

AUTOMAÇÃO BANCÁRIA

Informatização no Banco do Brasil SA

WALTIMIR HOFF

Gestão Estratégica de Recursos Humanos
ICPG-Instituto Catarinense de Pós-Graduação

Orientador: Ms. Paulo Ramos
Professor de Metodologia Científica e da Pesquisa
Instituto Catarinense de Pós-graduação - ICPG

Resumo

Um novo cenário se mostra presente nas instituições financeiras do Brasil e do mundo. Desde a fundação dos primeiros Bancos em nosso país, profundas e contínuas mudanças tecnológicas ocorreram principalmente nas duas últimas décadas do século XX, modificando radicalmente a forma de processar os serviços bancários e o atendimento aos clientes dos Bancos. Este artigo enfoca estas mudanças dentro do mais antigo Banco de nosso país: o Banco do Brasil SA, bem como, a tecnologia disponível para o processamento dos serviços prestados e as mais diversas formas de auto-atendimento oferecidos aos clientes deste Banco.

Palavras-chave: Sistemas – Intranet - Internet – Portal bb.com.br [e-pronto].

1. INTRODUÇÃO

A época atual vem sendo marcada por significativas mudanças econômicas, sociais, políticas e tecnológicas no cenário internacional. Estas mudanças tem ocorrido de forma cada vez mais rápida. Por conseguinte, as instituições financeiras investem cada vez mais em tecnologia avançada capaz de viabilizar as transações bancárias de forma segura e eficaz proporcionando assim a satisfação dos clientes.

As relações entre clientes e Bancos são, neste mundo globalizado em que vivemos, cada vez mais complexas e não seria mais possível realizá-las de forma manual como eram efetuadas na gênese das primeiras instituições bancárias.

A automação do sistema bancário constitui-se indispensável para a realização eficiente e tempestiva dos serviços bancários. Sem a tecnologia da informação, os Bancos tornar-se-iam lentos e inoperantes dentro das exigências da atualidade, tanto no universo interno (processamento dos serviços), como no universo externo (atendimento às necessidades dos clientes).

Os sistemas de processamento de serviços internos dos Bancos, o “on-line” (transações em tempo real), a “internet” e outras facilidades, serão abordados neste artigo a fim de que clientes e usuários dos serviços bancários tenham maior comodidade e facilidade na utilização dos serviços prestados pelas instituições bancárias.

2. HISTÓRICO

“O príncipe regente D. João (depois D. João VI) sancionou o alvará de fundação do Banco do Brasil SA em 12 de outubro de 1809, no Rio de Janeiro”¹, em forma de sociedade comercial por ações, com funcionamento permitido desde que se subscrevessem 100 delas. O capital inicial era de 1200 contos de réis, divididos em 1200 ações.²

O Banco acompanhou mudanças políticas e crises econômicas no Brasil. Cremos que uma instituição capaz de sobreviver a tantos percalços numa trajetória de mais de 190 anos merece o apreço de toda a sociedade brasileira pelos relevantes serviços prestados.³

Existia durante o período imperial, escassez de dinheiro no mercado. Assim o Banco do Brasil SA vem suprir também esta deficiência. Poderíamos definir a “missão” do Banco do Brasil SA na sua gênese: “um Banco do Estado e um Banco emissor”.⁴ As principais operações previstas pelo Banco na sua origem eram

“desconto de efeitos comerciais, empréstimos garantidos, depósito de dinheiro e valores, aceite de letras do Governo e particulares, venda de gêneros privativos da Coroa, comércio das espécies de ouro e prata (câmbio). Além desta havia a operação que constituía a principal razão de ser do Banco: A emissão de letras e bilhetes pagáveis ao portador, à vista, ou a um certo prazo de tempo”.⁵

Dadas as complexidades das transações atuais, tudo era muito simples: os documentos relativos às transações bancárias eram manuscritos sejam do banco, do

¹ **Banco do Brasil Notícias**. Comunicação e Marketing. Especial 190 anos. Nº 1142, 09/10/1998, p. 1.

² FRANCO, Afonso Arinos de Melo & PACHECO, Cláudio. **História do Banco do Brasil**. AGGS - Indústrias Gráficas SA. Rio de Janeiro, 1979. Volume I, p. 27.

³ Cf. **Banco do Brasil Notícias**, op. cit. p. 1

⁴ FRANCO, op.cit. p. 13.

⁵ Cf. *Ibidem*, p. 27.

cliente, bem como os livros contábeis. Por muitos e muitos anos, a gestão dos negócios do Banco manteve-se inabalavelmente inalterada.

Com o passar do tempo, os clientes foram aumentando e os negócios do Banco também. Os sistemas de escrituração necessitavam ser modernizados. Vieram as máquinas calculadoras, de datilografia e de contabilidade manuais e depois as elétricas. Os clientes passaram a ter fichas gráficas de conta corrente onde eram registradas as suas movimentações financeiras junto ao Banco. O Banco usava um sistema de contas internas para resumir contabilmente seus atos e fatos comerciais e para apuração dos seus resultados.

Na década de 60 (século XX) os procedimentos mecanizados tiveram a contribuição das antigas máquinas de contabilidade. Elas passaram a modificar o sistema de escrituração. Esta fase perdurou por mais alguns anos, até que começaram a surgir os primeiros computadores “manframes”, e a sua conseqüente utilização para processar papéis de forma centralizada em algumas capitais.

A experiência de centralização de dados foi o embrião dos primeiros Centros de Comunicação e Processamento de Dados (CESEC), na década de 70, que centralizavam o processamento de documentos e papéis durante a noite, papéis estes que os funcionários das agências do Banco preenchiam e validavam durante o dia e após o encerramento do expediente eram acondicionados em malotes e transportados até esses centros para serem processados.

Como meio de comunicação escrita entre as dependências o Banco utilizava nesta época o TELEX. Neste sistema, escrevia-se a mensagem do aparelho de Telex e se transmitia utilizando linha telefônica. Em seguida, passou-se a utilizar para a mesma finalidade o correio eletrônico (microcomputador).

Somente na década de 80 as agências começaram a utilizar computadores ainda que com algumas deficiências, pois o processamento ainda era feito centralizado no CESEC. Na década de 90, cada agência passou a processar os papéis pouco a pouco, embora o que dizia respeito ao sistema “on line” já fosse efetuado nas agências desde a década anterior.

O “sistema on-line”, tão aguardado, foi inaugurado na agência 504 – Norte, em Brasília (DF), em 24 de setembro de 1982. A dependência seria, naquele dia, a primeira a funcionar nesse sistema, libertando-se das longas listagens de papel nos caixas, que eram necessárias para operações hoje simples, como pagamentos, transferências e consulta de saldos. O “sistema on-line” interligaria, mais adiante, todas as agências do Banco e as transações começavam a ser feitas em tempo real entre uma dependência e outra. O cliente podia ter seu extrato, com o saldo de sua conta atualizado, a qualquer momento. Este sistema foi, há 20 anos, o ponto de partida para os atuais sistemas que

funcionam totalmente interligados e todos em tempo real, seja nas agências do Banco do Brasil SA ou em qualquer outro banco público ou privado.⁶

Nos últimos anos, com mais expressividade a partir de 1997, houve grande evolução nos sistemas de processamento do Banco do Brasil SA. A implantação de salas de auto-atendimento em todas as agências, o uso da intranet (internet interna) e também o uso da internet são hoje ferramentas preciosas e normais do cotidiano de funcionários e clientes do Banco do Brasil SA.⁷

3. SISTEMAS INFORMATIZADOS DO BANCO DO BRASIL SA - SISBB⁸

O Banco do Brasil SA, usa o sistema operacional da IBM "OS2 WARP", em suas agencias, para integrar todos os sistemas e serviços que executa.

Os serviços são processados através de aplicativos que têm características diversas. Esses aplicativos são acessados através de códigos, por funcionários (usuários), através de código-chave e senha de acesso. O acesso aos usuários dos sistemas é concedido por um administrador de segurança - funcionário ao qual foi designada essa função e que detém alçada para exercer essa atividade. Existem vários níveis de usuários, conforme relacionamos abaixo:

A) Usuários internos do Banco do Brasil SA

- a) Nível 1 – Operador.
- b) Nível 2 – Caixa.
- c) Nível 3 – Supervisor.
- d) Nível 4 – Administrador.

B) Usuários Externos – Banco Postal (convênio com empresas. Ex.: Correios)

- a) Nível 7 – Caixa.
- b) Nível 8 – Supervisor.
- c) Nível 9 – Empresa.

⁶ Cf. **Revista bb.com.você**. Ano 3, no 16, setembro/outubro de 2002, p. 32 .

⁷ Cf. *Ibidem*, p. 34.

⁸ Os sistemas informatizados do Banco do Brasil SA - SISBB - que estaremos abordando são de utilização interna, disponíveis no sistema corporativo do Banco. O acesso é permitido somente aos funcionários cadastrados nos diversos sistemas e autorizados pelas administrações das dependências do Banco.

3.1 PRINCIPAIS SISTEMAS INTERNOS DO SISBB⁹

O Banco do Brasil SA, possui sistemas, que funcionam de forma integrada, resultando no processamento de todos os serviços realizados pelo Banco. Relacionaremos, abaixo, alguns sistemas para que tenhamos uma idéia sobre a forma como as coisas acontecem no dia-a-dia de uma agência do Banco do Brasil SA:

a) CORREIO – Correio eletrônico para correspondências entre dependências do Banco.

b) ARH – Administração de Recursos Humanos: Todos os comandos inerentes as situações dos funcionários, processamento da folha de pagamento, avaliação funcional, entre outras coisas.

c) PONTO ELETRÔNICO – Para que o funcionário registre a entrada e saída do trabalho.

d) ADMIN – Sistema gerencial. Através deste sistema pode-se, entre outros itens, verificar a inadimplência dos clientes, acompanhamento de operações de crédito, desempenho da agência, balancetes, estatísticas, acompanhamento de produtos e serviços vendidos pela dependência, gerenciamento da carteira de ativos, etc.

e) LIC – Livro de Instruções Codificadas: Aplicativo que contém a normatização de todos os aplicativos, produtos e serviços do Banco, disciplinando as ações administrativas e operacionais. É o manual de instruções em meio eletrônico.

f) ACESSO – É o aplicativo através do qual se habilitam os usuários internos e externos para que estes possam acessar e usar os diversos sistemas do Banco. Esses acessos são concedidos pelo Administrador de Segurança.

g) CLIENTES – Aplicativo através do qual é operacionalizado o relacionamento com os clientes. Entre as principais utilidades estão a abertura de contas, cadastro, relacionamento com o cliente e operações de crédito no sub-sistema CIOPE.

i) COMPE – Compensação de cheques e outros papéis que são trocados entre os Bancos e outras agencias do Banco do Brasil SA. O Banco do Brasil SA centraliza essa compensação (troca) de documentos e de informações em meio eletrônico.

⁹ Cf. Ibidem

j) CMN – Custódia e Movimentação de Numerários (valores). O Banco do Brasil SA, exerce o papel de Banco Central (BC), na recepção, repasse e guarda de numerários do próprio BB e das outras instituições financeiras, nas cidades onde não existem agências do BC. O CMN gerencia esse intercâmbio de valores.

l) MATERIAL – Sistema que gerencia todo o imobilizado do Banco. Bens moveis, imóveis, máquinas e equipamentos e contratos de fornecedores e prestadores de serviços contratados pelo BB. Nele estão registrados, por tipo e número de ordem, todos os itens acima mencionados.

m) CARTÃO – Aplicativo centralizador dos serviços de cartão de crédito, débito e do INSS.

n) SEGUR – Serviços de seguridade: Seguros residenciais, empresariais, de vida, automóveis, previdência privada e títulos de capitalização.

o) DEB – Depósitos Escrituração e Balancetes: Acompanhamento das contas internas e contabilizações diversas.

p) CPA – O aplicativo CPAEGF permite o gerenciamento dos estoques vinculados às operações de EGF (Empréstimos do Governo Federal).

q) CAP – Processamento local. Sistema utilizado para processar papéis quando o sistema On-line estiver sem comunicação. Esse aplicativo processa a nível local e as transferências dos arquivos de serviços realizados pelos Caixas, podem ser feitas através de comandos no próprio sistema ou através de disquetes que serão enviados para os Centros de Processamentos do Banco.

r) CAP SISBB – Aplicativo utilizado para processamento de papéis de origem CAIXA OFF LINE, recebidos pelos caixas quando o sistema CAP não estiver funcionando, não sendo possível a transferência desse movimento para o computador central, nem a geração de disquetes. É um sistema alternativo, de suporte e utiliza o canal do SISBB.

4. REDE DE ATENDIMENTO ¹⁰

A rede de atendimento do Banco do Brasil SA é composta pelas agências do Banco, contando hoje com a maior rede de auto-atendimento da América Latina, com mais de 32 000 terminais, oferecendo aos clientes e usuários os mais diferentes serviços:

A) TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO: São terminais colocados à disposição dos clientes e usuários nas salas de auto-atendimento à entrada das agências. Neles pode-se efetuar as seguintes transações: saldos e extratos de conta corrente, poupança, cartão de crédito, INSS, valores bloqueados, lançamentos futuros, financiamentos de cheques, fundos de investimentos, extrato de cheques, cartão eletrônico, ações, clube ouro, saques, cadastramento de contra-ordem, agendamento de pagamentos, transferência de valores entre agências do Banco do Brasil SA e de outros bancos, aplicações, resgates, solicitação de empréstimos eletrônicos, pagamento de títulos e impostos, compra de "ourocap", retirada de cheques, depósito entre outros serviços.

B) TERMINAIS PARA PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS: O Banco do Brasil SA é o pioneiro na instalação de terminais para portadores de deficiência locomotora. Nos terminais os clientes podem realizar saques, consultas a extratos, saldos, transferências, pagamento de contas, aplicações e várias outras operações bancárias com comodidade, praticidade e segurança.

C) BANCO 24 HORAS: Nas cidades onde se dispõe esta rede de serviços, o Banco do Brasil SA também está interligado.

D) AUTO BB: Também de maneira inédita, alguns terminais foram especialmente preparados para que se realize transações bancárias sem a necessidade de sair do carro.

E) TELEFONE E FAX: Outra maneira de favorecer o acesso a conta é via telefone ou fax (telefone gratuito 0800 562001). Para isso o cliente deverá possuir senha de auto-atendimento (oito dígitos) que pode ser cadastrada em qualquer terminal ou agência do Banco. As pessoas jurídicas devem cadastrar também o código de titularidade.

F) GERENCIADOR FINANCEIRO: O gerenciador financeiro é o canal de auto-atendimento eletrônico que oferece a prestação dos serviços e transações bancárias

¹⁰ Sobre a rede de auto-atendimento é conveniente sugerir a consulta ao **Portal bb.com.br [e-pronto]**. Os dados aqui citados estão consoantes às informações oferecidas no site supra citado do Banco do Brasil SA. Acesso em 25/12/2002.

diretamente no microcomputador do cliente. Através deste dispositivo a pessoa jurídica pode arrecadar e repassar tributos, efetuar cobranças, cadastrar conta corrente, pagamentos, captura eletrônica de cheques, recebimentos, pagamentos e convênios.

G) OUTROS: Além das modalidades de auto-atendimento supra citadas existem ainda o acesso à conta através do computador de mão e pelo telefone celular.

5. INTRANET¹¹

A *Intranet* é uma rede interna de comunicação que abrange apenas computadores ligados à rede de uma empresa. Ela simplifica processos e auxilia a redução de custos no que se refere à disseminação de informações e conhecimentos contribuindo para a formação e o aprimoramento de profissionais.

Ela tem transformado radicalmente a comunicação interna das organizações, por ampliar a capacidade de organizar, armazenar e divulgar informações. Ela vem se consolidando como um novo ambiente de trabalho, sob plataforma visualmente agradável e navegação facilitada, possibilitando acesso às informações necessárias ao dia-a-dia da empresa.

O termo *intranet* refere-se à qualquer rede TCP/IP que não esteja conectada com a *Internet*, mas que utilize os padrões de comunicação e as ferramentas da *Internet* para fornecer informações aos usuários na rede privada.

Por exemplo, uma empresa pode estabelecer servidores *Web*, acessados apenas pelos empregados para a publicação de relatórios informativos da empresa, figuras de vendas e outros documentos empresariais. Os empregados possuem acesso às informações utilizando os navegadores da *Web*.

Os servidores *Web* podem ser configurados para fornecer uma *intranet* com os mesmos recursos e serviços encontrados na *Internet*, como o fornecimento de páginas de hipertexto (que podem conter textos, *hyperlinks*, imagens e sons), respondendo aos pedidos de informações do cliente da *Web* e acessando um banco de dados.

Nessa linha, esses serviços de publicação são descritos como "Serviços Internet", sejam eles executados em uma intranet ou na *Internet*.

¹¹ Disponível em <http://orbita.starmedia.com/interoque/glossario.htm#intranet>, acesso em 12/01/2003.

Para facilitar e garantir a segurança na troca de informações internas, várias empresas no mundo inteiro têm implantado redes privadas de comunicação, chamadas de intranet. Elas utilizam os mesmos recursos gráficos da Internet e, eventualmente, estão conectadas à grande rede.

6. INTERNET - PORTAL BB.COM.BR [E-PRONTO].¹²

A Internet chegou para revolucionar as comunicações e a forma de relacionamento entre as pessoas. Para os clientes as vantagens da utilização do Portal bb.com.br, são evidentes: comodidade, praticidade de “ir o banco” sem sair de casa, a qualquer hora e dia da semana. Basta o cliente acessar a “sua conta” através da página inicial do site e ter a sua disposição mais de 150 transações, entre elas, consultas de saldos, extratos, pagamentos, transferências de valores, aplicações e resgates em investimentos.

Para utilizar o auto-atendimento o cliente precisa ter um microcomputador com browser (navegador), acesso à um provedor de *Internet* e possuir a senha de auto-atendimento cadastrada (8 dígitos).

A fim de aumentar ainda mais a segurança nas transações bancárias feitas via Internet, o Banco criou a certificação digital. Ela proporciona uma assinatura das transações com certificado digital, oferecendo autenticação com validação de chaves pública e privada. A primeira chave é gerada pelo Banco e a segunda é gerada pelo cliente, esta última somente ele conhece, pois fica criptografada no seu certificado de forma segura. É uma senha de uso exclusivo, secreto e intransferível do cliente. Nem mesmo o Banco tem acesso a ela.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É sabido que o sistema bancário brasileiro é um dos mais eficientes do mundo, contudo, bem sabemos, muito temos ainda a crescer e a superar em tecnologia e gerenciamento humano.

O sistema bancário teve uma espantosa evolução nos últimos anos. É inegável que das primeiras anotações feitas a próprio punho pelos funcionários do Banco até o

¹² Disponível em <http://www.bb.com.br/appbb/portal/bb/ds/comoacessarAA.jsp>, acesso em 14/01/2003.

moderno sistema “*on line*” de 1982 ou ao Sistema Brasileiro de Pagamentos em agosto de 2002 as mudanças e o crescimento foi inquestionável e parece não parar.

Quem de nós não vivenciou um tempo infinito de espera em filas bancárias para simplesmente efetuar um depósito ou pagar um pequeno boleto? Quanto tempo de espera! Quanto aborrecimento!

Não se pode, de maneira alguma, dizer que as salas de auto-atendimento e os terminais não ofereceram aos clientes e usuários do sistema bancário uma facilitação de dificuldades inimagináveis.

Aquilo que antes custava muito para ser feito, hoje pode ser realizado em poucos minutos e a própria pessoa pode programar a data do pagamento, da transferência ou de outra operação qualquer. Ademais, existe um prolongamento de horário para efetuar as transações que ultrapassa o restrito horário do funcionamento bancário, sem contar que a pessoa nem precisa sair de casa valendo-se da ferramenta da Rede Mundial de Computadores (*Internet*).

A bem da verdade, a sociedade brasileira não está ainda completamente amadurecida e por falta de educação e até por dificuldades em lidar com novas tecnologias, vemos todos os dias pessoas que poderiam perfeitamente resolver suas próprias necessidades bancárias no auto-atendimento engrossarem as filas dos bancos. Talvez eles não sejam de todo culpados. As mesmas pessoas incapazes de receber sua aposentadoria ou pagar suas contas num terminal de auto-atendimento não conseguem tomar um elevador sozinho. Pode ser que falte treinamento ao povo e sabemos que houve significativa diminuição de pessoal no serviço bancário sem que a população adquirisse a tempo o hábito e a capacidade de se auto-atender.

Por outro lado, vemos em quase todas as instituições bancárias pequenas “lacunas” que por vezes levam pessoas menos avisadas a não utilizarem o auto-atendimento. Para efetuar um depósito, por exemplo, é preciso “confiar” na conferência do funcionário antes que o dinheiro seja creditado na conta. Algumas pessoas podem não acreditar na idoneidade do funcionário ou da empresa terceirizada que empreende tal serviço.

O Banco do Brasil SA é um marco na História do Brasil. Ele se manteve como instituição sólida ao longo dos anos, apesar de todos os desafios e percalços da caminhada política e social brasileira e possui um histórico de bons serviços prestados à sociedade brasileira.

Durante nossa reflexão procuramos elucidar alguns sistemas informatizados do Banco do Brasil SA que viabilizam a execução do processamento dos seus serviços e

disponibilizam facilitadores aos clientes e usuários para que possam ser independentes e agentes empreendedores das suas necessidades bancárias.

Creemos que a automação e a informatização dos serviços bancários do Banco do Brasil SA trouxe um contributo de grande valia para as empresas e para a sociedade no que tange à cultura da utilização da informática como ferramenta mais ágil e eficiente na realização do trabalho.

REFERÊNCIAS

FRANCO, Afonso Arinos de Melo & PACHECO, Cláudio. **História do Banco do Brasil**. AGGS - Indústrias Gráficas SA. Rio de Janeiro, 1979. v. I.

REVISTA BB.COM.VOCÊ. Ano 3, nº 16, setembro/outubro de 2002.

FASCÍCULO Banco do Brasil Notícias. **Comunicação e Marketing**. Especial 190 anos. Nº 1142, 09/10/1998.

INTRANET: <http://orbita.starmedia.com/interoque/>

PORTAL do Banco do Brasil SA: [http:// www.bb.com.br](http://www.bb.com.br)