

ANÁLISE DO OPEN BANKING B2B COM A MATRIZ DE QUALIDADE DO QFD

Leandro Pierri

Flavio Seixas Jr.

Maicon G. Oliveira

EESC-USP

leandro.pierri@usp.br

Objetivos

O Open Banking (OB), originado no Reino Unido, envolve o compartilhamento de dados financeiros entre instituições financeiras para melhorar os serviços aos usuários (GONÇALVES; DE ARAUJO, 2022). No Brasil, a implementação ocorre em fases lideradas pelo Banco Central (CAVALCANTE, 2021), visando proporcionar maior controle sobre os dados e serviços personalizados (SOUTO, 2020).

No mercado B2B, há oportunidades como crédito acessível e maior agilidade na oferta de produtos (MELO et al., 2021), mas os desafios incluem segurança, regulamentação e interoperabilidade (Febraban, 2023; Banco Central do Brasil, 2022; FSS, 2023). O QFD ajuda a alinhar as expectativas das empresas com o desenvolvimento das características do Open Banking, promovendo soluções mais adequadas ao contexto B2B (CHENG; FILHO, 2007; CARVALHO, 1997).

Assim, pesquisa tem como objetivo analisar o uso do método QFD (Quality Function Deployment) para a implementação do Open Banking no mercado B2B, visando identificar as principais características e necessidades desse serviço

Métodos e Procedimentos

Para a concepção da matriz de qualidades exigidas, foram realizadas entrevistas com três

empresas B2B, prestadoras de serviços e fabricantes de produtos, visando captar a "Voz do Cliente". Essas empresas foram escolhidas por atenderem exclusivamente outras empresas. O roteiro das entrevistas incluiu um documento introdutório sobre o open banking, com base na literatura, adaptado para um público leigo. Os dados abordados envolveram informações obrigatórias que as instituições financeiras devem compartilhar, como dados cadastrais, contas, contratos de crédito e cartão de crédito, conforme exigências do Banco Central do Brasil.

Durante as entrevistas, três temas principais foram explorados: Gestão de dados, Controle financeiro e Acesso. A partir desses temas, tópicos específicos foram abordados para obter respostas detalhadas e abrangentes, formando a matriz de qualidades exigidas.

Resultados

A partir dos dados refinados dos três entrevistados foi elaborada a matriz de qualidades exigidas, do método QFD. A matriz foi dividida em 5 colunas, sendo elas: *categoria*, *subcategoria*, *dados originais*, *desdobramento da cena* e *qualidades exigidas*.

Após a elaboração da matriz de qualidades exigidas foram determinados os itens de características da qualidade do serviço do Open Banking. Essas características foram levantadas a partir da revisão da literatura do

serviço para posterior construção da matriz qualidade: *Segurança das Transações; Proteção de Dados; Privacidade do Cliente; Informações Claras e Precisas; Acesso Fácil aos Dados; Comparação e Escolha, Suporte ao Cliente; Interfaces Intuitivas; Diversas Transações; Atualizações constantes do sistema; Compatibilidade com sistemas já existentes; Competição Justa do mercado; Customização dos serviços.*

Com as características da qualidade do serviço levantadas foi elaborada a matriz qualidade, com as características como colunas e as qualidades exigidas como linhas. Dessa forma foi possível atribuir notas de 1 a 5 conforme a correlação entre elas, assim como para os pesos relativos e absolutos

	Características										Peso relativo		Peso absoluto				
	Segurança das Transações	Privacidade do Cliente	Informações Claras e Precisas	Acesso Fácil aos Dados	Comparação e Escolha	Suporte ao Cliente	Interfaces Intuitivas	Diversas Transações	Atualizações constantes do sistema	Compatibilidade com sistemas já existentes	Competição Justa do mercado	Customização dos serviços	1	2	3	4	5
Ampla acesso aos dados cadastrais	1	1	3	5	5	2	3		4								2%
Resposta rápida em relação ao atendimento	5	1	5	3	1	2	3										2%
Segurança de isolamento de cada cliente em relação aos concorrentes (competição justa)	4	5	5		2	1		1	4								5%
Sistema de segurança robusto contra golpes	5	5	3	2	2	2	4		1	3							4
Segurança de isolamento de cada cliente em relação a vazamentos de dados	1	5	5		2		2										6%
Baixo custo do serviço				3		4		1				2	3	5	8%		
Alta qualidade					5	2						4	4	3	2	3%	
Equipe específica para cada negociação	2	3	4		5	3			2								2
Benefícios em relação a sistemas já existentes	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3							4
Baixo custo em relação aos sistemas atuais		2	3	3		3		2				2	4	6%			
Integração a sistemas existentes				3	5	4	3	5	4	5	5						2
Relatório dos bancos com acesso as informações	2	4	5	5		3	2	4									2
Finalidade do uso por cada banco	2	3	4	5	2	2	2					1					3
Armazenamento criptografado de dados	3	5	5	4	2		1	2	1	3							2
Não compartilhamento de dados trabalhistas	1	5	5	4	1		1	2	1	2							4
Acesso ao histórico de dados	3	5	5	2	3		1										3
Acesso ao histórico de dados	5	3	5	5	3	3	5		3	3							5
Devolução dos dados analisados para aprovação	3	3	5	3	3	3	5		2	3	5	2	4	6%			
Total	24	50	58	46	30	30	31	26	14	38	16	51	32	62	100%		
Peso absoluto	1,42	2,97	3,24	2,85	2,10	2,16	1,77	1,56	0,77	2,18	0,92	3,00	1,89	26,44			
Peso relativo	5,37%	10,23%	12,38%	10,61%	7,53%	8,18%	6,71%	5,92%	2,93%	8,24%	3,48%	11,50%	6,41%	1,00			

Figura 1: Matriz Qualidade OB

Conclusões

O estudo do Open Banking com o método QFD mostra desafios para sua adoção no mercado B2B. Os principais requisitos dos clientes incluem proteção de dados, privacidade, clareza das informações e competição justa. A segurança é o fator limitante para a adoção do serviço, pois a falta de confiança nas regulações e ferramentas de segurança intimida os clientes, ofuscando os benefícios do Open Banking. Embora as vantagens para instituições financeiras sejam claras, a falta de informações concretas dificulta a percepção dos benefícios pelos clientes, o que também reduz a confiança no serviço. Futuras pesquisas poderão explorar como o Open Banking pode se adaptar a esses

requisitos, aprimorando suas características e melhorando a aceitação no mercado B2B. Em síntese, o Open Banking tem potencial para transformar o mercado financeiro, mas sua implementação precisa garantir segurança, clareza e justiça competitiva para aumentar a adesão do público.

Referências

BANCO CENTRAL DO BRASIL, Open Banking: A Evolução do Open Finance no Brasil, 2022

CARVALHO, Marly Monteiro de et al. QFD-Uma ferramenta de tomada de decisão em projeto. 1997.

CAVALCANTE, Eric Jardim. O Novo paradigma tecnológico do setor financeiro nacional: A Implantação do open banking no Brasil. Repositório do Conhecimento do IPEA, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, p. 18-22, agosto de 2021. Disponível em: . Acesso em: 15 set. 2021.

Cheng, L. C., & Filho, L. D. R. de M. (2007). QFD: desdobramento da função qualidade na gestão de desenvolvimento de produtos. (E. Blucher, Ed.). São Paulo, SP.

FEBRABAN, Open Banking no B2B: Desafios, Oportunidades e Estratégias de Implementação, 2023

FSS. O Futuro do Open Banking no Mercado B2B, 2023

Gonçalves, A. V., & Araujo, F. O. de. (2022). The implementation of Open Banking in Brazil: an overview from the perspectives of professionals from large retail banks. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 19(4), 1661. <https://doi.org/10.14488/BJOPM.1661.2022>

MELO, R. DE C. et al. As inovações dos serviços financeiros e o open banking: um caminho possível para acelerar a inclusão financeira de micro e pequenas empresas no Brasil? 2021.

SOUTO, G. A. A Cessão de Dados Financeiros como um Novo Modelo de Negócio através do Open Banking. Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central, v. 14, n. 2, p. 13–32, 2020.