo é uma análise das taxas e tarifas cobradas por um mesmo serviço/produto a pessoas físicas entre um banco privado, um banco público e uma cooperativa de crédito. Além disso, identificar nas três instituições financeiras quanto custam os principais serviços e produtos, verificar se há congruência na nomenclatura das tarifas praticadas e indicar, dentre as três, qual é a mais vantajosa para atender à pessoa física. Adotou-se a abordagem quantitativa e do ponto de vista dos procedimentos, a pesquisa foi descritiva. Para a coleta de dados, foram utilizados dados documentais. Foi realizada a análise comparativa das tarifas dos serviços mais básicos de forma individual, dos pacotes padronizados quando pago o valor total e do valor cobrado quando o cliente opta pelo pacote. Diante da análise foi possível concluir que os valores dos pacotes cobrados não apresentam muita discrepância portanto o cliente deverá levar em consideração as suas necessidades reais de serviços na hora da escolha do plano se for sua opção. Considerando que os serviços utilizados além do limite do plano são cobrados de forma individual optar pela cooperativa neste caso seria desvantajoso uma vez que as tarifas individuais são mais altas. Neste caso, o banco privado e público apresentam-se como mais vantajosos, porém levando em consideração a análise das tarifas individuais o banco particular seria o mais vantajoso no caso do cliente optar por exemplo por um pacote e usar serviços além do limite que seriam cobrados de forma individual.

Palavras-chaves: análise comparativa, taxas bancárias, tarifa, pessoa física.

1 INTRODUÇÃO

A indústria bancária desempenha um papel fundamental no sistema econômico. Ao longo dos anos os bancos mudaram consideravelmente, passando por diversas revoluções no passado decorrentes de inovações, e até o momento atual com a popularização das tecnologias, que estão transformando o modo de lidar com as transações financeiras. Da popularização do uso de cheques ao lançamento do primeiro cartão crédito e o primeiro caixa eletrônico, hoje o mercado foi invadido por negócios decorrentes da digitalização com carteiras digitais, pagamentos móveis, o atendimento eletrônico. A natureza particular da relação entre bancos e seus depositantes ou devedores implica fortes demandas de eficiência e solvência (DANTAS, 2017).

Os bancos passaram de bancos depositários de dinheiro, emissão de certificados de depósito e papel comercial, para funções de controle monetário,

¹ Acadêmico do curso de Ciências Contábeis da UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.

² Mestre, UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.



emissão de empréstimos e créditos, depósito de capital, emissão e comercialização de produtos financeiros simples (como uma conta remunerada) ou produtos financeiros complexos, como derivativos financeiros (TOSI, 2015).

O crescimento contínuo de investimentos e despesas em tecnologias TIC, possibilitaram o avanço da automação bancária e novos serviços puderam ser oferecidos pelos bancos através do surgimento dos novos canais de relacionamento com os clientes e surgimento de serviços mais complexos e sofisticados sendo que esse processo passa a ter sua evolução cada vez mais rápida a partir dos anos 80 (MAÇADA, 2011).

Muitas vezes, no entanto, as pessoas não possuem o hábito de pesquisar as taxas e tarifas cobradas pelas instituições financeiras com as quais possuem relacionamento, tampouco questionam o montante que lhes é debitado de suas contas, quando da movimentação (REIS, 2009).

Porém é de conhecimento geral que essas organizações possuem autonomia do Banco Central para precificar seus produtos e serviços, desde que esteja de acordo com as tabelas específicas para cada movimentação. Dessa forma, sabe-se que existem diferenças de instituição para instituição para um mesmo procedimento, sendo isso, muitas vezes, de desconhecimento do usuário ou cliente.

Neste sentido, o tema deste estudo concentra-se na área de Contabilidade Gerencial, com foco delimitado para as instituições financeiras, com ênfase nas tarifas e taxas cobradas, de pessoas físicas, por três tipos de instituições: banco público, banco privado e cooperativa de crédito.

Frente a este contexto, a questão de pesquisa que o estudo busca responder pode ser assim expressa: Quais as taxas e tarifas cobradas por um mesmo serviço/produto a pessoas físicas entre um banco privado, um banco público e uma cooperativa de crédito?

Com este direcionamento, o trabalho tem por objetivo geral comparar as taxas e tarifas cobradas por um mesmo serviço/produto a pessoas físicas entre um banco privado, um banco público e uma cooperativa de crédito.

Como objetivos específicos, o trabalho pretende: identificar quanto custam os principais serviços e produtos das três instituições financeiras; verificar se há congruência na nomenclatura das tarifas praticadas pelas três instituições; indicar, dentre as três, qual é a mais vantajosa para atender à pessoa física.

O trabalho pode ser justificado pelo fato de que, conforme Porto (2015), as organizações bancárias fazem parte da vida de grande parte dos cidadãos, inclusive os que não têm vínculo por meio de conta corrente ou poupança. O Sistema Financeiro Nacional, neste sentido, é muito amplo e compreende diversos tipos de organizações. Assim, o estudo é útil em termos teóricos, à medida que apresenta a contextualização sobre essas organizações, seus tipos e finalidades, contribuindo também para a sociedade compreender aspectos sobre as mesmas.

Neste sentido, conforme Dantas (2017), apesar do sistema de tarifação dos produtos ou serviços ser regulamentado pelo Banco Central, os preços podem ser diferentes de instituição para instituição. Assim, considera-se que os clientes ou usuários devem estar bem informados sobre essa diferenciação, a fim de escolher de maneira apropriada a entidade à qual devem confiar seu dinheiro e avaliar a adequação das taxas de juros e tarifas que cada banco oferece.

Dentro deste contexto, a relevância prática reside no fato de que o estudo irá comparar as taxas e tarifas praticadas demonstrando de forma clara quais as



instituições que praticam precificações mais vantajosas ou até abusivas. Desse modo, acredita-se que o estudo irá proporcionar conhecimento a respeito dos três tipos de instituições pesquisadas, com suas missões, objetivos, forma de tarifar seus produtos e serviços, além da importância das mesmas para a sociedade e economia.

Por fim, a justificativa em termos sociais é a de que o trabalho poderá vir a esclarecer a população em geral de que há formas de se fazer economia ao se optar por uma instituição creditícia que ofereça condições mais vantajosas no uso de seus produtos e serviços, o que é de suma importância no atual contexto, visto a crise econômica à qual o Brasil encontra-se.

Para cumprir os objetivos pretendidos, bem como responder à questão do estudo, o trabalho encontra-se dividido nas cinco seções assim subsequentes: num primeiro momento, apresenta-se os itens introdutórios, nos quais constam os aspectos sobre o tema, a questão problema, objetivos, justificativa e estruturação do estudo. Em seguida, aborda-se a fundamentação teórica com itens de relevância para o trabalho. Prosseguindo, são descritos os procedimentos metodológicos utilizados para a realização do trabalho. Após, apresenta-se os resultados obtidos, com sua respectiva discussão. Finalizando, seguem as considerações finais, na qual se aborda as limitações do trabalho, bem como as sugestões para pesquisas futuras na área.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica deste trabalho apresenta primeiramente o cenário do Sistema Financeiro Nacional, depois sobre as Instituições Financeiras Bancárias Monetárias e, na sequência, a abordagem dos bancos comerciais e cooperativas de crédito.

2.1 O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) representa o conjunto das instituições financeiras que operam no dia a dia do mercado financeiro, sendo fiscalizadas pelos órgãos reguladores, todos sob orientação do Conselho Monetário Nacional (CMN). Esse conjunto de instituições se dedica a propiciar condições satisfatórias para a manutenção de um fluxo de recursos entre poupadores e investidores que atuam em torno dos recursos financeiros (PORTO, 2015).

Os recursos ou ativos financeiros são produtos ou títulos que representam um meio de manter a riqueza para aqueles que os possuem (um ativo) e, ao mesmo tempo, uma obrigação (um passivo) para aqueles que os devem. Ou seja, o que é um ativo para alguns é um passivo para os outros. Por exemplo, um depósito bancário à vista é um ativo para quem deposita o dinheiro, mas, em vez disso, constitui um passivo para o banco que deve devolvê-lo ao cliente quando for necessário (PORTO, 2015).

No Brasil, o Sistema Financeiro Nacional compõe-se por um conjunto de instituições e entidades que buscam promover as transações relativas à intermediação financeira, ou seja, a reunião entre tomadores de recursos e credores. Por intermédio do SFN é que os indivíduos, governo, empresas e outras instituições monetárias e não-monetárias promovem a circulação de grande parte de seus ativos, realizam seus investimentos ou pagam suas dívidas (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018).



O sistema financeiro é entendido como a estrutura composta por um grupo de intermediários que, regulados por órgãos públicos, canalizam a poupança de recursos para o financiamento do consumo das famílias, investimentos empresariais e gastos públicos (PORTO, 2015).

O SFN no Brasil encontra-se organizado por agentes supervisores, normativos e operadores, a saber, segundo Schonblum (2018), assim sintetizados:

- **Órgãos normativos:** Entre os órgãos normativos incluem-se o Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPc), o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e o Conselho Monetário Nacional (CMN). Tais órgãos são os que determinam as regras e normas gerais para o funcionamento legal e ético do Sistema.

- **Órgãos supervisores:** Entre estas entidades, no Brasil, destacam-se: Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc), Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Banco Central (BC), Superintendência de Seguros Privados (Susep). Tais instituições atuam como agentes de supervisão e têm como objetivo fiscalizar o cumprimento das regras estabelecidas pelos agentes normativos por parte dos integrantes do sistema financeiro.

- **Operadores:** Neste grupo, enquadram-se todas as instituições intermediárias que oferecem serviços financeiros, entre os quais incluem-se os bancos, caixas econômicas, seguradoras, Bolsa de Valores, cooperativas de créditos, entre outras. Abaixo, a Figura 1 demonstra a organização do SFN, no Brasil.

Figura 1 – Representação do Sistema Financeiro Nacional



* Dependendo de suas atividades corretoras e distribuidoras também são fiscalizadas pela CVM.

** As Instituições de Pagamento não compõem o SFN, mas são reguladas e fiscalizadas pelo BCB, conforme diretrizes estabelecidas pelo CMN.

Fonte: Banco central do Brasil (2018)



Conforme se pode verificar, no SFN, dependendo do prazo e da natureza da operação pode ser atribuída diferentes classificações ao sistema financeiro, como mercado de capitais, câmbio, crédito, entre outros. De forma semelhante, dependendo das atividades desempenhadas os mercados podem efetuar diferentes operações como, a transformação de ativos fixos em ativos líquidos, prazos das operações, magnitudes de capital e risco envolvido (BRUNI, 2005).

Além disso, pode-se observar que no SFN encontram-se as instituições financeiras bancárias, que podem ser monetárias ou não monetárias, não monetárias sendo está última aquelas impedidas legalmente de receber depósitos à vista, não possuindo faculdade de criação de moeda. Entre as instituições financeiras monetárias, encontram-se os bancos (propriamente ditos) e as cooperativas de crédito, que se caracterizam pela transferência de recursos entre agentes superavitários e deficitários, ou seja, aqueles que possuem recursos e visam receber remuneração por isso e aqueles que precisam de recursos e pagam por isso (BRUNI, 2005). Mais aspectos das instituições financeiras são apresentados no tópico a seguir.

2.2 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS BANCÁRIAS MONETÁRIAS E NÃO MONETÁRIAS

Representadas pelos bancos comerciais e múltiplos as instituições financeiras bancárias monetárias operam com ativos financeiros que representam os meios de pagamento da economia. Além disso, tem a permissão de criar moeda por meio de depósitos à vista (moeda escritural). (DANTAS, 2017).

Dito isto, as instituições financeiras não bancárias ou não monetárias tem como característica não ter autorização legal para receber depósitos à vista, e conseqüentemente criação de moeda (DANTAS, 2017). Como exemplos de instituições não monetárias, cita-se: bancos de investimento, financeiras, sociedades corretoras e sociedade de arrendamento mercantil (*leasing*). Numa corretora, por exemplo, é aberta uma conta investimento para movimentação de suas próprias aplicações financeiras e compra e venda de ações. O cliente não tem a sua disposição um talonário de cheques, exatamente porque a conta aberta não é uma conta-corrente para recebimento de depósitos a vista (ABRAÃO, 2011).

Após esta diferenciação, pode-se afirmar que as operações de curto e curtíssimo prazos são realizadas nas instituições financeiras monetárias onde são financiados os desembolsos momentâneos dos agentes econômicos, especialmente as necessidades de caixa dos bancos comerciais e do Tesouro Nacional. Caracteriza-se como um instrumento de política monetária, pois é por meio dele que o Banco Central atua sobre o nível de liquidez da economia (BRUNI, 2005).

A Lei da Reforma Bancária, de 1964, sobre as instituições financeiras e ainda em vigor, define este tipo de instituição em seu artigo 17:

Consideram-se instituições financeiras para efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas e privadas, que tenham como atividade principal ou acessória, a coleta, a intermediação ou a aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros. (BRASIL, 1964).

Ao teor da lei, uma instituição bancária monetária capta recursos por meio de depósito à vista, e através das suas operações de empréstimos cria o efeito



multiplicador da moeda, que aumenta o dinheiro em circulação na economia (FORTUNA, 2005).

Sob o ponto de vista das instituições financeiras monetárias, as operações podem ser classificadas em passivas, ativas e acessórias ou especiais conforme Mishkin (2005) podendo assim ser resumidas:

As operações passivas são aquelas que o cliente deixa seu dinheiro sob responsabilidade do banco e compreende: depósitos vista e a prazo; emissões de certificados de Depósitos Interfinanceiros (CDIs), repasses e refinanciamentos;

Com relação as ativas trata-se de operações em que o banco empresta dinheiro/crédito ao cliente e compreende as operações de concessão de crédito rural, empréstimo para capital de giro, financiamentos de projetos, abertura de crédito, repasses, refinanciamentos, desconto de títulos, aplicações, depósitos interfinanceiros.

Tanto para as operações passivas, como para as ativas o Banco Central do Brasil autoriza o funcionamento dos bancos comerciais, que são os maiores e mais conhecidos operadores do SFN.

As acessórias ou são aquelas em que o banco atua como intermediador para realizar operações entre duas pessoas (físicas ou jurídicas) e compreende as operações de câmbio, prestação de garantias e fianças, custódia de títulos e valores, administração de fundos de investimentos, dentre outras.

2.3 BANCOS COMERCIAIS

Os bancos comerciais são autorizados a funcionar pelo Banco Central do Brasil. São classificados como instituições financeiras monetárias constituídas sob a forma de sociedade anônima. Os bancos comerciais tem a permissão de criar moeda escritural, recebem depósitos e efetuam empréstimos de curto prazo, principalmente capital de giro para empresas, prestadoras de serviços e pessoas físicas (REIS, 2009).

O principal objetivo dos bancos comerciais é prover financiamento a curto e médio prazo a empresas e pessoas físicas, com captação de recursos junto ao público através da colocação de seus produtos no mercado ou por meio da obtenção de financiamento junto a instituições oficiais ou no exterior. São autorizados a receber depósitos à vista em contas correntes. Atuam também na prestação de serviços bancários (cobrança de títulos, arrecadação de tributos, entre outros (TOSI, 2015). Além disso, geram produtos e serviços adaptados às necessidades dos clientes e geralmente são de um tipo que busca a padronização necessária para permitir e manter o funcionamento do sistema (PORTO, 2015).

Assim como ocorre em outros países desenvolvidos, no Brasil, os bancos comerciais exercem importante função na mobilização do crédito em benefício do desenvolvimento econômico. Com o objetivo de atrair clientela não se limitam a receber capitais de terceiros e conceder empréstimos mas prestam relevantes serviços à coletividade em áreas que perpassam a atividade bancária específica, dentre eles pagamento de salários a servidores públicos, empregados e aposentados, recebimento de impostos e contas, além de representar um incentivo para a indústria, comércio, agricultura e pecuária. (CAVALIERI FILHO, 2015)



Desse modo conforme Abraão (2011) os bancos comerciais podem realizar operações, tais como: crédito rural, crédito simples ou em conta corrente, câmbio, captar depósitos a vista ou a prazo, descontar títulos, dentre outros.

O Banco do Brasil, criado em 12 de outubro de 1808, foi a primeira instituição bancária no país instituído por força de alvará do príncipe regente Dom João. Atualmente está organizado sob a forma de banco comercial múltiplo, sendo uma sociedade anônima aberta, de economia mista. (DANTAS, 2017).

Posteriormente, em 12 de janeiro de 1861, foi criada a Caixa Econômica Federal (CEF), pelo imperador Dom Pedro II sob a forma de banco público (propriedade única do Estado), como funciona até a atualidade (DANTAS, 2017).

Com o tempo, foram surgindo outras instituições bancárias particulares, porém, ainda sem um sistema bancário definido. Foi somente a partir do ano de 1945, com o governo de Getúlio Vargas que todas as empresas do setor começaram a cumprir ordens estatais. A criação do Banco Central do Brasil, entre 1964 e 1965, como órgão normativo, passou a regular todas as instituições financeiras do país (DANTAS, 2017).

Conforme se verifica, os bancos comerciais podem ser públicos ou privados. No Brasil, existem 15 bancos públicos (alguns de economia mista), 39 bancos privados e 111 bancos cooperativos (cooperativas de crédito), num total de 165 razões sociais, segundo dados de 30 de abril de 2019 (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2019).

2.4 COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Consideradas bancos comerciais, as cooperativas de crédito são restritas às Unidades da Federação em que se situam as sedes das pessoas jurídicas controladoras (CRUVINEL, 2009).

Uma cooperativa é uma empresa que possui certas diferenças em relação a outros modelos de organizações comerciais populares. A principal diferença da cooperativa é que ela é composta de pessoas que decidem se associar, de modo que todas elas compõem, em partes iguais, a organização criada (CAVALIERI FILHO, 2015).

As cooperativas, sendo empresas com fins comerciais, têm que ter uma série de estatutos em que devem estabelecer questões como o nome e o tipo de empresa, a sede, a duração esperada do mesmo ou o objeto para o qual a cooperativa foi criada. O capital social mínimo, a contribuição mínima para esse capital social pelos participantes e as regras para distribuir perdas ou benefícios são outras questões que devem ser declaradas nos estatutos da organização (CRUVINEL, 2009).

Em suma, o objetivo da cooperativa é realizar atividades de negócios, portanto, essas questões devem ser determinadas como se fosse uma empresa 'normal'. Na verdade, uma cooperativa possui uma série de obrigações, que são criadas para os membros, além daqueles estabelecidos pelos estatutos (DANTAS, 2017).

Existem uma infinidade de atividades para as quais podem ser criadas empresas no sistema de cooperativas, entre as quais, as rurais, de serviços, de eletrificação, entre diversas outras (CRUVINEL, 2009).



Os bancos cooperativos, sob a forma de sociedades anônimas fechadas, obrigatoriamente devem constar em suas razões sociais a expressão “Banco Cooperativo”. Tratam-se de instituições financeiras constituídas com a participação exclusiva de cooperativas de crédito mútuo e de federações e confederações de cooperativas de crédito (PORTO, 2015).

De acordo com a Lei no 5.764, de 16 de dezembro de 1971, as cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas a falência, constituídas para prestar serviços aos associados. (BRASIL, 1971)

Para Cruvinel (2009) as cooperativas de crédito são consideradas cooperativas de economia e crédito mútuo sendo que em seu quadro social tenha pessoas físicas com profissões comuns ou estejam vinculadas a determinada entidade e, quando jurídicas que sejam ou pequena empresa com atividades econômicas das pessoas físicas ou, ainda, aquelas sem fins lucrativos, cujos sócios integrem, obrigatoriamente, o quadro de cooperados.

De acordo com o Banco Central do Brasil (2015) as cooperativas de crédito além de operações e atividades estabelecidas em regulamentação específica podem realizar: captação de associados, depósitos sem emissão de certificado, obter empréstimos ou repasses de instituições financeiras, receber recursos oriundos de fundos oficiais e eventual, recursos isentos de remuneração ou a taxas favorecidas, de qualquer entidade, na forma de doações, empréstimos ou repasses

Além da captação, a cooperativa pode prestar diversos serviços, como: cobrança, custódia, débito automático, cartão de crédito, seguro de vida, recebimentos e pagamentos de terceiros. (DANTAS, 2017).

Portanto, as cooperativas de crédito são instituições que atuam basicamente no setor primário da economia e costumam oferecer taxas e tarifas menores que os bancos, sendo os usuários finais dos créditos da cooperativa os próprios cooperados (TOSI, 2015).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, são apresentados os procedimentos metodológicos, descrevendo o enquadramento da pesquisa, bem como os procedimentos de coleta e análise de dados.

3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

No que se refere à abordagem do problema, o estudo será do tipo qualitativo, ou seja, os resultados não serão analisados por meio de critérios estatísticos ou contagem de ocorrência (n^0) das variáveis, conforme a definição de Marconi e Lakatos (2010).

Em relação aos objetivos, a pesquisa será do tipo descritiva. Neste tipo de estudo, segundo Ramos (2007), os dados e informações obtidas são analisados conforme ocorreram, sem que haja interferência ou manipulação do pesquisador.

No sentido dos procedimentos, a investigação poderá ser enquadrada como pesquisa documental. De acordo com Gil (2008), a pesquisa documental se serve de dados já disponibilizados (secundários), em fontes confiáveis e seguras, bastando ao



pesquisador a sistematização dos mesmos conforme o fenômeno que busca conhecer.

Devido ao enquadramento em relação aos procedimentos, as técnicas de pesquisa (instrumentos) serão do tipo de dados documentais.

3.2 PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Devido às características deste estudo, não ocorrerá população e/ou amostra. Neste sentido, os dados documentais serão coletados por meio do Sistema de Divulgação de Tarifas da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), bem como dos sites ou web páginas das três instituições investigadas.

Dessa forma, após a escolha dos principais produtos e serviços que serão alvo do estudo em relação a suas taxas e tarifas, os mesmos serão definidos, registrados e comparados entre si. A partir disso, poder-se-á cumprir os objetivos pretendidos, bem como responder à pergunta de pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A apresentação e análise dos resultados é realizado em três seções. Na primeira, são apresentados os resultados acerca do quadro comparativo das tarifas por instituição para pessoa física e na seção seguinte, são apresentados no quadro comparativo os pacotes padronizados. Na última seção são analisados em vista dos objetivos da pesquisa.

4.1 TARIFAS POR INSTITUIÇÃO PESSOA FISICA

Os dados para formulação do quadro comparativo foram coletados na página disponibilizada na internet pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), sendo um sistema de divulgação de tarifas de serviços padronizados para pessoas físicas. O sistema disponibiliza as tarifas dos serviços e produtos mais básicos e utilizados por clientes Pessoa Física. Além de disponibilizar a consulta das taxas por instituição para pessoas físicas pode também realizar a consulta de pacotes padronizados e específicos, por instituição, de tarifas para pessoas físicas.

Além de pacotes padronizados, os bancos podem oferecer outros tipos de pacotes de serviços específicos. Os pacotes padronizados são instituídos por meio de Resolução do Banco Central e cada banco pode cobrar o valor que quiser pelo pacote.

Com o intuito de atender os objetivos da pesquisa apresenta-se no quadro abaixo as principais tarifas de três tipos de instituições: cooperativa de crédito, banco público e banco privado, sendo selecionados respectivamente Sicredi, Banco do Brasil e Santander. A escolha dos Bancos levou em consideração apenas o critério de que os mesmos possuem agências na região. Os dados foram extraídos do Sistema de Divulgação de tarifas da Febraban, onde o registro e manutenção dos dados são de total responsabilidade das Instituições Financeiras.

Quadro 1 – Comparativo de tarifas

TARIFAS	SICREDI (em R\$)	BANCO DO BRASIL (em R\$)	SANTANDER (em R\$)
1.CADASTRO			
1.0.1.Confecção de cadastro para início de relacionamento	60,00	30,00	0,00
2.CONTA DE DEPÓSITOS			
2.1.CARTÃO			
2.1.1.Fornecimento de 2ª via de cartão com função de débito	8,00	8,50	7,90
2.1.2.Fornecimento de 2ª via de cartão com função de movimentação de conta de poupança	8,00	8,50	7,90
2.2.CHEQUE			
2.2.1.Exclusão do cadastro de emitentes de cheques sem fundos (CCF)	35,00	53,38	52,80
2.2.2.Contra ordem (ou revogação) e oposição (ou sustação) ao pagamento de cheque	12,00	13,60	13,50
2.2.3.Fornecimento de folhas de cheque	1,90	1,70	1,70
2.2.4.Cheque administrativo	20,00	snd	31,60
2.2.5.Cheque visado	15,00	snd	snd
2.3.SAQUE			
2.3.1.Saque de conta de depósitos a vista e de poupança			
Pessoal ou Presencial em R\$	3,00	2,88	2,90
Terminal e caixa eletrônico em R\$	2,00	2,48	2,50
Correspondente bancário em R\$	2,00	2,00	snd
2.4.DEPÓSITO			
2.4.1.Depósito identificado	1,50	8,00	snd
2.5.CONSULTA			
2.5.1.Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança			
Pessoal ou Presencial em R\$	2,00	3,30	3,00
Terminal de auto-atendimento e outros meios eletrônicos em R\$	2,00	2,88	2,90
Correspondente bancário em R\$	2,00	1,40	snd
2.5.2.Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança para um período			
Pessoal ou Presencial em R\$	2,00	3,30	3,00
Terminal de auto-atendimento e outros meios eletrônicos em R\$	2,00	2,88	2,90
Correspondente bancário em R\$	2,00	1,40	snd
2.5.5.Fornecimento de cópia de microfilme, microficha ou assemelhado	9,00	7,45	7,50
3.TRANSFERÊNCIAS DE RECURSOS			
3.0.1.Transferência por meio de DOC/TED			
Pessoal ou Presencial em R\$	14,00	19,05	18,50



Terminal de auto-atendimento e outros meios eletrônicos em R\$	14,00	10,18	9,90
Internet em R\$	14,00	10,18	9,90
3.0.2.Transferência agendada por meio de DOC/TED			
Pessoal ou Presencial em R\$	14,00	snd	18,50
Terminal de auto-atendimento e outros meios eletrônicos em R\$	14,00	snd	9,90
Internet em R\$	14,00	snd	9,90
3.0.3.Transferência entre contas na própria instituição			
Pessoal ou Presencial em R\$	1,50	1,55	1,50
Terminal de auto atendimento, outros meios eletrônicos, Internet (em R\$)	1,50	1,18	1,20
3.0.4.Ordem de pagamento	28,00	35,25	31,60
4.OPERAÇÕES DE CRÉDITO E DE ARRENDAMENTO MERCANTIL			
4.0.1.Concessão de adiantamento a depositante	50,00	59,88	51,80
5.CARTÕES DE CRÉDITO			
5.1.Anuidade - Cartão Básico			
5.1.1.Nacional	snd	R\$ 60,00	R\$ 72,00
5.1.2.Internacional	175,00	snd	snd
5.2.Fornecimento de 2ª via de cartão com função crédito			
5.2.1.2ª Via Cartão de Crédito	25,00	8,50	7,90
5.3.Utilização de canais de atendimento para retirada em espécie			
5.3.1.No País	10,00	13,00	18,15
5.3.2.No exterior	10,00	22,00	24,20
5.4.Pagamento de contas utilizando a função crédito			
5.4.1.Pagamento de Contas com Cartão de Crédito	Snd	8,50	24,50
5.5.Avaliação Emergencial de Crédito			
5.5.1.Avaliação Emergencial de Crédito	Snd	18,90	18,90
6.OPERAÇÃO DE CAMBIO MANUAL PARA COMPRA OU VENDA DE MOEDA ESTRANGEIRA			
6.1.Venda de Moeda Estrangeira			
6.1.1.Espécie	750,00	80,00	30,00
6.1.2.Cheque de Viagem	snd	snd	30,00
6.1.3.Cartão pré-pago - Emissão e Carga	snd	50,00	30,00
6.1.4.Cartão pré-pago - Recarga	snd	50,00	30,00
6.2.Compra de Moeda Estrangeira			
6.2.1.Espécie	0,00	80,00	30,00
6.2.2.Cheque de Viagem	0,00	80,00	30,00
6.2.3.Cartão pré-pago	snd	50,00	30,00

Fonte: Febraban / Vigente em 04/06/2019
SND: Serviço Não Disponível



O quadro apresenta as tarifas mais básicas de acordo com o Febraban separadas em 6 (seis) itens e subitens de três tipos de instituições: cooperativa de crédito, banco público e banco privado, sendo selecionados respectivamente Sicredi, Banco do Brasil e Santander.

4.2 PACOTES PADRONIZADOS DE TARIFAS PESSOA FISICA

Os pacotes padronizados foram instituídos pelo Banco Central, por meio da Resolução 4.196/2013, de 15 de março, sendo definidas quatro opções iguais em todos os bancos.

Os pacotes padronizados têm limites diferentes de serviços por mês conforme quadro 2, que apresenta também os serviços oferecidos pelo pacote gratuito.

O pacote gratuito é um direito garantido pela resolução nº. 3.518/2007 e atualizada pela Resolução nº 3.919/2010, do Banco Central do Brasil. As instituições bancárias estão proibidas de cobrar tarifas por serviços essenciais à pessoa física tanto para conta corrente como para poupança, sendo considerados serviços essenciais um número limite de transações por mês. Entre esses serviços gratuitos tanto na conta corrente quanto na conta poupança estão saques, transferências entre a mesma instituição, extratos, cheques.

Quando o cliente ultrapassa o limite do seu pacote será cobrado uma tarifa de transação excedente a parte, correspondente ao serviço.

Quadro 2 – Pacotes padronizados

Serviços/mês	Pacote gratuito	Pacote padrão 1	Pacote padrão 2	Pacote padrão 3	Pacote padrão 4
Saques	4	4	4	6	8
Folhas de cheque	10	–	2	5	10
Extrato 30 dias	2	2	4	6	6
Extrato outros períodos	–	2	2	4	4
Transferência no mesmo banco	2	2	2	4	6
DOC	–	–	1	2	3
TED	–	–	1	2	3

Fonte: Febraban / Vigente em 04/06/2019

Os serviços dos quatro pacotes padronizados são padrão, porém cada banco estabelece seu preço. Abaixo um comparativo do valor cobrado quando o cliente opta por um pacote padronizado.

Quadro 3 – Comparativo de valor total e cobrado entre pacotes

		Pacote I	Pacote II	Pacote III	Pacote IV
Banco do Brasil S.A.	Valor Total	R\$ 15,96	R\$ 32,34	R\$ 59,58	R\$ 84,62



	Valor Cobrado	R\$ 12,88	R\$ 20,62	R\$ 27,48	R\$ 42,54
Banco Santander (Brasil) S.A.	Valor Total	R\$ 24,00	R\$ 43,10	R\$ 77,10	R\$ 102,90
	Valor Cobrado	R\$ 12,70	R\$ 20,20	R\$ 26,00	R\$ 39,90
Sicredi	Valor Total	R\$ 61,00	R\$ 78,80	110,50	R\$ 136,00
	Valor Cobrado	12,10	19,20	24,50	37,80

Fonte: Febraban / Vigente em 04/06/2019

Com relação ao quadro 3 apresenta-se o valor total, exibindo a soma das tarifas quando pagas de forma individual referente a quantidade de serviços oferecidas em cada pacote e o valor cobrado refere-se ao fator de economia que o cliente pode ter ao optar por um dos pacotes. Observando as figuras dos pacotes abaixo verifica-se que as três instituições acrescentam a quantidade total de serviços a cada um dos pacotes as gratuidades estabelecidas pelo art. 2º da Res. 3.919, de 25/11/10 observada na coluna “serviços gratuitos por mês”, conforme figura 2 e 3 abaixo, sendo que apenas a Cooperativa (figura4) apresenta como serviços essenciais em coluna separada.

Figura 2: Pacote padronizado 1 Banco do Brasil



Pacote Padronizado de Serviços I (Res. 3.919/10)							
Contas de Depósito à Vista			Qtde Mensal deste Pacote	Valor Individual (R\$)	Valor Total (R\$)	Serviços Gratuitos por mês*	Qtde total de serviços por mês
Movimentação com Cartão (Sem Cheque)							
1	1.1	Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	30,00	-	-	-
2	2.3.1	Saque de conta de depósitos a vista e de poupança	4	2,00	8,00	4	8
3	2.5.1	Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança	2	1,40	2,80	2	4
4	2.5.2	Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança para um período	2	1,40	2,80	-	2
5	3.4	Transferência entre contas na própria instituição	2	1,18	2,36	2	4
Valor total pela utilização de serviços					15,96		
Valor mensal cobrado neste pacote					12,88		

(*) gratuidades estabelecidas pelo art. 2º da Res. 3.919, de 25/11/10.

Fonte: Febraban / Vigente em 04/06/2019

A tabela do pacote padronizado 1 do Banco do Brasil apresenta a coluna “serviços gratuitos por mês”, dando a entender que é um serviço oferecido pelo banco quando na verdade são as gratuidades obrigatórias estabelecidas pelo art. 2º da Res. 3.919, de 25/11/10.

Figura 3: Pacote padronizado 1 Santander

 Banco Santander (Brasil) S.A.

Pacote Padronizado de Serviços I (Res. 3.919/10)							
Contas de Depósito à Vista			Qtde Mensal deste Pacote	Valor Individual (R\$)	Valor Total (R\$)	Serviços Gratuitos por mês*	Qtde total de serviços por mês
Movimentação com Cartão (Sem Cheque)							
1	1.1	Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	0,00	-	-	-
2	2.3.1	Saque de conta de depósitos a vista e de poupança	4	2,50	10,00	4	8
3	2.5.1	Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança	2	2,90	5,80	2	4
4	2.5.2	Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança para um período	2	2,90	5,80	-	2
5	3.4	Transferência entre contas na própria instituição	2	1,20	2,40	2	4
Valor total pela utilização de serviços					24,00		
Valor mensal cobrado neste pacote					12,70		

(*) gratuidades estabelecidas pelo art. 2º da Res. 3.919, de 25/11/10.

Fonte: Febraban / Vigente em 04/06/2019

Da mesma forma a tabela do pacote padronizado 1 do Santander apresenta a coluna “serviços gratuitos por mês”, dando a entender que é um serviço oferecido pelo banco quando na verdade são as gratuidades obrigatórias estabelecidas pelo art. 2º da Res. 3.919, de 25/11/10.

Figura 4: Pacotes padronizados Sicredi

PRODUTOS / SERVIÇOS INCLUIDOS		PREÇO DO SERVIÇO	SERVIÇOS ESSENCIAIS	Pacote Padronizado Pessoa Física	Pacote Padronizado Pessoa Física I	Pacote Padronizado Pessoa Física II	Pacote Padronizado Pessoa Física III
				Qtde. total de serviços	Qtde. total de serviços	Qtde. total de serviços	Qtde. total de serviços
Extrato	Fornecimento de extrato mensal ou período específico	R\$ 2,50	2	6	8	12	12
Cadastro	Confecção de cadastro para início de relacionamento	R\$ 40,00	-	Incluído	Incluído	Incluído	Incluído
Cheques	Fornecimento de folhas de cheque (Talonário)	R\$ 1,90	10	-	12	15	20
Saques	Terminais de autoatendimento	R\$ 2,00					
	Presencial ou pessoal	R\$ 5,00	4	8	8	10	12
	Rede compartilhada	R\$ 7,00					
Transferências	DOC/TED (canais eletrônicos)	R\$ 9,00			1		3
	DOC/TED (canais pessoais)	R\$ 16,50				2	
	Entre contas Sicredi	R\$ 1,50	2	4	4	6	8
VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS INCLUIDOS NO PACOTE			-	R\$ 61,00	R\$ 78,80	R\$ 110,50	R\$ 136,00
VALOR MENSAL DO PACOTE			-	R\$ 12,10	R\$ 19,20	R\$ 24,50	R\$ 37,80
% DE ECONOMIA			-	80%	76%	78%	72%

Vigência: a partir de 01/07/2018

Fonte: Sicredi, 2019



4.3 ANALISE DOS RESULTADOS

De acordo com os dados coletados e apresentados no Quadro 1 – Comparativo de tarifas, focalizando as tarifas referentes a prestação de serviços individuais cobradas por três tipos de instituições: banco público, banco privado e cooperativa de crédito a pessoas físicas é possível verificar os valores cobrados pelas três instituições. Com base na análise individual de cada tarifa acredita-se ser difícil decidir por optar por uma das instituições uma vez que há uma grande variação de valores entre os serviços e instituições. Alguns serviços são 50% mais caros entre as instituições.

Como forma de interpretação da tabela foram comparadas e contabilizadas por instituição conforme o valor: Inferior, Intermediário e Superior. Sendo assim cada um dos serviços foi comparado entre as três instituições, o valor maior recebeu a classificação de superior, o valor menor recebeu a classificação de inferior, e o que ficava entre os dois recebeu a classificação de intermediário. Após serem classificados foram somados de cada instituição conforme a classificação.

Além disso são apresentadas as que oferecem serviços com tarifa de igual valor, as que não oferecem o serviço e quando o serviço é oferecido por uma única instituição. O quadro abaixo apresenta os totais.

Quadro 4 – Classificação de valor

Classificação do valor da tarifa quando comparada entre as três instituições	SICREDI	BANCO DO BRASIL	SANTANDER
Inferior	17	7	14
Intermediário	3	10	10
Superior	12	16	9
Igual	2	3	3
Serviço não disponível	7	7	6
Única instituição a oferecer o serviço	2	0	1
Total	43	43	43

Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

O quadro 1 apresenta um total de 43 serviços, sendo que dois são oferecidos apenas pela Cooperativa: 2.2.5. Cheque visado e 5.1. Anuidade - Cartão Básico 5.1.2. Internacional, e um outro serviço oferecido apenas pelo Banco Privado escolhido: 6.1.2. Cheque de Viagem.

Com relação aos serviços oferecidos pelas três instituições com valores classificados como inferior, intermediário e superior a Cooperativa apresenta 17 tarifas com valores inferiores quando comparada ao Banco Público e Privado e apresenta apenas 3 tarifas de valor intermediário. Já o banco público apresenta 16 tarifas mais caras quando comparadas a Cooperativa e Banco Privado e apenas 7 tarifas com preços mais baixos. O banco privado apresenta mais tarifas com valores mais baixos quando comparado ao banco público. Com relação aos valores intermediários fica melhor que a cooperativa e igual o público e em relação às tarifas mais altas apresenta-se com uma quantia menor que os outros dois.



Se avaliado a partir de uma matriz de cores, sendo: vermelho para ruim, amarelo para médio e verde para bom, ficaria representado conforme figura abaixo.

Quadro 5 - Classificação de valor

Classificação do valor da tarifa quando comparada entre as três instituições	SICREDI	BANCO DO BRASIL	SANTANDER
Inferior	17	7	14
Intermediário	3	10	10
Superior	12	16	9

Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Analisando desta forma poderíamos dizer que o Banco Privado apresentaria mais vantagem ao cliente pois entre as tarifas mais altas é a instituição que apresenta em menor número além de apresentar mais tarifas com valores intermediários e instituições tem o menor número de tarifas. No entanto para corroborar com esta análise iremos comparar as instituições com base no valor total dos serviços oferecidos pelos Pacotes Padronizados pelo Banco Central apresentados no quadro 6, e o valor cobrado quando o cliente opta por aderir a um dos pacotes

Quadro 6 – Valor total e valor cobrado em Pacotes Padronizados

		Pacote I (em R\$)	Pacote II (em R\$)	Pacote III (em R\$)	Pacote IV (em R\$)
Banco do Brasil S.A.	Vlr Total	15,96	32,34	59,58	84,62
	Vlr Cobrado	12,88	20,62	27,48	42,54
Santander	Vlr Total	24,00	43,10	77,10	102,90
	Vlr Cobrado	12,70	20,20	26,00	39,90
Sicredi	Vlr Total	61,00	78,80	110,50	136,00
	Vlr Cobrado	12,10	19,20	24,50	37,80

Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Com base no quadro acima quando comparado o valor total dos pacotes o Banco Público apresenta-se mais vantajoso em todos os pacotes enquanto a Cooperativa apresenta valores bem superiores, porém o valor cobrado quando o cliente opta em aderir por um dos pacotes os valores é o menor quando comparado aos bancos da análise.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou os dados referente às tarifas cobradas da pessoa física, sendo que as informações foram coletadas por meio da web página do Sistema de Divulgação de Tarifas da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) com objetivo de comparar as mesmas na prática de três instituições financeiras.

Em um primeiro momento foi realizada a comparação entre três instituições, um banco privado, um banco público e uma cooperativa de crédito, de 43 tarifas e produtos mais básicos utilizados por clientes Pessoa Física. Como resultado e como forma de interpretação foram comparadas e contabilizadas por instituição conforme o valor da tarifa: Inferior, Intermediário e Superior, e avaliado a partir de uma matriz de cores, sendo: vermelho para ruim, amarelo para médio e verde para bom resultando nos quadros 4 e 5, onde desta forma o Banco Privado apresentou mais vantagens.

No entanto, para corroborar com está análise foi possível as instituições com base no valor total dos serviços oferecidos pelos Pacotes Padronizados pelo Banco Central apresentados no quadro 6 onde o Banco Público apresentou-se mais vantajoso em todos os pacotes enquanto a Cooperativa apresentou valores bem superiores. Porém com relação ao valor cobrado quando o cliente opta por aderir a um dos pacotes os valores da Cooperativa é o menor quando comparado aos bancos da análise.

Com os resultados encontrados observou-se que a pessoa física ao abrir uma conta pode optar pelo pagamento individualizado das tarifas ou por um pacote padronizado, além disso tem o direito de optar por uma conta gratuita com determinados serviços essenciais, onde na realidade os bancos utilizam esses serviços obrigatórios que devem fornecer de forma gratuita como um atributo em suas contas. Quando analisadas as tarifas de forma individual o banco particular parece mais vantajoso enquanto o público menos vantajoso, no entanto quando analisados os pacotes e valores totais o público apresenta resultado melhor ao passo que a cooperativa se apresenta com valores bem superiores e menos vantajosos no entanto quando analisado os valores cobrados quando o cliente opta por um pacote a cooperativa apresenta valores mais baixos e mais vantajosos.

Os valores dos pacotes cobrados não apresentam muita discrepância, portanto o cliente deverá levar em consideração as suas necessidades reais de serviços na hora da escolha do pacote. Considerando que os serviços utilizados além do limite do pacote são cobrados de forma individual optar pela cooperativa neste caso seria desvantajoso uma vez que as tarifas individuais são mais altas. Neste caso, o banco privado e público apresentam-se como mais vantajosos, porém levando em consideração a análise das tarifas individuais o banco privado seria o mais vantajoso no caso do cliente optar por exemplo por um pacote e usar serviços além do limite que seriam cobrados de forma individual.



REFERÊNCIAS

- ABRAÃO, Nelson. **Direito bancário**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Sistema Financeiro Nacional**. 2018. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn>>. Acesso em: 30 abr. 2019.
- _____. **Relação de instituições em funcionamento no país**. 2019. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/relacao_instituicoes_funcionamento>. Acesso em: 01 maio 2019.
- _____. **Resolução nº 4.434, de 5 de agosto de 2015**. Dispõe sobre a constituição, a autorização para funcionamento, o funcionamento, as alterações estatutárias e o cancelamento de autorização para funcionamento das cooperativas de crédito e dá outras providências. Brasília: Bacen, 2015.
- BRASIL. **Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4595.htm>. Acesso em: 01 maio 2019.
- BRASIL. **Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971**. Define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5764.HTM>. Acesso em: 02 junho 2019.
- BRUNI, Adriano Leal. **Mercados financeiros**. São Paulo: Atlas, 2005.
- CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 12 ed. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2015.
- CRUVINEL, Elvira. **Governança cooperativa: diretrizes e mecanismos para fortalecimento da governança em cooperativas de crédito**. Brasília, DF: Banco Central do Brasil, 2009.
- DANTAS, Inácio. **Contabilidade bancária**. São Paulo: Freitas Bastos, 2017,
- FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos. **Sistema de Divulgação de Tarifas da FEBRABAN**. Disponível em: <<http://www.febraban-star.org.br/index.asp>> Acesso em 02 de maio de 2019.
- FORTUNA, Maximiano C. **Sistema financeiro bancário**. São Paulo: Makron Books, 2005.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p.



MAÇADA, A. C. G., & FARIA, F. A. (2011). **Impacto dos investimentos em TI no resultado operacional dos bancos brasileiros**. Revista de Administração de Empresas (RAE), São Paulo, 51(5), 440-457.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

MISHKIN, Frederic. **Moeda, bancos e sistema financeiro**. São Paulo: Atlas, 2005.

PORTO, José Maria. **Manual dos mercados financeiro e de capitais**. São Paulo: Atlas, 2015.

RAMOS, Albenides. **Metodologia da pesquisa científica**: como uma monografia pode abrir o horizonte do conhecimento. São Paulo: Atlas, 2007.

REIS, César Luiz Costa. **Brasil dos bancos e os bancos do Brasil**. São Paulo: Moderna, 2009.

SCHONBLUM, Paulo M. w. Mendlowicz. **Contratos bancários**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

SICREDI. **Tabela de pacotes padronizados**. Disponível em: <<https://www.sicredi.com.br/html/evolucao/relatorios/arquivos/tarifas.pdf>>. Acesso em 02 de maio de 2019.

TAVARES, José. **Administração pública e direito administrativo: guia de estudo**. 2000.

TOSI, Armando José. **Matemática financeira com ênfase em produtos bancários**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2015.