ÁREA TEMÁTICA: FINANÇAS

AVALIAÇÃO DOS BANCOS DIGITAIS SOB A ÓTICA DOS USUÁRIOS

ENANGRAD JÚNIOR

Resumo

O crescimento acelerado dos bancos digitais no Brasil transformou o setor financeiro, tornando a percepção do usuário um fator determinante para a competitividade das instituições. Diante disso, o estudo teve como objetivo avaliar o desempenho dos bancos digitais sob a ótica dos clientes brasileiros a partir de dimensões tecnológicas e relacionais. Para tanto, utilizou-se a metodologia multicritério de apoio à decisão (MCDA), estruturada em sete eixos de avaliação: Sistema, Segurança, Usabilidade do aplicativo, Benefícios, Atendimento, Diversidade de produtos e Sistema de comunicação. A avaliação global dos bancos digitais alcançou a nota 7,41, evidenciando uma boa satisfação por parte dos usuários com estas instituições financeiras. A contribuição do estudo reside no fato de oferecer subsídios para otimizar a tomada de decisão estratégica voltada para aprimorar os serviços financeiros digitais no cenário nacional.

Palavras-chave: Banco digital, Avaliação multicritério, Setor financeiro, MCDA.

Abstract

The rapid growth of digital banks in Brazil has transformed the financial sector, making user perception a determining factor in the competitiveness of institutions. Therefore, this study aimed to evaluate the performance of digital banks from the perspective of Brazilian customers, considering both technological and relational dimensions. To this end, a multi-criteria decision-making methodology (MCDA) was used, structured around seven evaluation axes: System, Security, Application Usability, Benefits, Customer Service, Product Diversity, and Communication System. The overall evaluation of digital banks reached a score of 7.41, demonstrating good user satisfaction with these financial institutions. The study's contribution lies in providing insights to optimize strategic decision-making aimed at improving digital financial services in the national context.

Keywords: Digital bank, Multi-criteria evaluation, Financial sector, MCDA.

1. Introdução

A configuração atual do Sistema Financeiro Nacional (SFN) é fruto de uma profunda transformação estrutural iniciada com a estabilização econômica na década de 1990. Com a implementação do Plano Real em 1994, o controle da hiperinflação eliminou as chamadas "receitas inflacionárias", ganhos financeiros que muitas vezes mascaravam ineficiências operacionais das instituições bancárias (Marques et al., 2022).

Diante desse novo cenário de moeda estável, o Banco Central do Brasil (BACEN) desempenhou um papel indutor, criando marcos regulatórios e programas de fortalecimento, como o PROER, para consolidar o mercado e prepará-lo para uma competição mais acirrada, inclusive com a abertura para o capital estrangeiro (Oliveira, 2022; Silva et al., 2016)

O fim da inflação elevada não apenas estabilizou a economia, mas forçou o setor bancário a buscar novas formas de rentabilidade baseadas na eficiência e na prestação de serviços (Martins et al., 2022; Paula, 2024)

Somado à estabilidade econômica, o avanço acelerado das tecnologias de informação e comunicação (TICs) redefiniu as fronteiras da operação bancária tradicional (Machado et al., 2023; Botassim et al., 2024). A disseminação da internet e o uso massivo de dispositivos móveis tornaram a digitalização uma estratégia de sobrevivência para os bancos convencionais (Paula, 2024).

Essas instituições tradicionais passaram a investir massivamente em canais remotos para reduzir custos operacionais e otimizar o atendimento ao público (Machado et al., 2023). Essa transição tecnológica permitiu que processos antes manuais e burocráticos fossem gradualmente substituídos por interfaces digitais, mudando a forma como o cliente interage com suas finanças. Dessa forma, a tecnologia deixou de ser apenas um suporte técnico para se tornar o núcleo da vantagem competitiva no setor financeiro (Oliveira; Dubeux, 2021; Botassim et al., 2024).

Entretanto, o marco definitivo para a atual disrupção do mercado ocorreu com a modernização da legislação brasileira em 2013. A promulgação da Lei nº 12.865/2013, que regulamentou os arranjos de pagamento, foi o grande catalisador para o surgimento das *fintechs* e, por consequência, dos bancos digitais (Marques et al., 2022).

Diferente das instituições tradicionais, esses novos modelos de negócio operam sem a necessidade de agências físicas e pesadas estruturas burocráticas, concentrando seus esforços na agilidade, na transparência de custos e, principalmente, na experiência do usuário (Vasconcelos et al., 2024). Essa abertura regulatória permitiu que novas instituições financeiras desafiassem o modelo bancário tradicional, oferecendo alternativas mais simples e acessíveis a uma população progressivamente mais digitalizada.

No cenário brasileiro, o crescimento acelerado de bancos digitais tem impulsionado a necessidade de análises estruturadas sobre a efetividade destas instituições. Estudos apontam que fatores como segurança, usabilidade do aplicativo e qualidade do atendimento são determinantes para a percepção positiva dos clientes (Rocha et al., 202; Souza, 2022). No entanto, grande parte das instituições financeiras digitais ainda carece de avaliações sistemáticas sobre a satisfação de seus usuários. A ausência desse monitoramento

contínuo pode comprometer a identificação de gargalos operacionais e inviabilizar a implementação de melhorias eficazes.

O estudo buscou compreender os aspectos que geram satisfação ou insatisfação, fornecendo subsídios para mapear pontos críticos e propor melhorias, com suporte na metodologia multicritério de apoio à decisão (MCDA), a fim de gerar resultados que contribuam para a otimização dos serviços e para o fortalecimento da relação entre os bancos digitais e seus clientes.

Este artigo está organizado da seguinte forma: Introdução, Fundamentação Teórica, Metodologia, Análise e Discussão dos Resultados, Conclusão e Contribuições, e Referências.

2. Fundamentação Teórica

Tópicos que serão abordados: O Sistema Financeiro Nacional e a Transformação Digital; Bancos Digitais: Conceito e Proposta de Valor; Avaliação dos Bancos Digitais sob a Ótica do Usuário; e Fatores de Adoção e Migração para Bancos Digitais.

2.1 O Sistema Financeiro Nacional e a Transformação Digital

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) constitui a espinha dorsal da economia brasileira, atuando como uma estrutura regulamentada que organiza a circulação de capital no país. Sua função primordial é a intermediação financeira, processo pelo qual instituições normativas, supervisoras e operadoras facilitam o fluxo de recursos entre diferentes agentes de mercado (Silva et al., 2016).

De um lado, encontram-se os agentes superavitários, que possuem excedente de capital e buscam poupar ou investir; de outro, situam-se os agentes deficitários, que necessitam de crédito para consumo ou investimento (Silva et al., 2016). Essa engrenagem organizacional é vital para o desenvolvimento econômico do país, por garantir que a poupança nacional seja canalizada de forma eficiente e segura para as atividades produtivas.

Atualmente, o SFN atravessa uma fase de evolução disruptiva impulsionada pela transformação digital, que altera radicalmente a lógica tradicional de prestação de serviços bancários. Para Paula (2024), essa mudança é observada na migração massiva para meios e instrumentos de pagamento digitais, que substituírem processos físicos por operações instantâneas, ubíquas e ininterruptas.

O surgimento dos bancos nativos digitais intensificou significativamente essa dinâmica competitiva, desafiando a hegemonia histórica e os modelos de

negócios consolidados das instituições tradicionais (Marques et al., 2022; Jia; Liu, 2024).

Essas novas entidades operam com estruturas de custos operacionais drasticamente reduzidas e direcionam seus esforços de forma obsessiva para a experiência do usuário. Como consequência, forçou-se o mercado a uma corrida tecnológica na qual a inovação ágil passou a ser pré-requisito para a relevância comercial (Marques et al., 2022; Jia & Liu, 2024).

A partir dessa contextualização sobre o ambiente macroeconômico e normativo, torna-se essencial aprofundar a análise sobre a natureza específica dos bancos digitais e a proposta de valor que os diferencia no mercado atual.

2.2 Bancos digitais: conceito e proposta de valor

Os bancos digitais são definidos como instituições financeiras que estruturam suas operações de forma integralmente online, prescindindo da existência de agências físicas para a interação com o público. Diferente do modelo tradicional, essas organizações utilizam a tecnologia não apenas como uma ferramenta de suporte, mas como o próprio meio de existência e comunicação com o cliente (Marques et al., 2022).

A viabilidade desse modelo na era moderna está diretamente vinculada à aplicação de ferramentas de planejamento estratégico. O objetivo central é a otimização de processos internos e a redução drástica de custos operacionais. Essa eficiência gerada na estrutura interna é, frequentemente, repassada ao consumidor final sob a forma de isenção de tarifas e taxas de manutenção (Ribeiro et al., 2022).

Enquanto os bancos tradicionais enfrentam complexo desafio de modernizar sistemas legados, infraestruturas tecnológicas antigas e rígidas, os bancos digitais são concebidos em plataformas nativas digitais. Essa característica lhes garante uma agilidade superior para desenvolver novos produtos e responder rapidamente às flutuações e necessidades do mercado.

Nesse contexto, a proposta de valor dessas instituições constitui o conjunto de benefícios e soluções desenhados para atender às demandas específicas do consumidor contemporâneo, buscando superar suas expectativas prévias, que é centralizada na experiência do usuário, priorizando serviços que sejam simultaneamente acessíveis, desburocratizados e de baixo custo (Barboza et al., 2024).

Nesse sentido, compreender detalhadamente como o usuário avalia essa entrega de valor é o passo fundamental para mensurar a satisfação e a performance dessas instituições, aspecto que será explorado no tópico subsequente.

2.3 Avaliação dos bancos digitais sob a ótica do usuário

A avaliação de serviços bancários contemporâneos sob a ótica do usuário exige uma mudança de paradigma, distanciando-se das métricas financeiras convencionais, como rentabilidade e liquidez. Definindo-se a ótica do usuário como a perspectiva crítica do cliente sobre a qualidade, a eficiência e o valor real dos serviços digitais, fundamentada em suas expectativas, necessidades e experiências de uso cotidiano.

No ambiente virtual, essa percepção de qualidade não se apresenta de forma abstrata. Ela materializa-se na interação direta com a interface do aplicativo, na agilidade da resolução de problemas e na robustez da segurança percebida em cada transação (Botassim et al., 2024). A satisfação do cliente deixa de ser um indicador secundário para tornar-se o pilar central de sustentação, diferenciação e atratividade das instituições nativas digitais.

No cenário bancário brasileiro, a capacidade de oferecer uma experiência superior configura-se como a principal vantagem competitiva das instituições financeiras. Uma experiência superior é a entrega de um serviço que transcende o atendimento básico, superando as expectativas do cliente nos quesitos de usabilidade, personalização e segurança (Oliveira; Dubeux, 2021).

Estudos indicam que a satisfação do usuário é extremamente sensível à clareza das interfaces e à transparência das informações, especialmente no que tange à exposição de taxas operacionais e condições de crédito (Dias; Costa, 2020). Assim, a excelência técnica do software deve estar obrigatoriamente alinhada à clareza ética das informações, garantindo que a facilidade de uso não mascare custos ocultos ou riscos para o consumidor.

A avaliação dos bancos digitais pelo usuário insere-se em um contexto de inovação sistêmica mais amplo, como o ecossistema do Open Finance, que redefine a percepção de valor e a autonomia de escolha do cliente. Esse modelo permite o compartilhamento padronizado de dados e a integração de diferentes serviços em uma única interface, oferecendo ao usuário uma visão integrada de sua vida financeira (Paula, 2024).

Em síntese, a análise detalhada da ótica do usuário permite que a instituição identifique distorções entre sua promessa de valor e a entrega real do serviço, gerando diagnósticos precisos para o aprimoramento estratégico e a consolidação da marca no mercado.

2.4 Fatores de adoção e migração para bancos digitais

A transição de clientes das instituições financeiras tradicionais para os bancos digitais é um fenômeno motivado por uma dinâmica de forças opostas, conhecidas na literatura como fatores de repulsão (*push factors*) e fatores de atração (*pull factors)*. Os fatores de repulsão referem-se às deficiências das

instituições convencionais que impulsionam o cliente a buscar alternativas, destacando-se as altas tarifas de manutenção, a burocracia excessiva para operações simples e o atendimento presencial frequentemente considerado insatisfatório (Barboza et al., 2024).

Em contrapartida, as plataformas digitais, compostas por aplicativos móveis e websites que funcionam como o principal canal de interação, exercem uma forte atração por meio da gratuidade de serviços essenciais e da facilidade de abertura de conta via smartphone (Borges et al., 2021). A migração de clientes para bancos digitais não se justifica apenas pela novidade tecnológica, mas por uma busca ativa do consumidor por maior eficiência e por uma melhor relação custo-benefício.

As razões que sustentam essa migração são multifacetadas e podem ser explicadas sob a ótica do Modelo de Aceitação de Tecnologia (*Technology Acceptance Model – TAM*). De acordo com esse modelo, a intenção de um indivíduo em adotar e utilizar um novo sistema é determinada por duas variáveis centrais: a percepção de utilidade e a facilidade de uso da plataforma (Borges et al., 2021). No contexto brasileiro, os usuários migram para o digital pois percebem que o gerenciamento financeiro via celular oferece uma agilidade superior e uma conveniência que os modelos físicos não conseguem replicar (Barboza et al., 2024).

A evolução do setor bancário e financeiro brasileiro, termo que engloba todo o ecossistema de intermediação de capital e pagamentos, reflete uma redefinição profunda das expectativas do consumidor contemporâneo (Costa, 2025). A análise dos fatores de adoção demonstra que a conveniência e a experiência do usuário superaram as barreiras históricas de resistência ao digital, consolidando um novo padrão de consumo financeiro.

Com a conclusão do referencial teórico, estabeleceu-se a base conceitual necessária para que o estudo avançasse na coleta de dados e na avaliação prática de como os usuários percebem e qualificam a performance dos bancos digitais na atualidade.

3. Metodologia

A metodologia utilizada a multicritério de apoio à decisão (MCDA), por entendê-la aderente aos propósitos do estudo. Apresenta-se, na sequência a sequência de passos realizados para a construção do modelo multicritério de avaliação.

3.1 Construção do modelo de avaliação

Os métodos multicritérios fazem parte do escopo da Pesquisa Operacional (PO), não a PO tradicional, desenvolvida na Segunda Guerra Mundial, mas sim à nova abordagem desenvolvida através dos estudos de Roy, em 1968, na França e por Keeney e Raiffa, em 1976 e Saaty, em 1977, nos Estados Unidos.

Para construir o modelo de avaliação multicritério, adotou-se como referência as premissas, os princípios construtivistas e os fundamentos epistemológicos da metodologia MCDA sistematizados por Ensslin et al. (2001), constante de sete etapas: Definição do rótulo; Identificação dos atores; Identificação dos elementos de avaliação; Construção dos descritores; Determinação da função de valor; Definição das taxas de substituição e; Construção da árvore de valor. Os tópicos subsequentes detalham resumidamente como cada uma dessas etapas foi desenvolvida ao longo do processo de construção do modelo.

3.1.1 Definição do rótulo

O rótulo corresponde à definição precisa do objeto de estudo e tem como finalidade delimitar o contexto avaliativo e orientar o foco do modelo (Ensslin et al., 2001). Para este trabalho, cujo propósito é avaliar bancos digitais sob a perspectiva do usuário, o rótulo estabelecido foi: **Avaliação de bancos digitais sob a ótica dos usuários**.

3.1.2 Identificação dos atores

Os atores são todos aqueles que influenciam de forma direta ou indireta o processo decisório. Os atores são divididos em dois grupos: agidos e intervenientes (Ensslin et al., 2001). Os agidos são os atores que são afetados pelas decisões de forma passiva, por isso participam de forma indireta do processo decisório. Os intervenientes são os atores que participam de forma direta do processo decisório e são classificados em **decisores**, que são aqueles que possuem o poder direto de decisão; e **facilitadores**, atores que têm como função facilitar o processo de construção do modelo de avaliação.

Os atores considerados no estudo foram os seguintes:

- Agidos – os usuários de bancos digitais. Estes atores participam da pesquisa de campo como respondentes.
- Decisores – Foram convidados especialistas com experiência relevante para contribuir com seus conhecimentos na construção do modelo de avaliação: um profissional do mercado financeiro que atua no Sicoob, um professor da Universidade de Brasília especializado em economia comportamental e uma aluna universitária usuária de bancos digitais; e
- Facilitadores – os autores do estudo.

3.1.3 Identificação dos elementos de avaliação

Os elementos de avaliação compõem a base do processo avaliativo. Há um conjunto de passos para a identificação dos elementos que são: identificação dos Elementos Primários de Avaliação (EPA); construção de mapas cognitivos; e identificação dos Pontos de Vista Fundamentais (PVF) (Ensslin et al., 2001).

Os PVFs, identificados como critérios, são os aspectos considerados fundamentais pelos decisores para o processo de avaliação, são os pontos principais que compõem o escopo maior do modelo de avaliação. Havendo necessidade, devido à sua complexidade, os PVFs podem ser decompostos em Pontos de Vista Elementares (PVEs), denominados subcritérios de primeiro nível. Estes, por sua vez podem, dependendo da complexidade, podem ser decompostos em Ponto de Vista Subelementares (PVSs), caracterizados como subcritérios de segundo nível. (Silveira Jr., 2018).

A estrutura do modelo de avaliação definida pelos decisores, composta pelos critérios e subcritérios, está consignada na árvore de valor da Figura 1

3.1.4 Construção dos descritores

Após a definição da estrutura básica do modelo, o próximo passo foi a definição dos descritores. Um descritor corresponde a um conjunto de níveis de impacto (NI) destinados a descrever os desempenhos plausíveis das alternativas que serão avaliadas. Para o modelo de avaliação, foi adotado um descritor único, baseado na escala Likert, com cinco níveis: NI6 – Excelente; NI4 – Bom; NI3 – Regular; NI2 – Ruim; e NI1 – Péssimo.

3.1.5 Determinação das funções de valor

As funções de valor têm o propósito de medir a performance dos critérios ou subcritérios, em termos numéricos, segundo os sistemas de valores dos decisores (Silveira Jr., 2018). Há diversas metodologias para a determinação das funções de valor. No estudo realizado, para fins de simplificação, mas sem perda da confiabilidade, utilizou-se a escala linear básica definida pelo método *Measuring Attractiveness by a Categorical Based Evaluation Technique (Macbeth),* desenvolvido por Bana e Costa. (1992). Tal escala utiliza as seguintes funções de valor: NI5 – Excelente = 100; NI4 – Bom = 75; NI3 – Regular = 50; NI2 – Ruim = 25; e NI1 – Péssimo = 0.

3.1.6 Definição das taxas de substituição

As taxas de substituição, ou taxas de compensação, ou simplesmente pesos representam a redução de desempenho que uma ação potencial deve sofrer em um critério ou subcritério para equilibrar o ganho em outro, mantendo, contudo, seu valor global inalterado (Silveira Jr., 2018).

As taxas de substituição foram definidas em função dos juízos de valores dos decisores e constam na árvore de valor da Figura 1.

3.1.7 Arvore de valor

A arvore de valor constitui-se em uma estrutura arborescente contendo os critérios, subcritérios e respectivos pesos, conforme ilustrado na Figura 1.

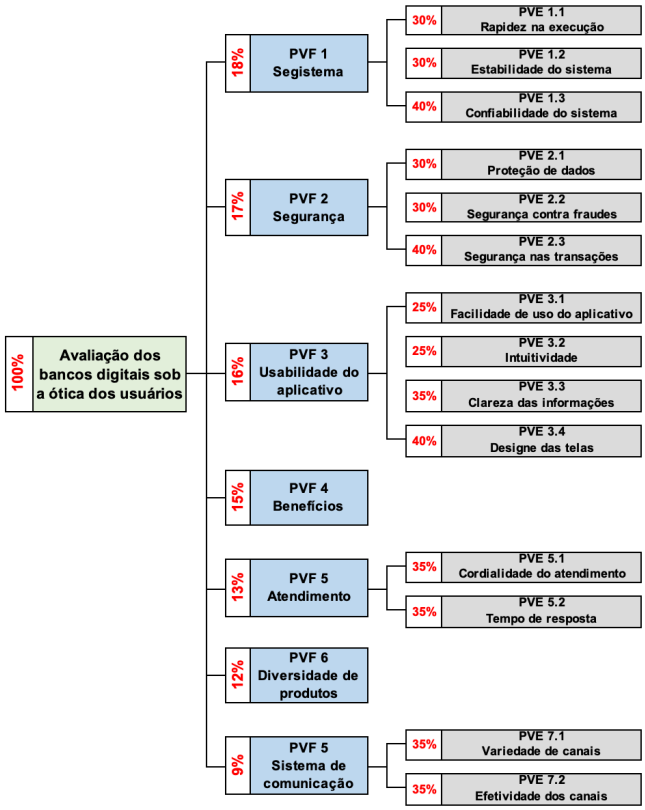


Figura 1 – Árvore de valor
Fonte: Autores

Após a conclusão modelo de avaliação, apresentam-se na sequência os procedimentos para a realização do cálculo das avaliações e da análise de sensibilidade.

3.2 Procedimento para cálculo das avaliações

Para o cálculo das avaliações dos critérios e subcritérios, utilizou-se as seguintes fórmulas de agregação aditiva definidas por Ensslin et al. (2001).

$$A(PVF) = \sum_{j=1}^{n} \left[\sum_{i=1}^{m} pi * (FViEj) \right] \quad [1]$$

Onde:

- A(PVF) = avaliação do PVF;
- pi = taxa de substituição (peso) do PVE i;
- (FViEj) = função de valor do critério j impactada no PVE i;
- m = número de subcritérios por PVF;
- n = número de critérios da pesquisa.

Esta equação está sujeita a seguintes restrições:

- O somatório das taxas de substituição deve ser igual a 1 (100%);
- O valor das taxas de valor de substituição deve ser maior que zero e menor do que 1 ($0 < pi < 1$, para i variando conforme o número de PVFs).

$$AG = \sum_{i-1}^{n} xi.A(PVF)i \quad [2]$$

Onde:

- AG = avaliação global;
- A(PVF)i = avaliação do respondente i; e
- n = número de respondentes da pesquisa.

Na sequência, serão apresentados e discutidos os resultados das avaliações, calculadas a partir dos dados levantados na pesquisa de campo

4. Análise e Discussão dos Resultados

A pesquisa de campo foi realizada ao longo do mês de maio de 2026, junto a usuários de bancos digitais, de forma híbrida – presencial e via internet. Ao todo, foram computados 56 respondentes, sendo 35 do sexo feminino e 21 do sexo masculino, com predominância do público jovem: abaixo de 18 anos = 9% dos respondentes; entre 19 e 25 anos = 41%; 26 a 35 anos = 16%; 36 a 45 anos = 12%; 45 a 60 anos = 16%; e acima de 60 anos = 6%.

. Após a realização dos cálculos pertinentes, os resultados das avaliações dos critérios, subcritérios e da avaliação global foram compilados e estão detalhados na Tabela 1.

Tabela 1 – Resultados das avaliações dos critérios, subcritérios e global

PVFs (Critérios)	PVEs (Subcritérios)	Avaliações dos PVEs	Peso dos PVEs	Avaliação dos PVFs	Pesos dos PVFs	Avaliação Global
PVF 1	PVE 1.1	8,13	40%	7,88	18%	**7,41**
	PVE 1.2	7,37	20%			
	PVE 1.3	7,90	40%			
PVF 2	PVE 2.1	7,68	35%	7,66	17%	
	PVE 2.2	7,23	35%			
	PVE 2.3	8,13	30%			
PVF 3	PVE 3.1	7,86	25%	7,88	16%	
	PVE 3.2	7,81	25%			
	PVE 3.3	7,68	25%			
	PVE 3.4	8,17	25%			
PVF 4		-	-	7,01	15%	
PVF 5	PVE 5.1	6,83	30%	6,80	13%	
	PVE 5.2	6,79	70%	6,80		
PVF 6		-	-	7,63	12%	
PVF 7	PVE 7.1	6,29	60%	6,40	9%	
	PVE 7.2	6,56	40%	6,40		

Fonte: Autores

Na sequência, serão analisadas as avaliações dos critérios, seguida da análise da avaliação global.

O PVF 1 – Infraestrutura tecnológica foi avaliado com a nota 7,88, em uma escala de 0 a 10, e representa, entre os critérios, o maior peso para a composição da avaliação global: 18%. Este critério foi decomposto em três Pontos de Vistas Elementares: PVE 1.1 – Rapidez na Execução, PVE 1.2 – Estabilidade do Sistema e PVE 1.3 – Confiabilidade do Sistema.

A nota alcançada pelo PVF 1 demonstra que a dimensão tecnológica é percebida de forma positiva pelos usuários, consolidando-se como o pilar de sustentação operacional das instituições de caráter puramente virtual.

O PVF 2 – Segurança foi avaliado com a nota 7,66, numa escala de 0 a 10, e posiciona-se como uma dimensão que demanda atenção estratégica, por deter o segundo maior peso entre os critérios (17%). Este critério foi decomposto em três Pontos de Vistas Elementares: PVE 2.1 – Proteção de dados, PVE 2.2 – Segurança contra fraudes e PVE 2.3 – Segurança nas Transações.

Dado que a proteção regulatória e técnica, constitui um pressuposto imperativo e indissociável dos serviços financeiros, o resultado deste critério sinaliza que, embora subsista uma confiança básica por parte dos usuários, a percepção de proteção digital possui margem para aprimoramento. Essa lacuna analítica torna-se crítica, visto que a volatilidade no sentimento de proteção tende a comprometer diretamente a adesão contínua, a credibilidade institucional e a fidelização dos clientes no ecossistema bancário digital.

O PVF 3 – Usabilidade do aplicativo, consolidou-se como a dimensão de maior desempenho no modelo estrutural ao registrar a nota 7,88, numa escala de 0 a 10, operando com um peso de 16% da avaliação global. Para fins de avaliação, este PVF foi desmembrado em quatro Pontos de Vistas Elementares: PVE 3.1 – Facilidade de uso do aplicativo, PVE 3.2 – Intuitividade, PVE 3.3 – Clareza das informações e PVE 3.4 – Design das telas.

A nota obtida por este critério, considerada boa, ratifica a experiência do usuário como um pilar estratégico para as instituições financeiras digitais, atuando como um vetor determinante nos processos de captação e fidelização de clientes. A facilidade de interação e a ergonomia cognitiva das interfaces destacam-se de forma proeminente na percepção dos respondentes, um fenômeno que se alinha sinergicamente às características demográficas da amostra estudada, caracterizada por indivíduos predominantemente jovens e com elevado nível de engajamento digital.

O PVF 4 – Benefícios obteve a nota 7,01, numa escala de 0 a 10, e corresponde ao peso de 15% da avaliação global. Esta dimensão mensura o valor agregado percebido pelo usuário ao optar por uma instituição digital em detrimento dos modelos bancários tradicionais, e mensura a qualidade de atributos como programas de vantagens, *cashback* e isenções tarifárias.

A nota obtida pode ser considerada boa, contudo, revela uma satisfação moderada. Esse resultado evidencia que, embora as vantagens financeiras possuam relevância, elas deixaram de figurar como o principal vetor de encantamento ou de diferenciação competitiva no mercado atual, divergindo das estratégias de marketing que ainda centralizam suas campanhas massivamente nesses aspectos.

O PVF 5 – Atendimento alcançou a nota 6,80, numa escala de 0 a 10, e contribui com o peso de 13% para a avaliação global. Este critério foi decomposto em dois Pontos de Vistas Elementares: PVE 5.1 – Cordialidade do Atendimento e PVE 5.2 – Tempo de Resposta do Atendimento.

O suporte ao cliente constitui, de forma recorrente, um dos gargalos operacionais mais críticos enfrentados pelas instituições financeiras puramente digitais, e os achados empíricos da pesquisa ratificam essa percepção de vulnerabilidade estrutural.

A escassez de interações humanas diretas e a consequente dependência de canais estritamente automatizados emergem como fatores indutores de fricção e insatisfação, particularmente em cenários nos quais o usuário demanda resoluções de maior complexidade técnica ou operacional.

O PVF 6 – Diversidade de produtos foi avaliado com a nota 7,63, numa escala de 0 a 10, e contribui com o peso de 12% para o cálculo da avaliação global. Este indicador estabeleceu-se como a terceira maior pontuação entre os critérios analisados. Sinaliza

uma percepção nitidamente positiva por parte dos clientes dos bancos digitais. O resultado evidencia que tais instituições detêm um portfólio robusto e diversificado de soluções financeiras, alcançando um patamar de equivalência competitiva em relação às instituições bancárias tradicionais.

O PVF 7 – Sistema de comunicação obteve a nota 6,40, numa escala de 0 a 10, e contribui com o peso de 9% para o cálculo da avaliação global, o menor peso entre os critérios. Este critério foi decomposto em dois Pontos de Vistas Elementares: PVE 7.1 – Variedade de canais de comunicação e PVE 7.2 – Efetividade dos canais de atendimento. A Tabela 6 apresenta a composição da avaliação do PVF

Esta nota reflete que, embora a atividade comunicacional seja frequentemente categorizada na literatura como um elemento de suporte periférico, o seu desempenho retraído impacta de forma direta as dimensões de transparência e acessibilidade percebidas pelos clientes. No ecossistema bancário puramente digital, a eficácia dos fluxos informacionais deixa de ser um atributo secundário e assume um papel vital para a pavimentação e a manutenção da confiança institucional.

No que tange a avaliação global, o estudo computou a nota de 7,41, numa escara de 0 a 10. Essa pontuação consolida a percepção dos respondentes da pesquisa a respeito da experiência com estas instituições financeiras, e resulta da média ponderada das notas dos sete critérios analisados: Sistema (PVF 1), Segurança (PVF 2), Usabilidade do Aplicativo (PVF 3), Benefícios (PVF 4), Atendimento (PVF 5), Diversidade de Produtos (PVF 6) e Sistema de Comunicação (PVF 7), conforme sintetizado na Tabela 2.

Tabela 2 – Avaliações dos critérios e global

Discriminação	**Avaliação**						
PVFs (Critérios)	PVF 1	PVF 2	PVF 3	PVF 4	PVF 5	PFV 6	PVF 7
Avaliação dos PVFs	7,88	7,66	7,88	7,01	6,80	7,63	6,40
Pesos dos PVFs	18%	17%	16%	15%	13%	12%	9%
Avaliação Global				7,41			

Fonte: Autores

A evidência central e de maior relevância analítica do estudo emerge ao segmentar os critérios por sua natureza conceitual, desvelando uma assimetria expressiva de 1,02 pontos entre as notas médias das dimensões tecnológicas e as notas das dimensões de caráter relacional. Enquanto o conjunto composto pelos PVFs de matriz técnica (Sistema, Segurança, Usabilidade e Diversidade de Produtos) alcançou uma nota média de 7,76, o bloco formado pelas dimensões relacionais (Benefícios, Atendimento e Sistema de Comunicação) tendeu à retração, registrando uma nota média de 6,74.

Na próxima seção, serão apresentadas as conclusões e contribuições do estudo.

5. Conclusão e Contribuições

O estudo avaliou a percepção dos usuários sobre o desempenho dos bancos digitais no cenário brasileiro por meio da Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão (MCDA). Com isso, foi possível responder plenamente à questão norteadora desta pesquisa, determinando o desempenho dessas instituições sob múltiplos critérios e identificando quais dimensões contribuem para essa percepção.

O objetivo geral traçado foi plenamente atingido, visto que foi construído modelo de avaliação multicritério, foi realizada uma pesquisa de campo e os dados gerados foram suficientes para se calcular as avaliações dos critério e global.

A avaliação global dos bancos digitais alcançou a nota 7,41, numa escala de 0 a 10, desempenho que pode ser considerado positivo. A relevância dessa nota consiste no fato de a mensuração ter sido operacionalizada por meio de critérios multidimensionais e subjetivos de valor percebido, em contraposição aos indicadores financeiros tradicionais comumente utilizados no setor.

O estudo concluiu que a percepção dos usuários sobre os bancos digitais é predominantemente positiva, sustentada pela excelência na usabilidade, pela solidez do sistema e pela confiança no processamento das transações, refletidas no Bloco Tecnológico (média de 7,76). Contudo, a abordagem MCDA comprovou que os atributos de suporte relacional, especificamente a efetividade do atendimento e a variedade dos canais de comunicação — que compõem o Bloco Relacional (média de 6,74) — configuram-se como os principais pontos de vulnerabilidade e gargalos estratégicos na prestação do serviço. Desse modo, resta evidente que a disrupção tecnológica do setor ainda não conseguiu substituir com plenitude a necessidade de um suporte humanizado eficiente diante de imprevistos.

Em última análise, vale salientar que a discussão dos resultados demonstra que o modelo MCDA transcende a mera mensuração quantitativa da satisfação, revelando as mediações subjetivas que orientam o julgamento do consumidor contemporâneo. A principal contribuição teórica deste estudo reside na constatação de que a ótica do usuário é intrinsecamente dinâmica: os atributos de suporte tecnológico que historicamente figuravam como diferenciais competitivos e vetores de diferenciação de mercado consolidaram-se, na atual conjuntura, como requisitos básicos e mandatórios, deslocando o verdadeiro gargalo estratégico das instituições para a qualidade dos fluxos de atendimento e comunicação humana.

Como agenda para pesquisas futuras, recomenda-se a replicação deste modelo com amostras mais robustas e estratificadas por diferentes perfis demográficos e faixas etárias. Adicionalmente, sugere-se a aplicação ampliada do instrumento para viabilizar estudos comparativos diretos entre as principais instituições financeiras atuantes no mercado, o que permitirá um mapeamento concorrencial mais detalhado e a identificação de vantagens competitivas específicas de cada marca no ecossistema digital.

Referências

Bana E Costa, C. A. (1992). *Structuration, construction et exploitation d'un modèle multicritèrie d'aide à la décision.* Tese (Doutorado, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Portugal.

Barboza, N., Andrade, S. & Santos, F. (2024). Razões da migração de clientes para bancos digitais. *Revista Científica e-Locução,* (v. 1, n. 25, p. 20, 27).

Borges, L. H. S., Figueiredo, P. S., Passos, F. U. & Santos, E. M. dos. Fatores determinantes da aceitação de mercado da tecnologia do banco digital no contexto brasileiro. *Revista Marketing & Turismo*, v. 2, p. 1-37, 2021.

Botassim, G. De A., Mafro, G. R., Sartori, R. M., Boreli, D. & Ribeiro, R. J. (2024). Transformações tecnológicas e os impactos das mudanças no mercado financeiro: o caso dos bancos digitais. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação* (v. 10, n. 12, p. 2903–2926).

Dias, P. S. & Costa, L. F. (2020). Percepção de valor em contas bancárias digitas: Um estudo baseado no modelo de aceitação de tecnologias. *Revista de Administração IMED* (v. 2, p. 1-26).

Costa, L. V. S. (2025). *Transformação do sistema bancário nacional: O surgimento dos bancos digitais e suas implicações.* Monografia (Graduação em Ciências Econômicas, Universidade Federal de Ouro Preto, Mariana, MG, Brasil).

De Paula, L. F. (2022). *Fintechs, bancos digitais e open banking e seus efeitos sobre o setor bancário brasileiro.* Instituto de Economia da UFRJ.

Ensslin, L., Montibeller Neto, G. & Noronha, S. M. (2021). *Apoio à decisão: metodologias para estruturação de problemas e avaliação multicritério de alternativas.* Insular.

Jia, K. & Liu, X. (2024). Bank digital transformation, bank competitiveness and systemic risk. *Frontiers in Physics* (v. 11, p. 1297912).

Machado, A., Menezes, S., Lopes, J., Santos, J., Porfirio, I., Cruz, C. & Nascimento, B. (2023). Bancos físicos x digitais: Evolução tecnológica nos serviços bancários. Anais do Congresso Latino-Americano de Software Livre e Tecnologias Abertas (Latinoware), p. 55-61, Foz do Iguaçu, 20.

Marques, F. B., Freitas, V. & Paula, V. A. F. (2022). Cadê o banco que estava aqui? O impacto dos bancos digitais no mercado brasileiro. *JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management* (v. 19, p. e202219002).

Martins, L. S., Souza, T. R., Oliveira, F. M. & Almeida, R. C. (2022). O Impacto dos Bancos Digitais no Sistema Bancário Brasileiro. Anais do Congresso USP de Iniciação Científica em Contabilidade, São Paulo,

Oliveira, A. I. R. S. (2022). *Cidadania financeira: o papel do Banco Central no processo de inclusão e de inovação do Sistema Financeiro Nacional.* Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Economia, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil).

Oliveira, C. L. C. & Dubeux, V. J. C. (2021). Presença digital como vantagem competitiva em bancos brasileiros. *Revista ADM.MADE* (v. 1, p. 1-22).

Paula, G. F. (2024). *Digitalização financeira e o sistema financeiro brasileiro: impactos e evoluções nos meios e instrumentos de pagamento - 2019-2023.* Monografia (Graduação em Ciências Econômicas, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, GO, Brasil).

Quirino, M. G. (2002). *Incorporação das relações de subordinação na matriz de ordenação - Roberts em MCDA*. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil).

Ribeiro, L. H. De O. Sodré, M. F. & Albuquerque Junior, C. R. F. (2022). A ascensão dos bancos digitais na era moderna: uma análise qualitativa através de ferramentas do planejamento estratégico. *Brazilian Journal of Development* (v. 8, n. 1, p. 4303–4315).

Rocha, R. O., Lopes, C. C. S., Dantas, L. O. & Silva, R. S. (2024). Atratividade em bancos digitais: uma análise com usuários universitários em Sergipe. *Revista de Gestão e Secretariado* (v. 15, n. 3, p. e3614).

Silva, S. W., Gonçalves, J. E., Souza, D. V. R., Pereira, W. F. & Fonseca, L. R. O. (2016). O Sistema Financeiro Bacional brasileiro: Contexto, estrutura e evolução. *Revista da Universidade Vale do Rio Verde* (v. 14, n. 1, p. 1015-1029).

Silveira Jr, A. (2018). *Cabotagem brasileira: Uma abordagem multicritério*. Appris.

Souza, M. V. (2022). *Fatores influenciadores da intenção de continuidade de uso e de recomendação de bancos digitais*. Tese (Doutorado, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil).

Vasconcelos, E. G. S., Dantas, M. N. B. & Sousa, B. C. (2024). Perspectiva multidimensional de valor em bancos digitais: um estudo a partir da lente do consumidor. *Revista FACES* (v. 1)