



Universidade de Évora - Escola de Ciências Sociais

Mestrado em Economia e Gestão Aplicadas

Área de especialização | Economia e Gestão para Negócios

Dissertação

**Tecnologias da Informação e Comunicação: Mudanças e
Desafios para a Banca em São Tomé e Príncipe**

Abdulay Seydo Vaz Pires dos Santos

Orientador(es) | Rui Quaresma

Évora 2022



Universidade de Évora - Escola de Ciências Sociais

Mestrado em Economia e Gestão Aplicadas

Área de especialização | Economia e Gestão para Negócios

Dissertação

**Tecnologias da Informação e Comunicação: Mudanças e
Desafios para a Banca em São Tomé e Príncipe**

Abdulay Seydo Vaz Pires dos Santos

Orientador(es) | Rui Quaresma

Évora 2022



A dissertação foi objeto de apreciação e discussão pública pelo seguinte júri nomeado pelo Diretor da Escola de Ciências Sociais:

Presidente | Maria Raquel Lucas (Universidade de Évora)

Vogais | José Eduardo Correia (Universidade de Évora) (Arguente)
Rui Quaresma (Universidade de Évora) (Orientador)

AGRADECIMENTOS

Agradecimento especial ao Professor Doutor Rui Quaresma, orientador deste trabalho, por toda a sua atenção, disponibilidade e paciência na orientação deste trabalho.

Agradecimento especial também à Professora Doutora Maria Raquel Lucas, Coordenadora de MEGA em São Tomé e Príncipe, por toda a sua atenção, disponibilidade, paciência, encorajamento e motivações para nunca desistir do projeto.

A todos os que contribuíram para este trabalho, muito obrigado.

Por último, mas não menos importante, a todos os que de uma forma ou de outra contribuíram para que este projeto se tornasse uma realidade, o meu muito obrigado.

RESUMO

No atual contexto, os mercados, os bancos, as empresas e os clientes estão vivendo um momento de digitalização que está transformando o conceito de fazer negócio. A exigência cada vez mais digital dos consumidores tem dado origem ao surgimento de novas empresas inovadoras no sector bancário, como é o caso das *Fintechs*, que disponibilizam serviços bancários através de aplicativos nos diversos dispositivos móveis acrescentando, assim, valor aos serviços. Neste contexto, o presente trabalho tem como objetivo principal analisar a possibilidade de desmaterialização da banca em São Tomé e Príncipe. Para a sua realização será utilizada a metodologia de técnicas exploratórias e descritivas. Como resultado espera-se perceber a situação atual, em vários níveis, os benefícios da digitalização da banca santomense, assim como, identificar os riscos associados a este processo.

Palavras-chave: Transformação digital, Banca, Serviços Financeiros, *Fintechs*, Mercados e Clientes.

*Information and Communication Technologies: Changes and Challenges for Banking in
São Tomé and Príncipe*

ABSTRACT

In the current context, markets, banks, businesses and customers are experiencing a digitizing moment that is transforming the concept of doing business. The increasingly digital demand from consumers has led to the emergence of innovative new companies in the banking sector, such as *Fintechs*, which provide banking services through applications across mobile devices, thus adding value to services.

In this context, the present work presents as main objective to analyze the possibility of dematerialization of banking in Sao Tome and Principe. For this realization will be used the methodology of exploratory and descriptive techniques.

As a result it is expected to realize the current situation, at various levels, the benefits of digitizing santomense banking, as well as identifying the risks associated with this process.

Keywords: Digital Transformation, Banking, Financial Services, Markets and Customers.

ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE TABELAS	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS	8
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	9
CAPÍTULO 1. INTRODUÇÃO	10
1.1. Contextualização e Justificação do Tema	10
1.2. Identificação do Problema e Questão de Investigação	12
1.3. Objetivos Geral e Específicos.....	15
1.4. Metodologia.....	15
1.5. Estrutura da Dissertação	16
CAPÍTULO 2. REVISÃO DA LITERATURA.....	18
2.1. Origem e Evolução da Banca até à Economia Digital.....	18
2.1.1. A Digitalização da Banca	20
2.1.2. <i>Mobile Bank</i>	23
2.2. O Sistema Financeiro e a Banca em STP	27
2.3. Estudos sobre o Sistema Financeiro e a Banca em STP	30
CAPÍTULO 3. METODOLOGIA	33
3.1. Problema, Questão e Objetivos de Investigação.....	33
3.2. Escolha Metodológica	33
3.3. População e Amostra.....	34
3.4. Recolha de Dados.....	35
3.4.2. Entrevista	36
CAPÍTULO 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	38
4.1. Entrevistas	38
4.1.1. Caracterização dos Entrevistados	39
4.1.2. Análise das Entrevistas	39
4.1.2.1. Mercado bancário santomense: dimensão, rentabilidade, preparação, leis e normas e bloqueios	39
4.1.2.2. Impactos e desafios da transformação digital na banca em STP e na contratação de serviços.....	42
4.1.2.3. Vantagens e desvantagens das tecnologias de informação para a banca santomense.....	44
4.1.2.4. Desenvolvimento dos meios de pagamentos eletrónicos em STP: inovações, motivações e medidas necessárias	45
4.1.2.5. O futuro da banca em STP: agências e recursos humanos	47
4.2. Questionários.....	49

4.2.1. Caracterização dos Inquiridos	49
4.2.2. Uso dos Serviços Bancários	51
4.2.3. Caracterização dos Serviços Bancários.....	53
CAPÍTULO 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
5.1. Conclusões.....	60
5.2. Limitações da Investigação	62
5.3. Sugestões de Trabalhos Futuros.....	63
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	72

Figura 1. Evolução Temporal até à Revolução Digital 19

Figura 2. Elementos de um Ecosistema Digital 21

Tabela 1. Instituições bancárias em STP	27
Tabela 2. Caracterização dos entrevistados	39
Tabela 3. Resumo das principais conclusões das entrevistas realizadas	48
Tabela 4. Distribuição geográfica dos inquiridos	50
Tabela 5. Faixas etárias dos inquiridos	50
Tabela 6. Distribuição dos inquiridos por nível de habilitação literária	51
Tabela 7. Utilização de outros serviços bancários	53
Tabela 8. Facilidade de utilização e níveis de segurança dos canais digitais.....	55
Tabela 9. Probabilidade de mudar de banco nos próximos dois anos	56
Tabela 10. Experiência nos meios digitais para contratar mais serviços financeiros.....	56

Gráfico 1. Distribuição dos inquiridos por sexo	49
Gráfico 2. Número de bancos por cliente	52
Gráfico 3. Operações realizadas nas ATM e POS da rede Dobra 24	53
Gráfico 4. Avaliação do grau de inovação do banco relativamente aos meios de relação com o cliente	54
Gráfico 5. Nível de satisfação com os serviços bancários.....	54
Gráfico 6. Avaliação de canais digitais quanto à variedade de serviços.....	55
Gráfico 7. Disponibilidade de serviços financeiros apenas para canais digitais	56
Gráfico 8. Fatores que poderiam motivar uma mudança de banco.....	57
Gráfico 9. Uso de canais exclusivamente digitais	58
Gráfico 10. Acesso aos serviços bancários apenas por canais digitais	58

BCSTP – Banco Central de São Tomé e Príncipe

BISTP – Banco Internacional de São Tomé e Príncipe

BM – Banco Mundial

BNSTP – Banco Nacional de São Tomé e Príncipe

BNU – Banco Nacional Ultramarino

CGD – Caixa Geral de Depósitos

CPLP – Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

FMI – Fundo Monetário Internacional

INE – Instituto Nacional de Estatística

ONU – Organização das Nações Unidas

SPAUT, SA – Sociedade Gestora do Sistema de Pagamentos Automáticos

ST – São Tomé

STP – São Tomé e Príncipe

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

UE – União Europeia

Neste capítulo introdutório, apresenta-se a contextualização e justificação do tema da dissertação, identificam-se o problema e a questão de investigação, definem-se os objetivos, geral e específicos, e sintetiza-se a metodologia seguida no seu desenvolvimento. No final, é apresentada a estrutura da dissertação.

1.1. Contextualização e Justificação do Tema

Existem diversos estudos com abordagens metodológicas diferentes, contextos geográficos e temporais distintos, mas sem consenso sobre a importância da banca e do sistema financeiro para o crescimento e o desempenho económico. Alguns autores, como Schumpeter (1911), atestam essa relevância pela mobilização de créditos para os investimentos das empresas e, para King e Levine (1993), pela evolução favorável dos indicadores do desenvolvimento financeiro. Este impacto positivo do sistema financeiro no crescimento económico é ainda sustentado por outros autores (Arestis, Demetriades & Luintel, 2001; Beck, Levine & Loayza, 2000; Caporale, Howells & Soliman, 2005; Cetorelli & Gambera, 2001; Guevara & Maudos, 2011; Ibrahim & Alagidede, 2018), embora também existam autores que considerem que esta relação pode ser negativa (Adams, Andersson, Andersson & Lindmark, 2009; Ilyukhin, 2015; Mishra & Narayan, 2015; Ruiz, 2018).

A evolução da ciência e da tecnologia tem provocado transformações em todos os setores da sociedade. O mercado financeiro tem sido um dos principais alvos deste processo de transformação, obrigando os bancos a investimentos significativos em tecnologias, por um lado para se adaptar às mudanças e, por outro, para melhor atender as exigências da procura dos clientes. No mercado financeiro, esta transformação digital tem determinado a relação entre a banca e os seus clientes. Os bancos que não se adaptarem ao processo de transformação, e que permanecerem estagnados no tempo, sem diversificar a sua performance e métodos de atendimento, correm o risco de perder o segmento do mercado (Jakab, 2018).

A incorporação de serviços financeiros nos ecossistemas digitais tem alterado a estrutura do setor financeiro. O pressuposto é o dos ecossistemas digitais de grandes empresas de tecnologia, com milhões de usuários ativos, para além de possuírem uma série de

características que lhe conferem certo poder nos mercados em que operam, os ajudam a entrar em novos mercados (Fernández de Lis & Ortún, 2016; Jong-Moon & Park 2016). Neste sentido, é importante que os bancos demonstrem capacidades de responder à procura, garantam mais eficiência aos seus serviços, evitem ou eliminem processos morosos e filas de atendimento e assegurem condições aos clientes para realizarem todas as transações bancárias de forma simples e moderna através do uso das tecnologias (computadores e outros dispositivos móveis) (Jakab, 2018; Mühleisen, 2018).

As novas tecnologias, a mudança no comportamento do consumidor, assim como o surgimento de novas formas de serviços e produtos financeiros, tais como, as *Fintechs*, o *Mobile Banking*, o *Mobile Money* e o *Optical Character Recognition (ORC)*, entre outros, fizeram com que o mercado financeiro passasse por muitas transformações em pouco tempo (Mompean, 2016; Omarini, 2017; Santos, Sakai & Matos, 2018).

Em São Tomé e Príncipe (STP), onde o crescimento económico tem evidenciado uma evolução média na ordem dos 4,9% ao ano, entre os anos 2000 a 2018 (BM, 2016; INE, 2017; 2020), o sistema financeiro é fundamentalmente constituído por bancos comerciais e de investimento (BCSTP, 2018), não sendo os mercados de capitais e bolsista existentes no arquipélago (Neves, 2020). Para este autor, embora exista cobertura nacional por parte dos bancos, nem todas as pessoas usam os serviços financeiros, sendo o acesso muito diminuto. Daí que em alguns países, como a Etiópia, os bancos e as empresas de micro finanças tenham vindo a lançar serviços de tecnologia móvel que permitem aos clientes fazer pagamentos ou receber dinheiro por meio de um telemóvel vinculado a uma conta bancária, para alcançar faixas da população que, até então, tinham pouco acesso a agências ou serviços (Edmund, 2015; Koudadje & Owens, 2015).

O crescimento económico de STP é ainda reduzido, a dependência de recursos financeiros externos é muito elevada (CGD, 2014; Cruz, 2019) e a economia assenta fundamentalmente na exploração dos recursos naturais, em particular a agricultura associada à exportação do cacau (CGD, 2014; Prazeres, 2019) e do óleo de palma (Alegre, 2020), e no turismo (CGD, 2014; Cruz, 2020).

No ano 2011 a banca santomense conheceu uma importante mudança com o lançamento da rede doméstica de pagamentos automáticos através das máquinas *Automated Teller Machine (ATM)* e os *Point Of Sale/Terminais de Pagamento Automático (POS/TPA)*,

suportados tecnologicamente pela plataforma Rede Dobra24. Tratando-se de uma rede doméstica, que até mediados do ano 2021 operava apenas com cartões de débito domésticos, e com limitações no que se refere a disponibilidades de serviços, atualmente já é possível efetuar pagamentos de serviços públicos e privados através desta plataforma, assim como é também possível realizar algumas operações, nomeadamente levantamentos de numerários e compras, com cartões de marcas internacionais, mormente, VISA.

A Rede Dobra24 encontrou nos primeiros anos de funcionamento uma elevada instabilidade, dificultando assim o desenvolvimento do modelo de negócio inicialmente desenhado pelas instituições acionistas e definido no estudo de viabilidade económica e financeira. É importante referir que antes deste processo de mudança na banca santomense, alguns bancos, por exemplo, o Banco Internacional de São Tomé e Príncipe (BISTP) e o Ecobank São Tomé e Príncipe, já disponibilizavam aos seus clientes o uso de alguns serviços básicos através da Internet (*Internet bank*).

1.2. Identificação do Problema e Questão de Investigação

“O avanço da digitalização no cotidiano, impacta diretamente na forma das empresas fornecerem seus produtos e serviços e se relacionarem com seu público. Assim, os modelos de negócios vêm passando por um processo de rutura e reinvenção, liderados por empresas que utilizam a tecnologia como a principal alavanca para dominar os mercados onde estão inseridas.” (Santos, Sakai & Matos, 2018 p. 96).

Nesta ótica, a utilização de canais tecnológicos na banca a nível global e, em particular em STP, tem modificado substancialmente o modo de relacionamento entre os principais agentes económicos. Tendo em atenção outras experiências, a banca em STP, durante a fase de digitalização dos seus serviços, deve seguir dois passos preponderantes para a concretização da mesma, nomeadamente: (i) reforço de investimentos em inovação, com o intuito de fazer a banca mais eficiente e capaz de proporcionar uma migração paulatina dos clientes para a consciencialização e uso dos canais eletrónicos e automatizados e, (ii) as transações bancárias, tendo em conta a estrutura e a dimensão do mercado santomense, deverão contar com custos reduzidos de forma a proporcionar uma maior aproximação dos

clientes aos serviços disponíveis nos canais eletrônicos em detrimento dos conhecidos canais convencionais.

O processo de mudança e transformação do comportamento de mercado e do perfil dos consumidores, tendo como principal alicerce a tecnologia de informação, tem-se revelado essencial para a banca, um setor de atividade fundamental para a estabilidade econômica do país (Zachariadis & Ozcan, 2019).

“A era digital está gradualmente mudando a essência das empresas, isto é, as fronteiras ficaram menos claras. De maneira geral as empresas não precisam mudar tudo, mas sim, as partes que precisam acompanhar a transformação digital” (Santos, Sakai & Matos, 2018, p. 97).

Globalmente, o setor da banca está em constante mudança, na ótica de que os atendimentos baseiam-se nos diversos canais digitais. Assim, é indispensável que a banca santomense comece a introduzir novas soluções digitais para a desmaterialização dos serviços que visam facilitar a vida dos clientes, ampliar o acesso aos serviços financeiros e aumentar o número de operações disponibilizadas.

“A digitalização trouxe aos consumidores uma identidade digital e uma pegada digital, que representa acima de tudo o que os consumidores são e fazem num novo contexto, totalmente suportado em dispositivos computacionais móveis ligados à internet, que fomentam a comunicação entre todos através de redes sociais e que possibilitam a circulação da informação a uma velocidade quase incontrolável para as organizações” (Milkan & Bott, 2015, citado por Agostinho, 2016, p.4).

No atual contexto de globalização, as pessoas, as empresas, os mercados e os governos, estão interconectados de forma fácil e dinâmica, o que tem permitido simplificar as relações comerciais e as transações financeiras realizadas nos diferentes pontos do globo.

A digitalização globalizada da economia tem imposto novos desafios às empresas, no sentido de que têm que inovar novas formas de negócio que permitam acompanhar a evolução digital. Porém, isso cria igualmente um certo nível de dificuldade para as empresas, face à necessidade de interação dos novos produtos e serviços com os tradicionais.

A transformação digital tem permitido que muitas empresas fora do segmento bancário comecem a adotar posturas e modelos de negócio com maior eficácia e comodidade, muito semelhantes aos serviços disponibilizados tradicionalmente pelos bancos. Este processo de transformação, graças ao alcance ilimitado da internet, tem dado origem a uma nova estrutura empresarial, as *Fintechs*, que utilizam as tecnologias de informação para reduzir os custos e elevar a eficiência dos serviços bancários disponibilizados.

Em vários países de África, nomeadamente, Quênia, Tanzânia, Moçambique, África de Sul, Costa de Marfim, entre outros, onde a banca e o nível de acesso aos serviços bancários são ainda reduzidos, as *Fintechs* são casos de sucesso crescente, tendo como suporte os serviços de *Mobile Money*, e o *M-PEZA* por exemplo.

A análise da realidade do sistema financeiro santomense mostra a existência de cinco bancos comerciais e um sistema de pagamentos automático (cartões de débito unicamente) através da Rede Dobra24, garantido pela empresa gestora deste serviço, a Sociedade Gestora dos Sistemas de Pagamentos Automáticos (SPAUT, SA) de STP. A Rede Dobra24, gerida pela SPAUT, é uma rede integrada, com cerca de 44 caixas automáticas (ATM) e 245 terminais de pagamento automático (TPA), disponíveis em estabelecimentos dos mais variados ramos de atividade, em que todos os bancos são acionistas e clientes. A Rede Dobra24 tem como principal objetivo gerir todas as atividades relacionadas com o desenvolvimento, gestão e utilização de meios de pagamento em STP, assim como a segurança e fiabilidade do sistema de pagamentos automáticos, a emissão e gestão de cartões de débito, a prestação de serviços ligados a sistemas eletrónicos de pagamentos de transmissão e a gestão de dados e informação.

Quando comparado com outros países, nomeadamente os da costa africana, em que os serviços bancários estão noutros níveis, o sistema financeiro de STP evidencia desigualdade tecnológica e muito pouca desmaterialização. Assim, o problema que se coloca é o de conhecer a preparação do sistema bancário de STP para as transformações digitais, sendo esta a problemática identificada na presente investigação, a qual pode ser formulada na seguinte questão de investigação: *Tem a banca santomense capacidade para se adaptar às constantes transformações digitais induzidas pelas tecnologias da informação e comunicação?*

1.3. Objetivos Geral e Específicos

O presente trabalho tem como objetivo geral analisar a possibilidade de desmaterialização da banca em São Tomé e Príncipe.

Tendo em atenção o objetivo geral, os objetivos específicos são os seguintes:

- Diagnosticar o atual ponto de situação do setor bancário santomense;
- Perceber se as razões que condicionam a desmaterialização do setor são culturais, comportamentais, de qualificação dos Recursos Humanos ou infraestruturais;
- Identificar as razões que têm limitado o investimento em plataformas tecnológicas no setor bancário santomense;
- Apresentar os reais benefícios e riscos da utilização da tecnologia de informação para a banca santomense.

1.4. Metodologia

Para a realização do presente trabalho, que procura contribuir para a modernização da banca santomense e, em consequência, para o crescimento económico do país, foram utilizadas fontes de informação secundárias e primárias, e uma abordagem metodológica suportada no método qualitativo e nas técnicas de revisão da literatura e de entrevistas a peritos e atores chave e um guião de questionário baseado em perguntas diretas orientadas exclusivamente a utilizadores de serviços bancários.

As fontes secundárias suportaram as pesquisas bibliográficas e documentais, sobretudo de relatórios específicos publicados pelas instituições bancárias, nacionais e internacionais, e de artigos e publicações científicas, de revisão da literatura que dá enquadramento teórico ao tema e identifica o seu estado de conhecimento atual. As fontes primárias, que permitiram a análise da possibilidade de desmaterialização da banca em STP, foram entrevistas realizadas a atores chave ou peritos, buscando compreender o futuro da banca santomense e a sua relação com os clientes, face à constante evolução e transformação tecnológica que tem impactado sobre o hábito de consumo de novos serviços bancários suportados em plataformas digitais.

Em relação às entrevistas, foram selecionados 4 individualidades disponíveis de um universo de potenciais peritos, que conhecem o tema, de forma não aleatória por conveniência. As entrevistas foram realizadas nos meses de setembro e outubro de 2021 e os resultados apurados através da análise das mesmas, bem como dos questionários da triangulação com a revisão da literatura.

O questionário insere-se no âmbito de recolha de informações sobre a transformação digital na banca santomense e foi desenvolvido em três partes que orientam o inquirido a uma resposta direta, destinando-se unicamente a inquiridos inseridos no sistema bancário.

A primeira parte apresenta nove perguntas relacionadas com o uso dos serviços bancários onde o objetivo prende-se em conhecer, dentre outros, o número de bancos por cliente, a frequência de utilização dos serviços bancários e o conhecimento da plataforma de auto pagamentos Rede Dobra24.

A segunda parte do questionário apresenta onze questões, com o objetivo de caracterização dos serviços bancários e procura avaliar o nível de satisfação dos inquiridos relativamente à inovação dos serviços bancários.

A terceira parte apresenta seis perguntas relacionadas com a caracterização sociodemográfica dos inquiridos, destacando-se aspetos como: sexo, idade, habilitações literárias, situação profissional e área de residência.

1.5. Estrutura da Dissertação

A presente dissertação, está organizada em cinco capítulos, que seguem a ordem estruturante que seguidamente se lista:

O **Capítulo 1** apresenta uma breve introdução sobre a temática em estudo. Integra a contextualização do tema, a identificação do problema, a definição dos objetivos de investigação, o procedimento metodológico e a estrutura da dissertação.

O **Capítulo 2** é reservado à revisão da literatura, que faz o enquadramento teórico da temática da digitalização da banca, realizada com recurso à pesquisa documental e bibliográfica, em que são analisados artigos científicos e estudos de vários autores relacionados com a temática e apresentados os resultados alcançados pelos mesmos e,

também, relatórios, publicações, documentos e estatísticas. Também neste capítulo se contextualiza economicamente STP e o sistema bancário.

No **Capítulo 3** é feita a descrição de todo o processo empírico utilizado no presente trabalho, sendo apresentada toda a metodologia seguida na investigação. Engloba a natureza do estudo desenvolvido, assim como os instrumentos e métodos de recolha e tratamento dos dados obtidos e a justificação dos procedimentos metodológicos tomados.

O **Capítulo 4** apresenta a análise e interpretação dos resultados e a sua reflexão, feita atendendo a investigações idênticas e consideradas na revisão da literatura, bem como de acordo com os objetivos definidos.

O **Capítulo 5**, respeitante às considerações finais, inclui as conclusões principais passíveis de serem retiradas dos resultados alcançados, bem como as limitações de que a pesquisa enferma. No final do capítulo são também indicadas algumas pistas para desenvolvimentos futuros da temática em estudo na presente dissertação.

Este capítulo de revisão da literatura tem duas partes constituintes. Uma onde se apresentam a origem e evolução da banca, a digitalização e o *mobile bank*. A outra, relacionada com a Economia Digital e os seus determinantes, sendo também expostos alguns dos estudos realizados sobre o tópico em causa.

2.1. Origem e Evolução da Banca até à Economia Digital

O sistema bancário teve início com as primeiras ideias de trocas entre os povos primitivos na Antiguidade, Idade Média e Era comercial e, mesmo sem uma moeda que facilitasse a transação, já existiam alguns indícios de atividades bancárias (Mello, 2014). Na ótica deste autor as raízes históricas que suportam a essência económica e comercial das instituições financeiras, é a criação de moeda e as taxas de juros aplicadas sobre os recursos financeiros, que revolucionaram a prática comercial. O autor refere ainda que o recurso utilizado para aquisição de algum outro produto ou serviço é denominado de “moeda”, e pode, contudo, ser pedra, prata, ouro, cobre, penas, vacas, bois, fumo, pedaços de papel ou qualquer outro instrumento, desde que este garantisse o retorno financeiro.

A evolução da história monetária até ao estágio atual do sistema bancário moderno passou por distintas fases. Embora a banca e a sua atividade, sobretudo a relacionada ao recebimento de depósitos e à adjudicação de empréstimos, seja antiga (Schiozer, & Decotelli da Silva, 2014), a origem dos bancos modernos está ligada ao surgimento da moeda (Silva e Uehara, 2019).

Foi, contudo, com o advento e expansão da Internet, que se deu a evolução mais rápida, desde a revolução industrial, que induziu o período mais crítico de transformações económicas, sociais e tecnológicas (Henriques, 2016). Rapidamente, a maioria das transações, serviços e operações, incluindo os bancários (Agostinho, 2016), em todos os países, passaram a estar digitalizadas (Shahid & Razaq, 2017), a ser implementadas com a participação de novas tecnologias (Jablonski, 2018) e a desencadear inovação acelerada (Gupta, 2018).

A digitalização trouxe consigo o surgimento muito rápido de uma economia digital e de uma revolução ao nível da produção e manufatura representadas pela denominada Indústria 4.0,

onde a informação é basilar em todo o processo de negócios (Celaschi & Franzato, 2017). Na Figura 1, apresenta-se a evolução temporal da revolução digital, a qual está também ligada à evolução recente da atividade bancária. Na fase inicial, a internet começa a ser usada pelas empresas e bancos, mas com algum ceticismo. Na segunda fase, coincidente com a crise económica e financeira do mundo ocidental, dá-se a rápida expansão e adoção e conexão à economia digital global. A partir da terceira fase, a conectividade móvel permitiu ligar milhares de milhões de pessoas a nível mundial (Ivanova & Sceulovs, 2018) e conduziu à grande expansão da banca digital.

Figura 1. Evolução Temporal até à Revolução Digital



Fonte: Ivanova e Sceulovs (2018)

Os principais impulsionadores da economia digital são três: geração de *big data*, novos modelos de negócios e tecnologias que têm mudado a ciência, os governos e as cidades e os setores económicos (OCDE, 2017). Também três são as características da economia digital (UNCTAD, 2017): as novas fontes de dados, as grandes quantidades de dados por essas fontes enviados para análise e para gerar novos conhecimentos e produtos, e, novos modelos produtivos e de negócios, baseados em tecnologia e plataformas digitais.

Os dados são o motor da inovação digital (UNCTAD, 2017) e os grandes volumes de dados (*big data*) podem ser usados em tempo real, para estimular novos negócios, beneficiar a tomada de decisão, permitir a automação de processos (Jablonski, 2018), entender os perfis dos clientes e fornecer um melhor atendimento ao cliente e inovação de produtos (IFC, 2018). No setor financeiro, estes *big data* estão a ser recolhidos e examinados pelas empresas financeiras (Vasiljeva & Lukanova, 2016), para recolher informações em tempo real sobre a reação e a relação entre o usuário e o produto (Celaschi, 2017). Também as

TIC's têm sido uma ferramenta indispensável à economia digital e à indução de novos modelos de negócio (OCDE, 2017) e de mudanças nos perfis dos clientes, inspirados e influenciados pelas interfaces digitais, que procuram serviços bancários *online* seguros e confiáveis, livres de fricção (Drasch, Schweizer & Urbach, 2018).

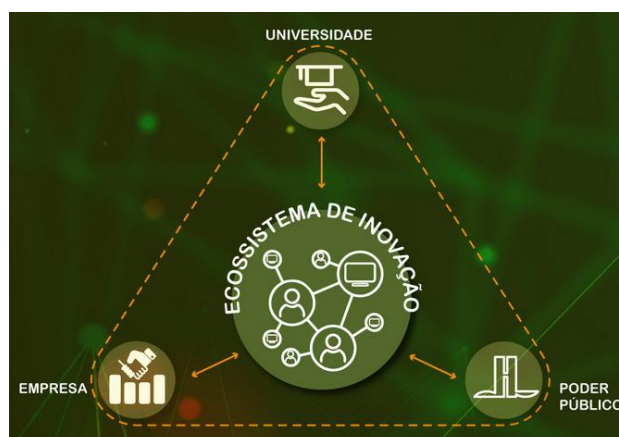
Apesar da evolução digital ter facilitado muitas mudanças sociais, comportamentos e consciências (OCDE, 2017), nem sempre, no caso do setor bancário, essa evolução cobriu as questões de exclusão financeira, onde nem todos têm acesso aos serviços financeiros ou não têm conhecimento e experiência para os usar (Kabakova & Plaksenkov, 2018).

2.1.1. A Digitalização da Banca

A digitalização é a inovação mais disruptiva e a que induziu transformações mais estruturantes nos negócios e na sociedade (Henriques, 2016). Dela decorreram mudanças nos modelos de negócio e surgimento de ecossistemas complexos e dinâmicos de crescimento e inovação (Lansiti e Levien, 2004), como os apresentados na Figura 2. Estes combinam as universidades e o conhecimento que produzem, o tecido empresarial que os recebem e usam para o seu crescimento, desenvolvimento e ganhos de competitividade e o poder público, que regulamenta todos os processos e incentiva e financia a inovação.

A economia digital, um fator essencial à garantia de melhorias de produtividade, fomento e criação de novos mercados e modelos de negócios que alcancem sustentabilidade (Gupta, 2018), obrigou os bancos a serem mais dinâmicos e a encontrarem novos produtos financeiros e modelos de negócio, onde as plataformas digitais são determinantes no acesso aos serviços e produtos bancários (Ivanova & Sceulovs, 2018), e a facilitarem e melhorarem a prestação de serviços aos cidadãos (Gupta, 2018).

Figura 2. Elementos de um Ecosistema Digital



Fonte: Iansiti e Levien (2004)

Enquanto setor fundamental de garantia de estabilidade econômica de um país, ao assegurar a movimentação de capitais necessários ao financiamento do crescimento da economia e da reserva bancária, o setor bancário e a sua evolução digital são primordiais num país. Opera como sistema de pagamentos e é a principal fonte de crédito para grandes áreas econômicas e, geralmente, atua como um porto seguro para os fundos dos depositantes (Henriques, 2016).

Mas para chegar ao moderno sistema digital, a banca passou por profundas inovações, que a levaram a ajustar-se para continuar a satisfazer as exigências do mercado (Cernev, Diniz & Jayo, 2009). Estes autores ressaltam a existência de cinco “ondas” (para ilustrar que as automações bancárias não seguem uma ordem sequencial estrita), que marcaram a inovação do sistema bancário. Isto significa que antes que esteja concluída uma etapa e/ou desenvolvidos novos serviços, surge uma nova onda de mudanças e avanços tecnológicos dentro do setor da banca. Assim, de acordo com estes autores, a inovação do setor bancário implica a passagem pelas seguintes ondas: (i) *Backoffice*, (ii) Automação dos caixas das agências e a adoção de um modelo de processamento de dados distribuído, (iii) Surgimento das redes ATMs (Automated Teller Machines), (iv) Interação do Cliente com o Banco (Internet Banking) e, (v) Alargamento da base tradicional de clientes, que seguidamente se detalham.

Backoffice

Baseada nos computadores de médio porte e *Mainframes* nos sistemas de retaguarda, o *backoffice* é considerada como a primeira onda, e que marcou o início da inovação do sistema bancário; é identificada pelo aumento da procura de serviços e produtos bancários, ocorrida na década de 60 do século XX, e com a instalação dos primeiros computadores (Fonseca, Meirelles & Diniz, 2010; Sílvia & Uehara, 2019). Ou seja, esta primeira onda de inovação impactou o sistema bancário pelas transformações que trouxe associadas, nomeadamente as atividades bancárias serem realizadas através do computador (Cernev, Diniz & Jayo, 2009).

A partir daí, os bancos começaram a investir em tecnologias de informação para favorecer o controlo paralelo entre as contas correntes dos seus clientes (Meneguelli & Bernardo, 2010). Como principais vantagens para as instituições bancárias, destacam-se a redução dos custos de processamento de operações e a redução de materiais arquivados.

Automação dos caixas das agências e a adoção de um modelo de processamento de dados distribuído

Com início na segunda metade da década dos anos 70, a segunda onda de inovação em tecnologia bancária é caracterizada pela automação dos caixas das agências e a introdução de um modelo de processamento de dados distribuído, sendo que uma parte das operações eram realizadas nas agências, e outras eram disponibilizadas para os clientes através de terminais de caixas interligadas em tempo real aos sistemas de processamento.

Terminais de Autoatendimento

A terceira onda de inovação tecnológica no sistema bancário rumo à digitalização, ocorreu nos anos 80 (Cernev, Diniz & Jayo, 2009, 2009), coincidindo com o grande investimento bancário em tecnologias de informação e sistemas de autoatendimento bancário fora das agências, ou seja, em locais públicos (Meneguelli & Bernardo, 2010). A principal dificuldade consistiu em encontrar incentivos para motivar os clientes a utilizar, nas suas transações bancárias, esses terminais de autoatendimento na tentativa de reduzir o número e as filas de clientes (Meneguelli & Bernardo, 2010).

Esta mudança, que implicou menor presença ou total ausência de funcionários bancários, com o atendimento feito em terminais de autoatendimento em locais públicos, trouxe

ganhos para ambas as partes, bancos e clientes, diminuindo a deslocação destes últimos aos balcões e agências bancárias e permitindo aos primeiros elevar o nível de eficiência operacional e, conseqüentemente, o de produtividade e de rentabilidade financeira (Meneguelli & Bernardo, 2010).

Interação do Cliente com o Banco (Internet Banking)

É com o surgimento da internet na década de 90 que ocorre um novo avanço na inovação tecnológica no setor bancário (Cernev, Diniz & Jayo, 2009), e onde se dão os primeiros passos rumo à digitalização da banca. Este período de inovação é caracterizado pela criação de uma forma de acesso ao banco através de uma linha telefónica e um microcomputador, denominada *home bank*, empregando um *software* de comunicação do próprio banco (Lucia da Silva & Uehara, 2019).

Através da internet foi possível aos clientes usar os serviços disponíveis nas plataformas digitais e acompanhar as suas transações financeiras através do computador (*internet banking*). Aos bancos permitiu alavancar vendas e melhorar a interação com os clientes, para além do desenvolvimento de estratégias inovadoras (Meneguelli & Bernardo, 2010).

Alargamento da base tradicional de clientes

Na quinta onda do processo da inovação da tecnologia na banca, são definidas estratégias que visam o alargamento da base tradicional de clientes, até então constituídos apenas por clientes dos segmentos de média e alta renda. Torna-se necessário desenvolver novos canais de distribuição e modelos de negócios que combinem produtos de pequeno valor e baixo retorno individual, altas escalas de operações e baixos custos de distribuição (Cernev, Diniz & Jayo, 2009).

2.1.2. Mobile Bank

O *mobile bank* faz parte da denominada etapa mais avançada do processo de inovação tecnológica do setor bancário, nomeadamente ao nível dos serviços (Cernev, Diniz & Jayo, 2009). Relaciona-se com a preocupação dos bancos em expandir e angariar novos clientes, alargando a sua base tradicional de clientes, através do recurso às plataformas digitais. Enquanto as etapas anteriores (*backoffice*, automação dos caixas das agências e a adoção de um modelo de processamento de dados distribuídos, surgimentos das redes ATM's

(*Automated Teller Machines*), interação do Cliente e o Banco (Internet Banking) e alargamento da base tradicional de clientes), estão direcionadas ao avanço tecnológico, com o interesse de fidelizar clientes, sobretudo das classes sociais de maiores rendimentos, a etapa de *mobile bank* prioriza a segmentação de clientes de classes sociais mais baixas (Meneguelli & Bernardo, 2010). A digitalização refere-se a mudar práticas ligadas a processos, conteúdos ou objetos habitualmente realizados de modo físico ou analógico, para inteiramente digital (Omarini, 2017).

No cenário desta fase de inovação percebe-se um grande avanço dos bancos em utilizar os serviços digitais para fidelizar os seus clientes, principalmente os de classe sociais inferiores (Cernev, Diniz & Jayo, 2009). Mompean (2016) descreve o banco como estando em todo lugar e em qualquer momento, desde o acordar pela manhã, até ao recolher, bastando conectar-se à internet e ver o saldo ou efetuar transações bancárias.

Na concepção de Falleti (2015), com a digitalização, não só os bancos são mais rápidos, como a *web*, com o processo de digitalização, garante eficiência das atividades bancárias e contribui para a redução dos preços cobrados pela prestação dos serviços. Para Parker, Alstynne e Jiang, (2016), seja para trabalhar setores tradicionais ou novos, as plataformas estão a revolucionar todos os processos das empresas e da criação de novas *startups*, dos mercados e das carreiras profissionais. Para os autores, essas mudanças e transformações induzidas pelas plataformas trazem benefícios para a sociedade e para as organizações ao criarem riqueza, crescimento e satisfação de necessidades humanas. Para Melo (2018), estratégias digitais bem implementadas, aliadas a um modelo de negócio adequado, demonstram ser criadoras de valor para os clientes e organizações.

Mas a digitalização também trouxe identidade e pegada digital aos clientes, que passaram a ter um registo digital de tudo o que são e fazem através dos seus dispositivos computacionais móveis ligados à internet, sejam transações, sejam comunicações nas redes sociais que impelem a circulação da informação a uma velocidade difícil de controlar pelas organizações (Milkau & Bott, 2015). São, por isso, mais exigentes e no âmbito de diversificação de serviços, os bancos têm investido muitos recursos financeiros na criação de experiências tecnológicas contínuas, integrando as suas plataformas bancárias às dos clientes e instituições, oferecendo soluções personalizadas que satisfaçam as necessidades dos clientes, sejam mais rápidas nos processos e melhorem a transparência (Wright, 2018).

As transformações ditadas pela digitalização no setor bancário, trouxeram oportunidades para o banco colocar o cliente no centro do processo de desenvolvimento. Segundo Omarini (2017), as tecnologias estão sempre a evoluir e inovar, dificultando a adaptação da cadeia de valor dos serviços financeiros, para além de introduzirem novos participantes, como é o caso das *Fintechs*. “As forças que ajustam essas mudanças obrigam o setor a reconsiderar o papel dos bancos e das finanças, mais como “facilitador” do que como fornecedor de produtos e serviços” (Omarini, 2017, Pág. 2).

Em alguns países do continente africano é notória a tendência das empresas de telecomunicações e das *startups* locais levarem o banco digital para áreas mais necessitadas, geralmente em parceria com os bancos tradicionais. Demirgüç-Kunt e Klapper (2012), num trabalho sobre a inclusão financeira em África, para além de fornecerem uma breve visão geral da paisagem do setor financeiro africano, caracterizam os adultos que usam serviços financeiros formais e informais, identificando as barreiras para a posse formal de contas e analisam como o uso de serviços financeiros por pequenas e médias empresas na África se compara com as pequenas e médias empresas em outras regiões em desenvolvimento em termos de propriedade de conta e disponibilidade de linhas de crédito. Os resultados mostram que menos de um quarto dos adultos em África tem uma conta numa instituição financeira formal, e que muitos adultos usam métodos informais para poupar e obter empréstimos. Da mesma forma, a maioria das pequenas e médias empresas em África não tem uma conta bancária e o acesso ao financiamento é um grande obstáculo. Em comparação com outras economias em desenvolvimento, as pequenas e médias empresas de alto crescimento em África são menos propensas a usar o financiamento formal, o que sugere que os sistemas financeiros formais não estão a responder às necessidades das empresas com oportunidades de crescimento.

Mais recentemente, Gamito (2018), também numa investigação dedicada ao estudo da inclusão financeira em África, estudando a forma de a medir e de a melhorar através do uso de ferramentas *fintech*, ou seja, mostrando que as *fintech* podem aumentar os níveis de inclusão financeira nos países de África, começou por medir a inclusão financeira nas dimensões acesso, uso, preço, igualdade e tecnologia. Depois, analisou os resultados tentando apurar as dimensões que faltavam ao investimento, comparando-o com os dez principais países em termos de níveis de inclusão financeira. Concluiu que os países africanos

precisam principalmente de investimento nas dimensões de uso e igualdade, sugerindo a sua melhoria por meio de ferramentas *fintech*.

Considerando que em África uma significativa franja de população continua fora do circuito bancário e sem acesso aos serviços financeiros, sendo um obstáculo ao crescimento e desenvolvimento económico e à criação de empregos, as *Fintechs*, as operadoras de telecomunicações e os bancos têm surgido em alguns países africanos, como a Tanzânia, Moçambique, Quênia, Zimbabué, entre outros, como novas oportunidades para levar os serviços e produtos bancários a todos, através de plataformas e dispositivos móveis mais baratos e mais adequados às condições locais com custos reduzidos. Para Michael Jordaan, co-fundador e presidente do Bank Zero, um banco digital da África do Sul: "*No contexto mais amplo da África, as empresas de tecnologia e operadoras de telefonia móvel têm a vantagem, pois tudo está saltando para soluções de dados móveis*" (Gregson, 2019)¹.

A expansão do acesso a serviços financeiros e o *e-commerce* está entre os principais objetivos do Banco Mundial (BM) ao apoiar a transformação digital de África, com um investimento de US \$ 25 mil milhões até 2030, que espera ser acompanhado pelo setor privado (Gregson, 2019). Para este autor, a oportunidade reside no facto da África Subsaariana ter a base de assinantes de telefone móvel que mais cresce, a nível mundial, de acordo com um relatório recente da GSMA, a associação comercial das operadoras de telemóvel (Gregson, 2019). O desenvolvimento crescente das *Fintechs* em torno das economias mais vulneráveis levaram o BM e o FMI (Jakab, 2018) a definir mecanismos facilitadores para que os países permitam que novas tecnologias aprimorem a provisão de serviços financeiros, mesmo quando alertam sobre eventuais riscos negativos, tais como: violação de dados pessoais, empréstimos excessivos, entre outros, para os clientes mais fragilizados. A importância da desmaterialização da banca é ainda mais relevante com a situação da atual pandemia por Covid-19 (Sun, 2021). Em São Tomé e Príncipe, em particular, uma significativa franja de população continua fora do circuito bancário e sem acesso aos serviços financeiros, o que é um sério obstáculo ao crescimento e, conseqüentemente, ao desenvolvimento económico e à criação de empregos no país (Neves, 2020).

¹The Magazine. October 2019. Africa's Fintech Makeover
<https://www.gfmag.com/magazine/october-2019/africas-fintech-makeover>

2.2. O Sistema Financeiro e a Banca em STP

O sistema financeiro de STP é composto pelo Banco Central de São Tomé e Príncipe (BCSTP), responsável pelo mercado monetário, financeiro e cambial, os bancos comerciais e de investimentos e as companhias de seguros (Neves, 2020).

O BCSTP dirige o regime de paridade cambial fixa ao Euro, na sequência do Acordo de Cooperação Económica assinado entre o governo português e o governo santomense, em vigor desde janeiro de 2010. O sistema financeiro ainda é pouco desenvolvido no arquipélago e está altamente dependente do dólar. Ainda assim, segundo o BCSTP, o sistema financeiro do país nos últimos anos tem mantido a sua dinâmica de crescimento e modernização (BCSTP, 2018). O sistema bancário de São Tomé e Príncipe conta atualmente com a presença de 5 bancos (Tabela 1) no mercado, que totalizam 20 balcões, a maioria localizados na cidade de São Tomé.

Tabela 1. Instituições bancárias em STP

Instituição	Sigla	Licenciamento	Tipologia
Banco Internacional de STP	BISTP	1993	Comercial
Afriland First Bank STP	AFRILAND	2003	Comercial
Ecobank STP	ECOBANK	2007	Comercial
Energy Bank STP	ENERGY	2008	Comercial
BGFI Bank STP	BGFI	2012	Comercial e Investimento

Fonte: BCSTP (2018)

Até chegar ao panorama apresentado na Tabela 1, houve um grande caminho. A origem da banca e as suas atividades em STP, começa com as reformas económicas introduzidas pelo Governo português na segunda metade do século XIX com a institucionalização, em Lisboa, do Banco Nacional Ultramarino (BNU) por carta de Lei de 16 de Maio de 1864 e cuja sucursal se instalou em S. Tomé em 1868, acumulando funções de banco emissor, de banqueiro da Província e de banqueiro dos bancos².

No mês de junho de 1975, o BNU foi sucedido pelo Banco Nacional de STP (BNSTP) através do Decreto 56/75 do Governo Provisório. Posteriormente, a 3 de setembro de 1976, à luz do

² Banco Central de São Tomé e Príncipe (<http://www.bcstp.st>)

Decreto-Lei nº 41/76, o BNSTP viu-se instituído na plenitude que lhe conferiu, através da sua Lei Orgânica, as funções de Banco central, comercial e de desenvolvimento.

O avanço da economia mundial e a transição da economia centralizada para uma economia de mercado, ocorrido entre finais dos anos 80 e início dos anos 90, exigiram a STP a existência de um Banco Central sólido e independente, com a capacidade de implementar as políticas monetária e cambial, assim como, supervisionar as atividades dos bancos comerciais, relegando, por isso, as vertentes comerciais e de desenvolvimento inicialmente atribuídas ao BNSTP. O evoluir e a reestruturação da economia santomense ditou a institucionalização do Banco Central de STP (BCSTP) que sucedeu ao BNSTP, mediante o Decreto-Lei nº 8/92.

Após a reforma do sistema financeiro em S. Tomé e Príncipe em 1992, é concedida em 1993 a licença para constituição do primeiro banco comercial, o Banco Internacional de São Tomé e Príncipe (BISTP), uma parceria entre o estado santomense e o Banco Totta e Açores.

Em 1996 foi autorizada a entrada no sistema financeiro nacional do Banco Comercial Equador (BCE), uma instituição de capital privado santomense, que em 2001 veio a ser objeto de intervenção do BCSTP, por falta de liquidez. Em 2004 assistiu-se à constituição do Banco Equador SARL através da aquisição do ex-BCE por uma sociedade angolana, posteriormente intervencionado em janeiro de 2015, tendo culminado com a revogação da licença em agosto de 2016 e o requerimento da declaração de falência decretada em novembro do mesmo ano³.

Em novembro de 2003 foi constituído o Afriland First Bank STP, um banco comercial de capital maioritariamente estrangeiro, nomeadamente camaronês⁴.

No ano 2004 foi inaugurado um banco de capital português, o *National Investment Bank* (NIB), o primeiro banco de investimentos, que posteriormente teve a sua licença revogada em 2011, por inatividade. Ainda em 2004 registou-se a constituição do Island Bank SA, banco comercial de capital nigeriano, cuja abertura ao público ocorreu no ano de 2005. Esta

³ Banco Central de São Tomé e Príncipe (<http://www.bcstp.st>)

⁴ Idem

instituição foi intervencionada em abril de 2013 e incorporada no Energy Bank STP em janeiro de 2015⁵.

Em 2005 foi criado o Commercial Bank STP (COBSTP), de capital camaronês, licenciado para atividade de banca comercial, tendo a denominação do mesmo sido alterada em 2016 para Banco Privado STP (BPSTP)⁶.

No ano de 2007 foi constituído o Ecobank STP, um banco comercial, com participação maioritária do grupo Ecobank Transnational Incorporated, um grupo pan-africano de origem togolesa.

Em 2008 foi estabelecido o Oceanic Bank STP, um banco comercial de capital nigeriano, que em 2011 passou a denominar-se Energy Bank STP.

Por último, em 2012 surge o BGFI Bank STP, o primeiro banco misto, ou seja, banco comercial e de investimento, com participação maioritária do grupo BGFI Holding Corporation, de origem gabonesa⁷.

Em síntese, a banca do arquipélago é dominada pelo investimento estrangeiro, sendo o BISTP o único com uma proporção de investimento nacional na sua estrutura acionista (48%). Todos os outros, são exclusivamente detidos por capital externo.

Até 2011 o serviço de pagamentos por parte dos clientes era realizado através de cheque, débito direto, levantamento em numerário e transferência; mas a partir de 2011, com a inclusão das caixas automáticas de pagamento (ATM) e no ano seguinte com os terminais de pagamento automático (POS) da Rede Dobra24, foram introduzidos os serviços de pagamentos automáticos ou eletrónicos (Neves, 2020).

Ao BCSTP cabe-lhe fazer a liquidação das operações no Mercado Monetário Interbancário (MMI), zelar pela redução do risco nessa liquidação, promover a confiança entre os bancos comerciais e dinamizar o funcionamento do MMI doméstico, tendo em vista uma afetação mais eficiente da liquidez (Neves, 2020).

Em relação a transações, no ano de 2018, devido à evolução positiva dos créditos e títulos, os ativos totais do sistema bancário evoluíram positivamente em relação a períodos

⁵ Idem

⁶ Idem

⁷ Idem

anteriores, detendo um valor total de cerca de 4.264 milhões de dobras (Dbs). O mesmo ocorreu com o crédito, que, induzido pelo avanço favorável dos créditos à Administração e Instituições Públicas, progrediu de forma positiva. Quanto à carteira de títulos, manteve a evolução, estando em 11% do total de ativos. As fontes de financiamento dos bancos são, fundamentalmente, os depósitos (69%) e os fundos próprios (21%). A rentabilidade foi, no ano de 2018, positiva, depois de alguns anos de negatividade, mantendo o crédito malparado a tendência de diminuir, ficando em 1,7% em 2018. Nesse mesmo ano, a liquidez geral do sistema bancário aumentou para 63,3%, superando os 20% exigidos pela NAP 04/2007 (FMI, 2018).

2.3. Estudos sobre o Sistema Financeiro e a Banca em STP

Foram seis os estudos encontrados na literatura sobre o sistema financeiro e a banca em STP, a maioria dos quais realizados no âmbito de formações de mestrado e de doutoramento.

O primeiro, de Silva (2012), evidencia as particularidades fiscais, externa e financeira da economia santomense, que considera essenciais ao seu desenvolvimento e deu o seu contributo para a compreensão dessas particularidades, fazendo uma estimativa da tendência recente do desempenho económico e, explicando a participação do setor financeiro na performance económica. O estudo, de natureza exploratória e descritiva, faz uma análise ao setor financeiro, destacando os principais benefícios da sua performance nos últimos dez anos e apresenta resultados consistentes com as teorias de que o sistema financeiro promove serviços que são necessários para a atividade económica de longo prazo.

No pressuposto da importância de STP desenvolver a sua economia e de a tornar sustentável a todos os níveis, Gomes (2013) investigou o impacto da paridade fixa entre o euro e a dobra no Investimento Direto Estrangeiro, no contexto da então crise económica internacional. Mais em particular, procurou saber o impacto dessa paridade para os investidores. O autor optou por uma metodologia descritiva do sistema financeiro e de algumas variáveis chave no que diz respeito à análise teórica-conceitual, aliada a um estudo empírico suportado na realização de um inquérito por entrevista a algumas empresas, ao Banco Central e à Câmara de Comércio. Os resultados evidenciaram, por um lado, que as características macroeconómicas muito frágeis e pouco desenvolvidas do país invalidam o pressuposto da

adoção da âncora cambial e, por outro, existir interesse em desenvolver o sistema financeiro e ajustar as variáveis macroeconómicas que mostram ter desequilíbrios visíveis e serem instáveis. O autor sugere ainda a necessidade de melhorar setores como a educação, a saúde, o turismo e as infraestruturas, para maior capacidade de atrair Investimento Direto Estrangeiro.

Sousa (2017) analisou as potencialidades de STP para servir como um *Gateway Regional*, através da metodologia de estudo de caso. O propósito foi o de mostrar as potencialidades geopolíticas do país enquanto prestador de serviços e a criação de um novo ciclo de desenvolvimento económico e financeiro, possível com a implementação de projetos estruturantes no domínio das infraestruturas e uma política fiscal capaz de garantir a competitividade externa do país. A análise mostra a possibilidade do país se transformar num *Gateway Regional* assente na sua posição geoestratégica no Golfo da Guiné, no regime político democrático, na vocação para prestação de serviços de logística de transportes aéreos e marítimos, serviços de zonas francas, turismo, e a economia do mar, e num sistema financeiro que garanta forte investimento nas infraestruturas e na adoção de uma adequada política fiscal.

O sigilo bancário, enquadrado na subespécie de segredo profissional, um dever da banca, foi estudado por Rodrigues (2018) no contexto de STP. O autor conclui sobre a importância do sigilo bancário na proteção e preservação de informações dos seus clientes e salvaguarda de dois interesses fundamentais. Um interesse individual inserido na esfera da intimidade da vida privada e outro, público, para assegurar o normal funcionamento do sistema económico e financeiro. Adianta que dois fenómenos convergiram para a mudança de paradigma do sigilo bancário e levar a comunidade internacional a pensar na adequação e harmonização de instrumentos jurídicos no combate aos ilícitos: o eclodir da crise económico-financeira em 2008 e a utilização transfronteiriça do dinheiro para fins ilícitos.

Neves (2020) centrou a sua investigação na análise do funcionamento do sistema financeiro de STP, em particular o sistema bancário e no seu contributo para o crescimento económico. Como objetivos específicos, analisou o efeito do mercado bolsita no crescimento económico do país e no funcionamento do sistema financeiro de STP. O trabalho empírico envolveu dados de 2000 a 2018, de uma amostra de 54 países do continente africano, e a construção de um modelo de regressão estimado pelo método dos mínimos quadrados. Os resultados

da estimação do modelo econométrico, mostraram, por um lado, que o modelo utilizado era globalmente significativo, o que permitiu concluir terem os elementos associados ao sistema financeiro influência sobre o crescimento económico e, por outro, não ter o mercado bolsista influência sobre o crescimento económico.

Finalmente, Luna (2021) aborda a questão da construção de um ecossistema digital e a sua importância para STP, afirmando que, em STP, a infraestrutura de pagamentos está pouco desenvolvida, o que torna difícil e caro qualquer tipo de transacção ou pagamento interbancário. A autora afirma ainda que enquanto a África ostenta 100 milhões de contas móveis ativas, ou 1 em cada 10 adultos africanos, segundo o estudo publicado pela *McKinsey* em 2017, o dinheiro digital (móvel) ainda não é uma realidade em STP e que o dinheiro físico é a forma como a maioria dos santomenses recebem os seus salários.

Para Luna (2021), a construção de um ecossistema digital em STP envolve a combinação certa de políticas para apoiar a expansão da banda larga móvel, juntamente com políticas complementares para aumentar a acessibilidade e as habilidades digitais dos grupos mais vulneráveis e que estão fora do sistema bancário.

A metodologia seguida na investigação é apresentada neste capítulo. Inicia-se relembrando o problema, a questão e os objetivos de investigação, seguindo-se a escolha metodológica e respetivos procedimentos, nomeadamente, etapas, métodos e instrumentos de recolha e análise dos dados.

3.1. Problema, Questão e Objetivos de Investigação

O problema identificado foi o de conhecer a preparação do sistema bancário de STP para as transformações digitais, sendo esta a problemática identificada na presente investigação, a qual foi formulada na seguinte questão: *Tem a banca santomense capacidade para se adaptar às constantes transformações digitais induzidas pelas tecnologias de informação e comunicação?*

O objetivo geral, de analisar a possibilidade de desmaterialização da banca em São Tomé e Príncipe, foi apoiado pelos seguintes objetivos específicos:

- Diagnosticar o atual ponto de situação do setor bancário santomense;
- Perceber se as razões que condicionam a desmaterialização do setor são culturais, comportamentais, de qualificação dos Recursos Humanos ou infraestruturais;
- Identificar as razões que têm limitado o investimento em plataformas tecnológicas no setor bancário santomense;
- Apresentar os reais benefícios e riscos da utilização da tecnologia de informação para a banca santomense.

3.2. Escolha Metodológica

A escolha metodológica incidiu numa investigação qualitativa. As razões para tal estão relacionadas com o facto de se ter observado que muitos dos estudos sobre a banca e a digitalização, dado o assunto ser novo e exploratório, usarem no seu desenvolvimento uma abordagem qualitativa. O objetivo da investigação qualitativa é a compreensão de um determinado fenómeno, focado em factos.

A abordagem de pesquisa qualitativa caracteriza-se por um estudo aprofundado e subjetivo da informação, de modo à compreensão e identificação de componentes, características e uma análise crítica. Em conformidade com Saunders, Lewis, & Thornhill, (2000), a metodologia qualitativa permite testar uma teoria junto a um fenómeno novo, para comparar conceitos e explicar resultados. Além disso, é apropriada porque busca recolher dados em ambiente sensível, sobre opiniões de pessoas, cuja análise dos dados permite o estabelecimento de padrões ou temas (Creswell, 1997). Outro motivo justificativo deste tipo de metodologia tem a ver com o facto de ocorrer num ambiente natural como contexto de pesquisa, que estabelece confiança, incita à participação e dá acesso a significados e compreensão profunda do tópico em questão. Além disso, produz dados descritivos a partir das próprias palavras das pessoas, faladas ou escritas e do seu comportamento (Rodríguez, Gil & García, 1996) e, ao fornecer informações sobre o contexto de um problema, gera ideias para futuras pesquisas (Park & Park, 2016).

Em síntese, a metodologia qualitativa foi a considerada adequada à presente investigação por a aplicação da análise de conteúdo permitir, por um lado, compreender os conceitos e, por outro, perceber o contexto da desmaterialização da banca em STP. Também possibilita organizar ideias para estruturar a pesquisa e obter resultados e conclusões, propostas e críticas construtivas. Assim, a escolha metodológica da presente investigação aplicada seguiu uma abordagem qualitativa, de natureza descritiva, com recolha de informação bibliográfica, documental e de campo.

3.3. População e Amostra

A população ou conjunto de sujeitos que comungam de características comuns num determinado contexto (Malhotra, 2011) são todos os intervenientes na banca de STP. Contudo, pela impossibilidade de estudar todos, quer pela inexistência de informação estatística com esse indicador, quer porque, mesmo que o conhecimento desse quantitativo exista, seria difícil obter informações de todos. Assim, a opção habitual em estudos científicos, é a de considerar uma amostra, ou seja, um conjunto representativo da população (Malhotra, 2011), tendo a escolha recaído num processo de amostragem não probabilístico, de conveniência, assente na disponibilidade dos peritos do setor bancário participarem no estudo e responderem às questões colocadas.

Uma amostra não probabilística de conveniência tem a desvantagem das conclusões obtidas no estudo não poderem ser extrapoladas, com um grau razoável de confiança, para o resto da população (Malhotra, 2011). Para a abordagem do presente trabalho o processo de recolha de dados fundamentou-se no questionário apresentado no anexo I e no guião de entrevista apresentado no anexo II, adaptados de estudos e revisão de bibliografias, através de (i) entrevistas a responsáveis e/ou gestores ligados à banca e (ii) recolha de dados dos utilizadores e clientes da banca em STP através do questionário.

3.4. Recolha de Dados

Em relação às técnicas de obtenção de dados, os recursos para a revisão da literatura foram encontrados no Google Académico, em repositórios digitais de dissertações, teses e artigos académicos, e-books, documentos financeiros e relatórios internacionais de renome como o BM e o FMI, entre outros.

No estudo empírico qualitativo de STP, as fontes primárias foram o questionário, apresentado no Anexo I, disponível para resposta entre setembro e outubro de 2021, para conhecer o perfil dos utilizadores dos serviços bancários, e as entrevistas semiestruturadas, conforme guião apresentado no Anexo II, realizadas durante os meses de setembro e outubro de 2021, para entender melhor o que está acontecendo com a possibilidade de desmaterialização da banca em STP.

O questionário, segundo Gil (1999, p. 120), pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciais, etc.”

Assim, o questionário é um instrumento de recolha de informações de forma sistemática, através de aplicações de perguntas organizadas no questionário, a um grupo de pessoas.

A entrevista pode ser definida como uma "conversa com um propósito". Além disso, sendo semiestruturada significa que cada sujeito ou entrevistado responde a uma série de perguntas de acordo com um guião ou esquema organizado (Brace, 2004).

No contexto da pandemia de COVID-19, uma parte significativa dos inquéritos e das entrevistas foram efetuados por via eletrónica, nomeadamente através de email's e redes

sociais (WhatsApp e Facebook), tendo sido obtidos 124 inquéritos válidos e realizadas 4 entrevistas. Foram inquiridas pessoas bancarizadas, ou seja, aquelas que possuem pelo menos uma conta bancária e as entrevistas foram realizadas a responsáveis do setor da banca.

3.4.1. Inquérito

O inquérito baseou-se na elaboração de um questionário (Anexo I) adaptado dos trabalhos de Agostinho (2016) e Costa (2021), o qual foi submetido a pré-testes para identificar possíveis melhorias. Na sua versão final o questionário é composto por 26 questões divididas em três partes:

Parte I: Uso dos serviços bancários.

Nesta primeira parte do questionário, constituída por 9 perguntas, foram colocadas questões relacionadas com a utilização e o conhecimento dos serviços bancários e os serviços disponibilizados na plataforma da Rede Dobra24.

Parte II: Caracterização dos Serviços Bancários.

O foco principal nesta segunda parte do questionário, composto por 11 perguntas, é avaliar o grau de satisfação dos inquiridos relativamente ao grau de inovação do seu banco e a relação com os clientes e na caracterização dos serviços da banca em São Tomé e Príncipe. Para responder às perguntas o respondente usava uma escala de 4 níveis.

Parte III: Caracterização sociodemográfica.

A última parte do questionário, constituída por 6 questões, tinha como objetivo conhecer o perfil e as características sociodemográficas dos inquiridos.

3.4.2. Entrevista

O objetivo da entrevista foi conhecer a opinião dos peritos sobre a digitalização da banca, porque tudo parece indicar que o sucesso está longe do expectável. Para conduzir a entrevista, foi construído o guião apresentado no Anexo II, constituído por 14 perguntas abertas. De acordo com pesquisas anteriores, as perguntas abertas são melhores que as

fechadas porque as pessoas poderem seguir o seu pensamento e não estarem restritas ao quadro de referência do investigador (Saris & Gallhofer & Irmtraud, 2014). Além disso, as perguntas abertas são úteis para explorar um tópico em profundidade e para obter material para citações, embora possam ser mais difíceis de codificar e analisar. Ainda assim, são consideradas apropriadas para problemas específicos, em que não se deseja usar explicitamente alternativas de resposta e se pretende encorajar os participantes a darem as suas opiniões completas e matizadas (Saris, Gallhofer & Irmtraud, 2014).

O desenvolvimento do guião de entrevista baseou-se de adaptação dos trabalhos de Agostinho (2016) e de Costa (2021) e foi submetido a um pré-teste. As entrevistas foram realizadas de forma individual, em alguns casos presencialmente, sendo gravadas quando tal foi autorizado pelos entrevistados, com uma duração aproximada de 50 minutos. Na impossibilidade de fazê-lo presencialmente, face ao aumento de novos casos de Covid-19, foram também utilizadas outras ferramentas como respostas diretas por correios eletrónicos.

3.5. Análise e Tratamento dos Dados

A técnica de tratamento dos dados de inquéritos baseou-se no cálculo da frequência absoluta e percentagens para se conseguir obter uma análise descritiva dos resultados obtidos.

A técnica de análise de dados para esta pesquisa assenta na codificação das respostas das entrevistas e análise da frequência dos termos considerados chave na organização dos conceitos, para consolidação e estruturação das principais ideias.

No que se refere à bibliografia, o estudo segue as diretrizes do estilo da norma APA, última edição, e foi processado utilizando a ferramenta Mendeley no Microsoft Word.

A análise e interpretação dos resultados das entrevistas e dos questionários e a sua reflexão, constitui o corpo do presente capítulo. Começa por caracterizar os entrevistados, seguida da análise das respostas das entrevistas e identificação das principais ideias. Seguidamente apresentam-se os resultados dos questionários, começando com a caracterização sociodemográfica dos respondentes e depois a apresentação e discussão das respostas às questões sobre o uso dos serviços bancários (parte I) e caracterização dos serviços bancários (parte II).

4.1. Entrevistas

Neste subponto vamos analisar as informações recolhidas através da realização das entrevistas, começando por caracterizar os entrevistados e concluindo com a análise das respostas obtidas às questões colocadas. Para analisar as respostas dos entrevistados às 14 questões que fazem parte do guião da entrevista (Anexo II), as questões foram agrupadas em 5 temas.

- (i) “Mercado bancário santomense: Dimensão, Rentabilidade, Preparação, Leis e Normas, Bloqueios”, onde se analisam as respostas às questões 1, 4, 5 e 13 do guião;
- (ii) “Impactos e desafios da transformação digital na banca em STP e na contratação de serviços”, para analisar as respostas às questões 2, 7 e 12;
- (iii) “Vantagens e desvantagens das tecnologias de informação para a banca santomense”, visa analisar as respostas às questões 9 e 14;
- (iv) “Desenvolvimento dos meios de pagamentos eletrónicos em STP: inovações, motivações e medidas necessárias para sua concretização” serve para analisar as respostas às questões 3, 8 e 10;
- (v) “O futuro da banca em STP: agências e Recursos humanos”, centra na análise das respostas às questões 6 e 11.

4.1.1. Caracterização dos Entrevistados

No processo de entrevistas foram ouvidos quadros superiores e sénior das instituições bancárias nomeadamente, um dirigente e um colaborador do BCSTP, um dirigente do BISTP e um ex dirigente do BCSTP. Não obstante ter solicitado entrevistas com os dirigentes e quadros de outros bancos comerciais que operam em STP, até à data de entrega do presente trabalho não foi possível obter um *feedback* positivo dos mesmos.

Na Tabela 2 é apresentada uma breve caracterização dos entrevistados, identificados na análise de entrevistas como entrevistado 1, entrevistado 2, entrevistado 3 e entrevistado 4.

Tabela 2. Caracterização dos entrevistados

	Nome	Formação	Função/Cargo	Entidade
Entrevistado 1	Dr. Acácio Elba Bonfim	Economista	Ex Administrador Executivo	BISTP
Entrevistado 2	Dr. Luís Fernando Moreira de Sousa	Banca e Finanças	Vice- Governador	BCSTP
Entrevistado 3	Dra. Maria das Neves	Economista	Consultora	BCSTP
Entrevistado 4	Dr. Hélio Almeida	Contabilidade e Gestão	Ex- Governador	BCSTP

4.1.2. Análise das Entrevistas

Foram concedidas 4 entrevistas, que tornaram possível analisar uma perspetiva dos responsáveis de instituições bancárias de STP sobre a necessidade de solidificação de uma plataforma tecnológica que possa conduzir à digitalização da banca santomense. Na impossibilidade de utilizar *software* específico, a análise dos conteúdos das entrevistas foi feita de forma manual, tendo para tal agrupado as análises das respostas às questões em cinco temas, como indicado a seguir.

4.1.2.1. Mercado bancário santomense: dimensão, rentabilidade, preparação, leis e normas e bloqueios

Relativamente a este primeiro tema, na perspetiva do entrevistado 1, o Dossier Petróleo gerou certa perspetiva sobre a evolução da economia santomense, o que motivou por parte de alguns países vizinhos, nomeadamente, Angola, Camarões, Nigéria e Gabão, o investimento no setor da banca. No entanto, o BCSTP como entidade reguladora não

desempenhou o seu papel na definição de critérios para evitar um elevado número de bancos, deixando que o próprio mercado determinasse a sustentabilidade dos mesmos.

Para o entrevistado 2, o setor bancário está a ajustar-se à realidade socioeconómica de STP, tendo como impacto a redução do número de bancos face à pequena dimensão do mercado, que se tem traduzido em custos elevados e, conseqüentemente, uma baixa rentabilidade para os bancos. O entrevistado 3 associa a parca rentabilidade do setor da banca em STP à reduzida dimensão do mercado, ao fraco desenvolvimento da atividade económica, ao pouco desenvolvimento do setor privado, ao mau funcionamento do sistema judicial e pouco incentivo à poupança, fatores que na sua percepção inviabilizam as condições para a existência do número de bancos que operam atualmente em STP.

O quarto entrevistado considera que o mercado santomense insere-se no denominado mercado aberto e concorrencial, e entende que as entidades afetas ao setor público-administrativo com responsabilidades em matéria de supervisão e fiscalização de instituições financeiras devem, ao abrigo da legislação aplicável, assegurar que o surgimento de instituições tenha por base uma arquitetura que observe a fiabilidade e segurança necessárias ao normal funcionamento das instituições bancárias. Portanto, é entendimento do mesmo que o setor é rentável, e que não existe um excessivo número de bancos, sendo certo que os mecanismos de controlo e de fiscalização devem ser rigorosos e permanentemente atualizados.

Relativamente às *fintechs*, na perspetiva do entrevistado 4, a banca santomense tem trilhado o seu caminho ao longo dos últimos anos, com um projeto de reforma que permitiu “queimar” algumas etapas relevantes em matéria de convergência. O mesmo acredita que o nível de preparação dependerá sempre da organização a montante e a jusante do próprio sistema financeiro.

Por conseguinte, não lhe parece de todo sensato afirmar, de forma taxativa, que a banca está ou não preparada para concorrer com as *fintechs*. Por um lado, por se tratar de um processo extremamente dinâmico e exigente pela constante inovação registada e, por outro, pela enorme relevância que essas representarão para o futuro da banca, pelo que na sua perspetiva as *fintechs* e a banca devem, no futuro, trabalhar em parceria. Esta é uma opinião partilhada por todos entrevistados que afirmam que a banca e as *fintechs* devem unir

sinergias e parcerias estratégicas com o objetivo de as *fintechs* poderem chegar a locais remotos, onde a banca por si só não consegue chegar.

Algumas leis e normas não têm contribuído para incentivar a poupança e constituem de facto um impedimento ao desenvolvimento do setor bancário, defende o entrevistado 3. Opinião contrária tem o entrevistado 1 que diz que, as leis e as normas incentivam e ajudam os bancos na organização e prudência, contribuindo para uma banca mais sólida e sustentável.

Essa ideia é igualmente partilhada pelo entrevistado 2, que afirma que as leis e as normas servem de incentivos, comparando o montante mínimo exigível para abertura de uma conta bancária, que é inferior noutras latitudes; embora veja a banca santomense pouco facilitadora e com escassez de produtos e serviços que possam proporcionar um desenvolvimento sustentável.

O entrevistado 4 considera que qualquer setor de atividade deve pautar-se pela observância de regras, não sendo exceção o setor bancário. A inexistência de leis e normas para o setor bancário significa a perda de confiança dos clientes, impossibilidade de convergência e ligação com o exterior e a consequente extinção do setor, com todos os custos para a economia como um todo.

Aspetos culturais, a forma de pensar do santomense, o mercado pequeno, uma economia estática, o desemprego e problemas de recursos humanos, entre outros, não podem nos tempos de hoje constituir fatores de impedimento para o processo de digitalização da banca, ideia defendida pelo entrevistado 1. O mesmo defende ainda que os bancos devem ter sempre presente as questões de orçamento e estar capacitados financeiramente para acompanhar as mudanças e evoluções tecnológicas, sob pena de serem relegados deste setor.

O entrevistado 2 realça os aspetos relacionados com a insularidade, considerando que os custos de transferência tecnológica acabam por ser mais elevados.

Na ótica do entrevistado 3, a reduzida dimensão do mercado, o baixo nível cultural da maioria da população santomense e consequentemente a mentalidade, a escassez de recursos humanos devidamente qualificados, entre outros, condicionam de certa forma o processo de digitalização da banca em STP.

Para o entrevistado 4, atendendo ao carácter transversal dos elementos constantes da pergunta, um pouco de tudo determina a digitalização da banca. Entretanto, merecem realce a dimensão do mercado, o orçamento e a cultura.

As ilações que se podem retirar neste ponto apontam para um papel mais criterioso do BCSTP enquanto entidade que regula, fiscaliza e supervisiona as instituições financeiras, no sentido de garantir uma banca sólida e sustentável. As constantes evoluções tecnológicas exigem que a sociedade santomense, não obstante a reduzida dimensão do mercado, esteja capacitada para adaptar-se às novas tecnologias financeiras associadas às *fintechs*. Porém, é fundamental que haja uma conexão da banca com as novas tecnologias financeiras, para que os produtos e serviços possam alcançar os pontos mais longínquos onde a banca por si só não é capaz de chegar.

4.1.2.2. Impactos e desafios da transformação digital na banca em STP e na contratação de serviços

Os impactos e os desafios das transformações digitais para a banca santomense e, conseqüentemente, para o setor financeiro, estão associados à necessidade de adaptação a mudanças de hábitos e uso da banca eletrónica por parte dos santomenses, que continuam a preferir os serviços disponibilizados no balcão do banco, defende o entrevistado 1. Considera, igualmente, que a digitalização da banca poderá aumentar a contratação de produtos e serviços pelos clientes, se se conseguir levar a banca através das plataformas digitais (*internet Banking, home bank e App*), ao encontro desses, “lá onde estiverem”, de forma que possam subscrever e aderir com segurança, facilidade e comodidade.

Para o entrevistado 2, a globalização e o avanço das tecnologias têm obrigado os bancos a novas dinâmicas e definições de estratégias que visam o desenvolvimento do setor. Tais desenvolvimentos não serão possíveis se não houver envolvimento de outras entidades públicas e privadas. Na sua opinião, as plataformas digitais podem servir de oportunidades e ferramentas para incentivar a promoção e venda de novos serviços bancários.

O entrevistado 3 considera que o impacto da transformação digital poderá ser francamente positivo, sobretudo neste contexto pandémico em que tudo deve ser feito para evitar a propagação da doença. Além do mais, as transformações digitais podem contribuir para a redução dos custos fixos e garantir uma maior rentabilidade dos Bancos. Relativamente à

possibilidade da digitalização da banca santomense aumentar a contratação de produtos e serviços pelos clientes, o mesmo defende que é necessário maior promoção, divulgação e criação de incentivos para o efeito, e que as plataformas digitais poderão reduzir o tempo de espera nos balcões, garantir melhor prestação de serviços aos clientes, sempre e quando esteja garantido o bom funcionamento do sistema energético, sem cortes constantes de energia, bem como melhor qualidade dos serviços.

O entrevistado 4 começa por apontar os principais desafios enfrentados pela banca no domínio da digitalização. A esse respeito, o mesmo afirma que importa referir que o setor financeiro opera com eficiência, se observados os quesitos da denominada economia de escala, enquanto fator determinante para a redução do preço final aplicado aos consumidores. Continua dizendo que acontece, porém, que a economia santomense é caracterizada por uma fragilidade crónica, designadamente (i) elevados níveis de informalidade; (ii) reduzida capacidade de penetração dos produtos e serviços financeiros; (iii) avultados custos indiretos relativos aos serviços e produtos bancários; (iv) baixo nível de bancarização das operações financeiras.

O mesmo entrevistado considera ainda que, sem dúvidas que a transformação da banca convencional – muito concentrada na capital do país, com enormes limitações em matéria de abrangência e diversificação de produtos e serviços – em banca digital constitui o elemento singular de tudo quanto se espera do setor bancário no quadro do tecido económico nacional. Relativamente ao impacto, refere que o principal impacto digno de registo associado à transformação digital da banca, sem prejuízo do alargamento da fronteira de atuação dos bancos e a consequente satisfação das necessidades do mercado (definitivamente classificado de global), reside na redução da informalidade da economia.

A contratação de produtos e serviços pelos clientes podem não aumentar como impacto direto da digitalização, mas haverá aumento, sim, decorrente da interligação dos diversos setores da economia, tendo como alicerce o sistema financeiro e a consequente redução dos atuais níveis de informalidade da atividade económica. As plataformas digitais podem servir de oportunidades para novos serviços para clientes, pelas razões de escala, segurança, comodismo e interligação com outros setores de atividade económica.

É notável, e fica aqui evidenciado que, um dos maiores desafios da transformação digital da banca santomense está relacionado com a transição da banca tradicional para a banca

eletrónica. Esta transição irá certamente impulsionar uma maior procura dos serviços e produtos bancários.

4.1.2.3. Vantagens e desvantagens das tecnologias de informação para a banca santomense

Quando questionados sobre quais as vantagens e desvantagens que a Rede Dobra24 trouxe para o sistema financeiro santomense, todos os entrevistados partilham a mesma opinião sobre as vantagens e enaltecem a importância da Rede Dobra24 no descongestionamento dos serviços nos balcões dos bancos e, pelo facto de esta ser a pedra fundamental para a adesão de São Tomé e Príncipe à lista de países com sistema de pagamentos modernos, onde seja possível assegurar a emissão e aceitação de cartões de crédito. Embora ainda falte fazer muito, a verdade é que sem a Rede Dobra24 esse desiderato não passaria de uma miragem. De igual modo, permitiu a reafecção de funcionários bancários para outros setores dos bancos, já que a rede tem facilitado a redução de afluência dos clientes aos balcões. Nesse quadro, a rede ainda não atingiu o seu potencial.

A desvantagem reside no facto de o banco ver reduzida a possibilidade de aplicação de algumas comissões e taxas, tendo sido necessário o redesenho da política de preço. Por outro lado, outra desvantagem reside no facto de os bancos não terem escala para diluir os custos fixos relativos ao investimento feito na tecnologia de base que assegurou a entrada em produção da Rede Dobra24; tendencialmente olham para o processo com alguma desconfiança, já que o impacto na estrutura de resultados ainda é preocupante. Outras desvantagens prendem-se com as falhas geradas no sistema, a falta de disponibilidade dos meios quando o cliente necessita e o mau funcionamento das ATM's e POS.

De uma maneira geral, no que se refere aos benefícios e riscos de utilização das tecnologias de informação para a banca santomense, não existem divergências entre os entrevistados.

Para o entrevistado 3, os benefícios dependem dos incentivos a serem criados para o efeito e os riscos prendem-se com a dimensão do mercado, a baixa qualificação dos recursos humanos, as infraestruturas adequadas para o efeito, o fator energético, entre outros.

Por sua vez, o entrevistado 4, realça os seguintes benefícios: (i) a integração do setor financeiro na arena internacional em matéria de pagamentos e afins; (ii) o reforço da segurança, conforto e o alargamento das opções disponibilizadas aos clientes bancários; (iii)

a diminuição dos níveis de informalidade da economia pela via de formalização das transações financeiras e a ligação setorial.

Relativamente aos riscos, são expostos os seguintes: (i) a inadequada apropriação dos requisitos de segurança e de robustez exigidos no âmbito das tecnologias de informação, (ii) as reformas do setor financeiro; (iii) a indisponibilidade de recursos – financeiros, humanos e infraestruturais; (iv) a não apropriação oportuna das oportunidades disponibilizadas pelas tecnologias de informação.

Ressalta-se neste ponto, o papel da Rede Dobra24 no descongestionamento nos balcões da banca e a inclusão de STP na lista dos países com sistema de pagamentos modernizados. A insuficiência de recursos humanos, técnicos e financeiros constituem uma lacuna no processo de digitalização da banca em STP.

4.1.2.4. Desenvolvimento dos meios de pagamentos eletrónicos em STP: inovações, motivações e medidas necessárias

Quando questionado sobre o desenvolvimento dos meios de pagamentos eletrónicos em STP, o entrevistado 1 disse que a banca tradicional tende a deixar-se absorver pelas novas tecnologias de informação, que colocam à disposição de clientes novos meios de pagamentos de bens e serviços através de terminais ATM e POS. Defende a necessidade de definição de políticas através de vendas cruzadas de produtos bancários, redução de taxas de juro e de outros serviços na perspetiva de incentivar o hábito de uso dos cartões de débito e outros produtos. No entanto, existem ainda barreiras de índole cultural e baixo nível de confiança que limitam uma maior adesão a meios de pagamento automáticos.

O entrevistado 2 defende que o surgimento e a evolução de novas formas e meios de pagamento têm facilitado a relação banco-cliente. Para motivar a adesão da sociedade a usar a banca eletrónica, os bancos devem oferecer serviços com mais disponibilidades a nível nacional e com custos aceitáveis. O mesmo considera que é um desiderato para a banca santomense e que envolve o próprio Estado santomense.

Para o entrevistado 3, a implementação da internet *banking*, os carregamentos dos telemóveis, as transferências bancárias sem a necessidade de utilizar os balcões dos Bancos, constitui uma mais-valia para o sistema financeiro. Num contexto pandémico que parece não ter fim à vista, torna-se necessário valorizar as novas tecnologias de informação e

comunicação, e não há dúvidas de que um sistema de pagamentos eletrônicos pode facilitar e melhorar consideravelmente os serviços bancários.

O entrevistado 4 centrou a sua atenção na SPAUT, dizendo que esta instituição tem assumido um papel de relevo na dinâmica registada nos meios de pagamento, merecendo particular destaque as alternativas disponibilizadas no quadro da realização de pagamentos e do acesso aos depósitos, sem a necessidade de deslocação ao balcão tradicional. Refere que é imprescindível que sejam reforçadas a capacidade instalada e os níveis de autonomia operativa, na medida em que os avanços registados não correspondem às expectativas formuladas pelos clientes bancários.

Para este entrevistado, a motivação dos clientes para aderir aos meios de pagamento eletrônicos dependerá da estratégia de atuação no mercado. Todavia, refere que os bancos devem encarar a modernização dos sistemas de pagamento como um investimento de médio longo prazo. Assim, propõe que sejam passados em revista toda a estrutura dos preços praticados e o marketing associado à divulgação dos novos produtos e serviços. Outro elemento determinante consiste na intervenção dos bancos no combate à informalidade da economia.

Relativamente aos desafios da banca tradicional santomense nos próximos tempos, o entrevistado defende que não será propriamente um desafio, (i) porque na sociedade santomense, sendo maioritariamente jovem, as novas tecnologias não encontram obstáculos em termos de adesão e conseqüente penetração, (ii) todo o esforço inicial na modernização dos sistemas de pagamento começa a dar os primeiros frutos, faltando apenas que os acionistas da SPAUT assegurem os recursos adicionais para a disseminação de novos produtos e serviços, passíveis de facilitar o conforto dos clientes, assegurar a rapidez e reforçar a interligação com os diversos serviços. Porém, torna-se necessário assegurar adequados níveis de literacia e de continuidade de fornecimento dos serviços.

Pode-se concluir neste ponto, que as novas tecnologias financeiras estão a absorver a banca tradicional e têm oferecido novas formas de pagamentos que muito tem facilitado a relação banco-cliente. Entende-se que há necessidade da banca redefinir políticas e estratégias que motivem a massificação de uso da banca eletrónica.

4.1.2.5. O futuro da banca em STP: agências e recursos humanos

Todos os entrevistados consideram que a função do funcionário bancário no futuro deverá ser mais flexível.

Os funcionários devem ter mais serviços no *back-office* e o banco deve disponibilizar mais serviços digitais, posição defendida pelo entrevistado 2. Quanto à evolução tecnológica, e a necessidade de um banco sem balcão, o mesmo acredita que todos os serviços que sejam possíveis de adquirir sem a necessidade de deslocação ao balcão serão uma mais-valia.

O entrevistado 1 opina que a evolução tecnológica impõe que qualquer serviço seja flexível e de fácil adaptação, e os recursos humanos devem ser igualmente flexíveis para poderem acompanhar as constantes mudanças e transformações digitais. O mesmo acredita que no futuro, num horizonte de 50 anos, STP terá bancos sem balcões. Naturalmente, tudo dependerá do nível cultural das empresas e dos cidadãos, enfatizando igualmente a alta qualificação de recursos humanos.

Para o entrevistado 3, as evoluções tecnológicas podem tornar muito mais rápida e eficiente a prestação de serviços, sempre e quando estejam garantidas as condições de funcionamento em pleno dos serviços eletrónicos, tendo em conta as transformações digitais que estão sendo operadas no sistema bancário.

Face às questões colocadas, o entrevistado 4 afirma que para a dinâmica e rotatividade do funcionário bancário, as novas tecnologias de informação e comunicação facilitarão a possibilidade de recurso às novas formas de atendimento e de realização de atividades. Entretanto, infelizmente o funcionário bancário no futuro estará diante de um grande dilema, o desemprego, que constitui a outra face da moeda em matéria das TIC's, se não forem devidamente acautelados instrumentos de conversão do capital humano. Relativamente à evolução da tecnologia *versus* banco sem balcão em STP, o entrevistado refere que a nossa sociedade é caracterizada por afetos, decorrentes da dimensão geográfica, pelo que não lhe ocorre visualizar um banco sem balcão, mas parece muito acertado olhar para um banco no futuro com poucos balcões, até porque a tendência das novas tecnologias é virtualizar os serviços e produtos disponibilizados.

As principais ilações que se podem retirar neste ponto prendem-se com a ideia de que o futuro da banca em STP passa pela flexibilidade dos recursos na perspetiva de constituição de uma banca sem balcão e com novas formas de atendimento. Porém, a dimensão

geográfica de STP e as características próprias da sociedade não permitem visualizar num futuro próximo um banco sem balcão, mas sim o banco com poucos balcões.

Na Tabela 3 estão resumidas as principais ideias das entrevistas e da informação obtida sobre cada um dos 5 temas abordados.

Tabela 3. Resumo das principais conclusões das entrevistas realizadas

Temas	Resumo
<p>Mercado bancário santomense: Dimensão, Preparação, Bloqueios, Rentabilidade, Leis e Normas.</p>	<p>Um papel mais criterioso do BCSTP enquanto entidade que regula, fiscaliza e supervisiona as instituições financeiras, no sentido de garantir uma banca sólida e sustentável. A evolução da tecnologia exige que a banca santomense esteja capacitada para adaptar-se às novas tecnologias financeiras. Deve haver uma conexão da banca com as novas tecnologias financeiras, para que os produtos e serviços possam alcançar onde a banca por si só não é capaz de chegar.</p> <p>Na perspetiva do entrevistado 4, a banca santomense tem trilhado o seu caminho ao longo dos últimos anos, com reformas que permitiram “queimar” algumas etapas relevantes em matérias e convergências. O mesmo acredita que o nível de preparação da banca dependerá sempre da organização do próprio sistema financeiro.</p> <p>Para o entrevistado 1, qualquer sector de atividade deve pautar-se pela observância das regras, não sendo exceção o sector bancário. A inexistência de leis e normas para o sector bancário significa a perda de confiança dos clientes. A reduzida dimensão do mercado, o baixo nível cultural da maioria da população santomense e consequentemente a mentalidade, a escassez de recursos humanos devidamente qualificados, entre outros, condicionam de certa forma o processo de digitalização da banca em São Tomé e Príncipe.</p>
<p>Impactos e desafios da transformação digital na banca em STP e na contratação de serviços.</p>	<p>A digitalização poderá não ter impacto direto na contratação de produtos e serviços bancários. As plataformas digitais podem constituir oportunidades para disponibilizar novos serviços e interligar outros setores de atividade económica. Um dos maiores desafios da transformação digital da banca santomense está relacionado com a transição da banca tradicional para a banca eletrónica.</p> <p>“A globalização e o avanço das tecnologias têm obrigado os bancos a novas dinâmicas e definições de estratégias que visam o desenvolvimento do sector”, considera um dos entrevistados.</p>
<p>Vantagens e desvantagens das tecnologias de informação para a banca santomense.</p>	<p>Ressalta-se a importância da Rede Dobra24 no descongestionamento nos balcões da banca e a inclusão de STP na lista dos países com sistema de pagamentos modernos. A insuficiência de recursos humanos, técnicos e financeiros constituem uma lacuna no processo de digitalização da banca em STP.</p> <p>O entrevistado 4 realça como os benefícios: (i) a integração do sector financeiro na arena internacional em matéria de pagamentos e afins; (ii) o reforço da segurança, conforto e o alargamento das opções disponibilizadas aos clientes bancários; (iii) a diminuição dos níveis de informalidade da economia pela via de formalização das transações financeiras. E assinala os seguintes riscos: (i) a inadequada apropriação dos requisitos de segurança e de robustez exigidos no âmbito das tecnologias de informação; (ii) as reformas do sector financeiro; (iii) a não apropriação oportuna das oportunidades disponibilizadas pelas tecnologias de informação.</p>
<p>Desenvolvimento dos meios de pagamentos eletrónicos em STP: inovações, motivações e medidas necessárias para sua concretização.</p>	<p>As novas tecnologias financeiras estão a absorver a banca tradicional e têm oferecido novas formas de pagamentos que têm facilitado a relação banco-cliente. A banca em STP deve redefinir políticas e estratégias que motivem a massificação de uso da banca eletrónica.</p> <p>O entrevistado 2 defende que para motivar a adesão da sociedade a usar a banca eletrónica, os bancos devem oferecer serviços com mais disponibilidades a nível nacional e com custos aceitáveis, sendo esse um desiderato que envolve o próprio Estado santomense. Por outro lado, o entrevistado 3 considera que a</p>

Temas	Resumo
	<p>implementação da internet banking, os carregamentos de telemóveis, e as transferências bancárias sem a necessidade de utilizar os balcões dos bancos, constitui uma mais-valia para o sistema financeiro. Na opinião do entrevistado 4, a motivação dos clientes para aderir aos meios de pagamentos eletrónicos dependerá da estratégia de atuação no mercado e, que os bancos devem encarar a modernização dos sistemas de pagamento como um investimento de médio e longo prazo.</p>
<p>O futuro da banca em STP: agências e Recursos humanos.</p>	<p>O futuro da banca em STP passa pela flexibilidade dos recursos na perspetiva de constituição de uma banca sem balcão e com novas formas de atendimento. Porém, a dimensão geográfica de STP e as características próprias da sociedade não permitem visualizar num futuro próximo um banco sem balcão, mas sim o banco com poucos balcões.</p> <p>O entrevistado 1 defende que a evolução tecnológica impõe que qualquer serviço seja flexível e de fácil adaptação, e os recursos humanos devem ser igualmente flexíveis para poderem acompanhar as constantes mudanças e transformações digitais.</p> <p>Na óptica do entrevistado 3, as evoluções tecnológicas podem tornar muito mais rápida e eficiente a prestação de serviços, sempre e quando estejam garantidas as condições de funcionamento em pleno dos serviços eletrónicos, tendo em conta as transformações digitais que estão sendo operadas no sistema bancário.</p>

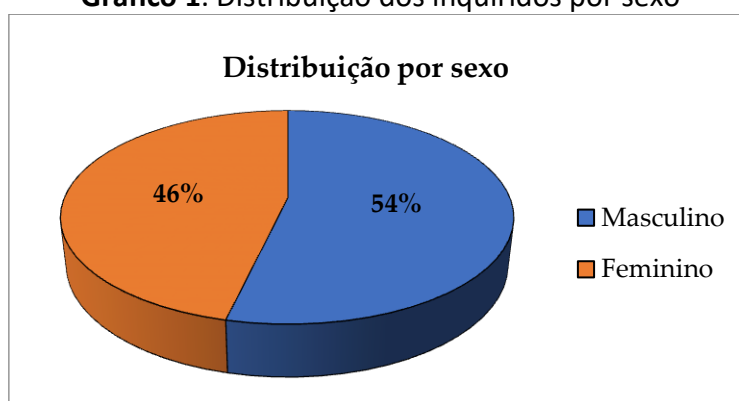
4.2. Questionários

Neste subponto vamos analisar as informações recolhidas através dos questionários, começando por caracterizar os inquiridos e seguindo-se a análise das respostas obtidas nas diversas partes do questionário (Anexo I).

4.2.1. Caracterização dos Inquiridos

O Gráfico 1 representa a distribuição dos inquiridos por sexo, num total 124 respondentes, de todos os distritos do país e que estão incluídas dentro do sistema financeiro santomense. Os inquiridos são na sua maioria de sexo masculino, representando 54% do total da observação.

Gráfico 1. Distribuição dos inquiridos por sexo



Fonte: Elaboração própria

Em termos de distribuição geográfica dos respondentes, 39,5% são do Distrito de Água Grande, seguindo-se o Distrito de Mé-Zochi com 16,1%, o Distrito de Cantagalo com 11,3%, o Distrito de Lobata que representa 10,5% do total dos inquiridos, 8,1% da amostra refere-se a residentes no Distrito de Lembá, e os Distrito de Caué e RAP estão representados com 7,3% do total da amostra, como se pode observar na Tabela 4.

Tabela 4. Distribuição geográfica dos inquiridos

Sexo	Distrito							
	Total	A. Grande	Cantagalo	Caué	Mé- Zochi	Lembá	Lobata	RAP
Mas.	67	27	9	7	9	4	5	6
Fem.	57	22	5	2	11	6	8	3
Total	124	49	14	9	20	10	13	9
Per. (%)		39,5	11,3	7,3	16,1	8,1	10,5	7,3

Fonte: Elaboração própria

Na Tabela 5 detalhamos as percentagens de respondentes por faixas etárias. A maioria dos respondentes, 24%, pertence à faixa etária dos 31 - 35 anos, segue-se a faixa etária dos 21 - 25 anos com 18% e depois a faixa etária dos 36 - 40 anos com 15%. As faixas etárias com menos respondentes foi a faixa dos 50 anos ou mais, com 3%, seguindo-se a faixa etária dos 20 anos ou menos, com 6% dos respondentes.

Tabela 5. Faixas etárias dos inquiridos

Idade	Freq.	%
≤ 20 anos	8	6,0
21 – 25 anos	22	18,0
26 – 30 anos	14	11,0
31 – 35 anos	30	24,0
36 – 40 anos	19	15,0
41 – 45 anos	15	12,0
46 – 50 anos	12	10,0
≥ 50 anos	4	3,0
Total	124	1,00

Fonte: Elaboração própria

Relativamente aos níveis de habilitações literárias dos inquiridos, pode-se constatar pelos dados apresentados na Tabela 6 que 44% dos respondentes têm a licenciatura como nível académico, 26% têm o mestrado, 12% estão no nível de ensino secundário e 15% dos

inquiridos possuem outros níveis de ensino. Nenhum dos inquiridos possui o ensino básico e apenas 3% têm o Doutorado.

Em relação à situação profissional, e numa sociedade em que o Estado assume-se como o maior empregador, e com uma população maioritariamente jovem, verifica-se que 53% dos inquiridos são trabalhadores por conta de outrem, 25% trabalham por conta própria, 12% são estudantes e 10% encontram-se reformados.

Tabela 6. Distribuição dos inquiridos por nível de habilitação literária

Habilitações literárias	Freq.	%
Ensino Básico	0	0,0
Ensino Secundário	15	12,0
Licenciatura	55	44,0
Mestrado	32	26,0
Doutoramento	4	3,0
Outro	18	15,0
Total	124	1,00

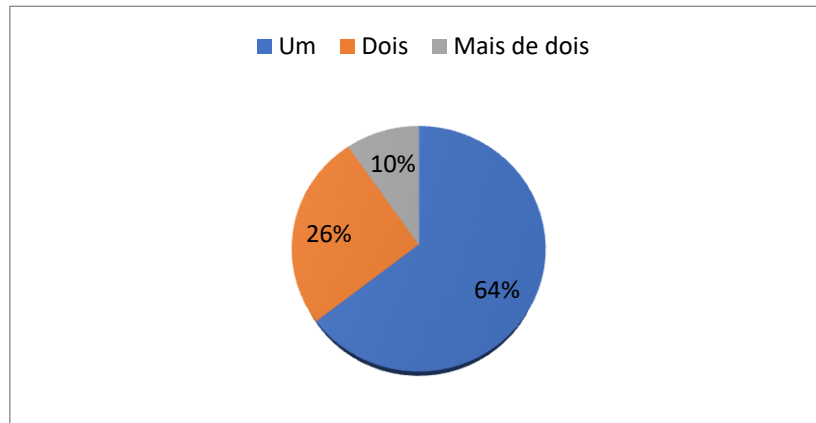
Fonte: Elaboração própria

Relativamente ao uso da Internet, a maior parte dos respondentes, 90%, usa a Internet, o que é um bom sinal, dado que revela que têm alguma familiaridade com as tecnologias de informação e comunicação e, por isso mesmo, mais preparados e disponíveis para aceitar as inovações ao nível dos serviços financeiros.

4.2.2. Uso dos Serviços Bancários

No que se refere ao uso dos serviços bancários (parte I do questionário), a maior parte dos inquiridos é cliente de apenas um banco (64%), 26% é cliente de dois bancos e apenas 10% respondeu ser cliente de mais de dois bancos, como se pode observar no Gráfico 2.

Gráfico 2. Número de bancos por cliente



Fonte: Elaboração própria

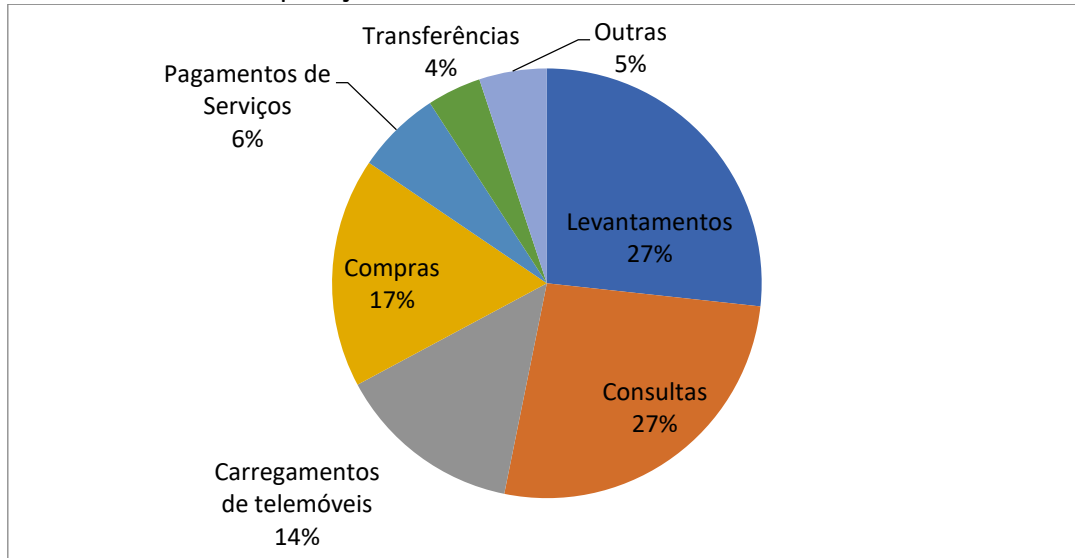
Relativamente a um gestor de conta atribuído pelos bancos aos seus clientes, 52% dos inquiridos afirmaram que não têm um gestor de conta, 36% desconhecem e 11% dos inquiridos afirmaram que têm um gestor de conta atribuído pelo seu banco.

Quando inquiridos sobre com que frequência se deslocam ao balcão do banco, 43% dirigem-se aos balcões duas a três vezes por mês, seguindo-se 31% dos inquiridos que só se deslocam ao banco uma vez por mês, e 27% deslocam-se ao banco duas a três vezes por semana, sendo que nenhum dos inquiridos se dirige todos os dias ao balcão do banco.

Do total de 124 inquiridos, apenas 118 indicaram ser conhecedores da plataforma de pagamentos automáticos Rede Dobra24, o equivalente a 95% da amostra.

Dos 118 inquiridos que conhecem a Rede Dobra24, 85% faz uso dos serviços disponibilizados pela Rede. Os serviços mais solicitados na Rede Dobra24 são: levantamentos de numerário, 27%, seguindo-se as consultas (saldos, movimentos, NIB, etc), também com 27%, as compras nos terminais POS, com 17%, carregamentos de telemóveis, com 14%, e, por último, as operações de transferências com 4%, como se pode observar no Gráfico 3.

Gráfico 3. Operações realizadas nas ATM e POS da rede Dobra 24



Fonte: Elaboração própria

Na Tabela 7 podemos ver que 75% dos inquiridos utilizam outros serviços bancários, com destaque para a plataforma digital do BISTP, “BISTP Kwá Non” que é utilizada por 52% dos inquiridos, seguindo-se “Internet Banking”, utilizada por 35% dos inquiridos e 13% utilizam outros serviços disponibilizados pelos bancos.

Tabela7. Utilização de outros serviços bancários

		Freq.	%
É utilizador de outros serviços bancários?	Sim	93	75,0
	Não	31	25,0
	Total	124	100
Se sim, quais? Selecciono no máximo dois.	Internet Banking	43	35,0
	BISTP Kwá Non	65	52,0
	Outros	16	13,0
	Total	124	1,00

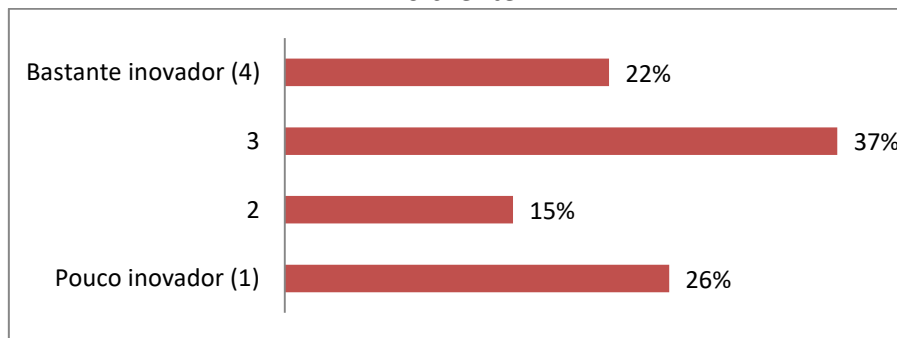
Fonte: Elaboração própria

4.2.3. Caracterização dos Serviços Bancários

Quando questionados sobre o grau de inovação dos bancos no que diz respeito aos meios de relação com o cliente (nomeadamente, os serviços digitais, flexibilidade às evoluções e as novas tecnologias, adaptação às novas tendências de consumo social, diferenciação de produtos, entre outras), através do Gráfico 4 verifica-se que 37% dos inquiridos atribuíram o nível 3 para o seu banco (em que 1 correspondia a “Pouco inovador” e 4 a “Bastante

inovador”), o que pode significar que o nível de inovação ainda não está no ponto almejado pelos clientes. A investigação revela que 26% dos inquiridos considera a banca em STP pouco inovadora e só 22% considera bastante inovadora.

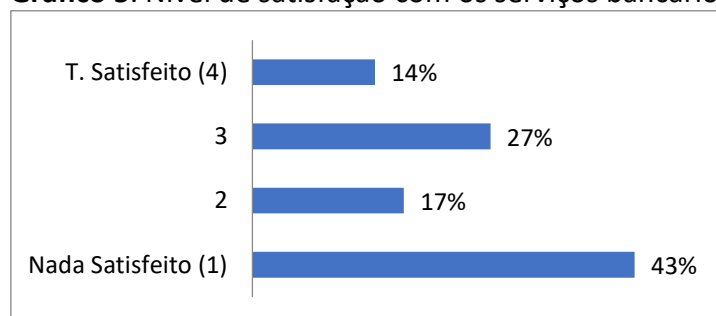
Gráfico 4. Avaliação do grau de inovação do banco relativamente aos meios de relação com o cliente



Fonte: Elaboração própria

Relativamente ao nível de satisfação com os serviços bancários, e de acordo com os dados do Gráfico 5, verifica-se que 43% dos inquiridos não estão nada satisfeitos, seguindo-se 27% de inquiridos que atribuem o nível 3 de satisfação e apenas 14% dos inquiridos está totalmente satisfeito.

Gráfico 5. Nível de satisfação com os serviços bancários



Fonte: Elaboração própria

A maioria dos inquiridos, ou seja 76%, considera e atribui o nível de “Fácil” utilização aos canais digitais do seu banco e apenas 10% escolheram um nível 2 (imediatamente abaixo de 1, difícil). Relativamente ao nível de segurança dos canais digitais do banco, 62% dos

inquiridos considera que é "Muito seguro" e 32% coloca no nível 3, que podemos considerar como seguro (Tabela 8).

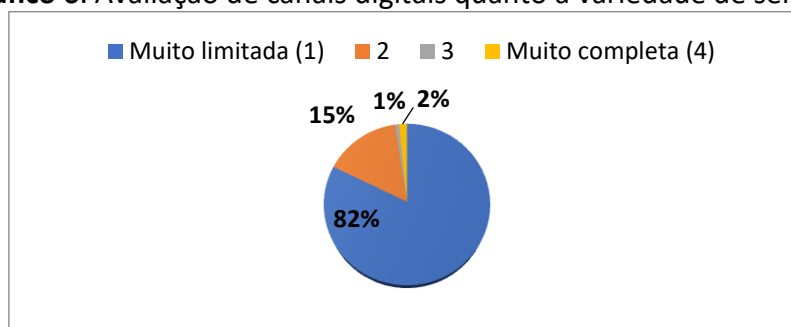
Tabela 8. Facilidade de utilização e níveis de segurança dos canais digitais

	Nível	Freq.	%
Avalie os canais digitais do seu banco quanto à facilidade de utilização	Difícil (1)	0	0,0
	2	13	10,0
	3	17	14,0
	Fácil (4)	94	76,0
	TOTAL	124	100
Avaliação do nível de segurança dos canais digitais do banco	Pouco seguro (1)	0	0,0
	2	7	6,0
	3	40	32,0
	Muito seguro (4)	77	62,0
	TOTAL	124	100

Fonte: Elaboração própria

A variedade de serviços bancários nos canais digitais é, para 82% dos inquiridos, ainda "Muito limitada", e apenas 2% dos respondentes considera que a variedade é "Muito completa", como se pode observar pelos dados do Gráfico 6.

Gráfico 6. Avaliação de canais digitais quanto à variedade de serviços



Fonte: Elaboração própria

Quando questionados sobre a probabilidade de mudar de instituição bancária nos próximos dois anos, 93% dos respondentes disseram que é "Muito improvável" que tal aconteça e os restantes 7% responderam ser improvável, como se pode ver pelos dados apresentados na Tabela 9.

Tabela 9. Probabilidade de mudar de banco nos próximos dois anos

		Freq.	%
Qual é a probabilidade de mudar do seu banco nos próximos dois anos?	Muito improvável (1)	115	93,0
	2	9	7,0
	3	0	0,0
	Muito provável (4)	0	0,0
	TOTAL	124	1,00

Fonte: Elaboração própria

A Tabela 10 demonstra que muito provavelmente 92% dos respondentes contratariam mais produtos financeiros aos seus respectivos bancos se esses dispusessem de melhores experiências nos meios digitais.

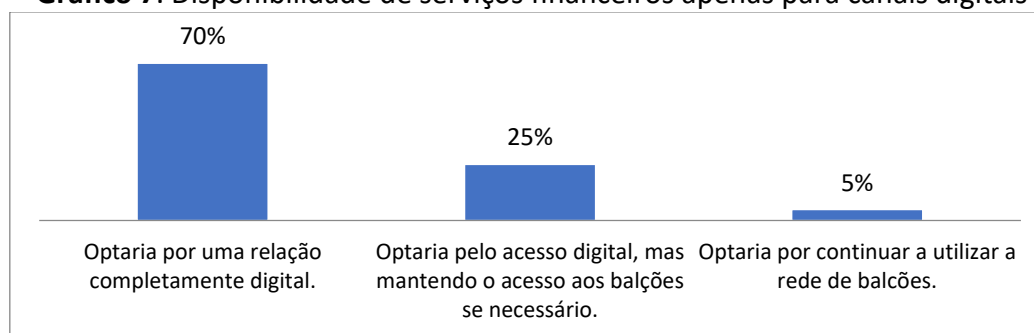
Tabela 10. Experiência nos meios digitais para contratar mais serviços financeiros

		Freq.	%
Contraria mais produtos financeiros no seu banco caso dispusesse de melhor experiência nos meios digitais?	Muito improvável (1)	0	0,0
	2	3	2,0
	3	7	6,0
	Muito provável (4)	114	92,0
	TOTAL	124	100

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à possibilidade de o banco disponibilizar para os seus clientes a opção de ter atualmente e no futuro todos os serviços financeiros apenas através dos canais digitais, tais como: internet, aplicações móveis, *homebank*, etc, no Gráfico 7 podemos verificar que 70% dos respondentes disseram que optariam por uma relação com o banco completamente digital, 25% optariam pelo acesso digital, mas mantendo o acesso aos balcões se necessário, e os restantes 5% optariam por continuar a usar a rede de balcões.

Gráfico 7. Disponibilidade de serviços financeiros apenas para canais digitais

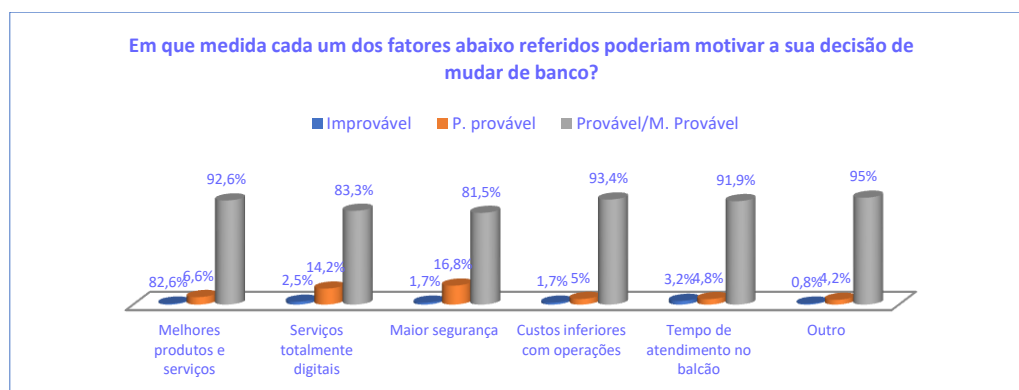


Fonte: Elaboração própria

Para identificar outros fatores que poderiam motivar os inquiridos a uma decisão de mudar de banco, foram colocadas questões tais como: (i) melhores produtos, (ii) serviços totalmente digitais, (iii) maior segurança, (iv) custos inferiores com operações, (v) tempo de atendimento no balcão e (vi) outro.

No Gráfico 8, pode-se verificar que para os inquiridos que escolheram “provável” e “muito provável”, 92,6% dos respondentes referiu que melhores produtos e serviços pode levar a uma mudança de banco; 83,3% referiu que serviços totalmente digitais também podem levar a uma mudança de banco. Relativamente ao nível de segurança dos serviços bancários, 81,5% dos inquiridos referiu que maior segurança é um fator que pode levar a uma mudança de banco; 93,4% dos respondentes referem os custos inferiores com operações e 91,9% referiu o tempo de atendimento como fator que pode levar a uma mudança de banco.

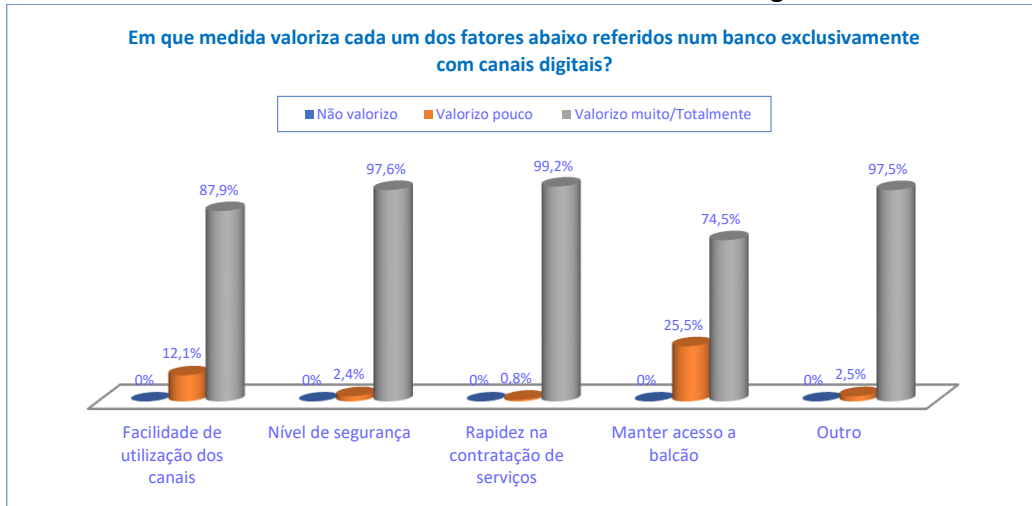
Gráfico 8. Fatores que poderiam motivar uma mudança de banco



Fonte: Elaboração própria

Através do Gráfico 9 é possível constatar que os inquiridos têm uma clara apreciação e valorização dos canais digitais nos serviços bancários. Para os respondentes que escolheram “valorizo muito” e “valorizo totalmente”, 87,9% dos inquiridos consideram fundamental a facilidade de utilização dos canais digitais; 97,6% dos respondentes ressaltam o nível de segurança, 99,2% valorizam a rapidez na contratação de serviços e 74,5% ainda valorizam muito ou totalmente manter o acesso ao balcão.

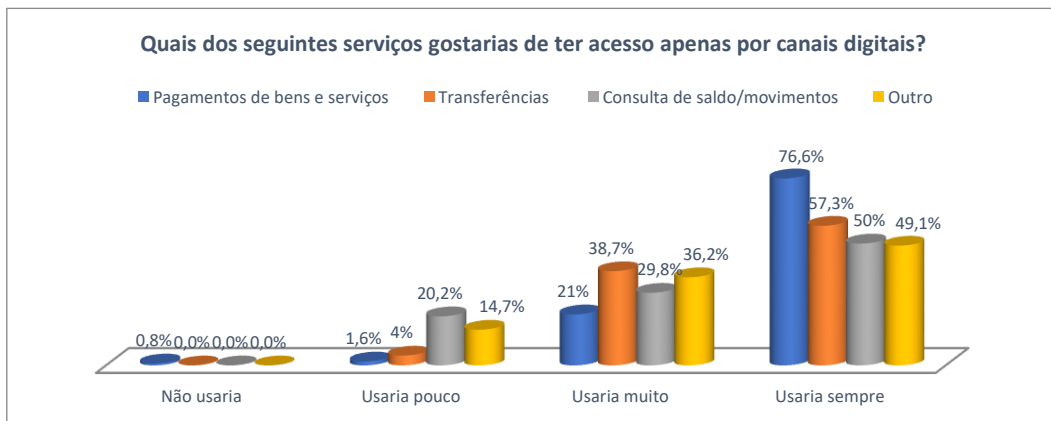
Gráfico 9. Uso de canais exclusivamente digitais



Fonte: Elaboração própria

Quando questionados sobre quais dos seguintes serviços gostaria de ter acesso apenas por canais digitais, com base nos serviços, nomeadamente, (i) pagamentos de bens e serviços, (ii) transferências, (iii) consulta de saldo e movimentos, disponibilizados pela plataforma de pagamento Rede Dobra24, considerando quem respondeu “usaria sempre”, através do Gráfico 10, é possível observar que, 76,6% dos respondentes referiu que gostaria de ter acesso a pagamentos de serviços, 57,3% respondeu que gostaria de ter acesso a operações de transferências, 50% gostariam de ter acesso a operações como consulta de saldo e de movimentos e finalmente, 49,1% dos inquiridos gostaria de ter acesso a outros serviços apenas por canais digitais.

Gráfico 10. Acesso aos serviços bancários apenas por canais digitais



Fonte: Elaboração própria

Desde outubro de 2011 que STP tem vindo paulatinamente a dar os primeiros passos na banca eletrónica com a implementação da Rede Dobra24, provocando, assim, mudanças significativas no hábito e consumo de serviços bancários básicos. Verifica-se um aumento significativo da bancarização da economia nacional com a inclusão de todos os funcionários públicos no sistema bancário, através da política de transferência direta a contas domiciliada em diferentes bancos.

Este capítulo de considerações finais, engloba as conclusões passíveis de serem retiradas dos resultados alcançados, as limitações da pesquisa e as pistas para futuras investigações na temática em estudo.

5.1. Conclusões

Identificado o problema e a questão de investigação e formulados os objetivos específicos que concorreram para alcançar o objetivo geral de analisar a possibilidade de desmaterialização da banca em São Tomé e Príncipe, pode dizer-se que estes foram atingidos, ainda que o número de entrevistas e o número de respostas ao inquérito tenha ficado abaixo do inicialmente previsto. O estudo contribuiu para a literatura académica, quer por oferecer uma visão geral do conhecimento disponível sobre transformação digital no setor financeiro e inclusão financeira, quer por ter sido pioneiro na análise da situação da desmaterialização da banca em STP.

A revisão da literatura mostrou que a digitalização e a inovação da banca originaram mudanças nas estruturas e modelos de negócio que obrigaram os bancos a serem mais dinâmicos e a procurarem novos produtos e serviços financeiros, onde as plataformas digitais estão a ser determinantes no acesso aos serviços e produtos bancários com facilidades e melhorias na prestação de serviços aos cidadãos.

Quanto ao estudo empírico, e apesar das limitações já referidas, foi possível retirar algumas conclusões, que seguidamente se listam, em função do objetivo geral e dos objetivos específicos definidos.

Relativamente ao objetivo geral definido para o presente trabalho de investigação, **analisar a capacidade da banca santomense para se adaptar às constantes transformações digitais induzidas pelas tecnologias da informação e comunicação**, pode-se concluir que existem necessidades de adaptação a mudanças de hábitos e uso da banca eletrónica em São Tomé e Príncipe. No entanto, este processo não será possível sem o envolvimento das entidades públicas e privadas, tendo em conta que a desmaterialização da banca constitui um elemento singular e pode servir de oportunidade para disponibilizar novos serviços para clientes com mais segurança e comodidade.

Relativamente ao primeiro objetivo específico, diagnosticar o atual ponto de situação do setor bancário santomense, conclui-se que não obstante a exiguidade do mercado, associado a (i) desenvolvimento da atividade económica limitado, (ii) débil progresso do setor privado, (iii) baixo nível salarial, (iv) disfuncionamento do sistema judicial, fragilidades e pouco desempenho da entidade reguladora do sistema financeiro em STP, o setor da banca atualmente enfrenta desafios tendentes à transição para a banca digital.

No entanto, o nível de inovação em termos de meios de pagamentos que tem sido registado, é satisfatório para pelo menos 37% das pessoas que participaram no inquérito, embora existam ainda certas insatisfações (para 43% dos respondentes) relativas aos produtos e serviços disponibilizados pelos bancos aos seus clientes. Numa altura em que as TICs estão a dominar e a transformar as formas de prestar serviços, muitos são os santomenses que ainda se deslocam aos balcões dos bancos mais de duas vezes por mês e a maioria não conhece ou não tem um gestor de conta.

Quanto ao segundo objetivo específico, perceber se as razões que condicionam a desmaterialização do setor são culturais, comportamentais, de qualificação dos Recursos Humanos e infraestruturais, pode-se afirmar que é aceitável considerar que cada um dos fatores apresentados tem impactos no processo de desmaterialização do setor bancário. Entretanto, merecem realce a escassez de recursos humanos qualificados na área das tecnologias de informação e comunicação, a falta de infraestruturas adequadas e o baixo nível cultural do consumidor no que se refere a serviços e produtos bancários.

Identificar as razões que têm limitado o investimento em plataformas tecnológicas no setor bancário santomense, o terceiro objetivo específico, passa por analisar a economia santomense que é caracterizada por uma fragilidade crónica, designadamente (i) elevados níveis de informalidade; (ii) reduzida capacidade de penetração dos produtos e serviços financeiros; (iii) avultados custos indiretos relativos aos serviços e produtos bancários; e, (iv) baixo nível de bancarização das operações financeiras. Entretanto, aos fatores acima assinalados, funcionam igualmente como fatores de limitação ao investimento em plataformas digitais: (i) a inadequada apropriação dos requisitos de segurança e robustez no âmbito das tecnologias de informação, (ii) a indisponibilidade de recursos financeiros, humanos e de infraestruturas, e (iii) a insularidade e os elevados custos com transferências tecnológicas.

Finalmente, o último objetivo específico, apresentar os reais benefícios e riscos da utilização da tecnologia de informação para a banca santomense, conclui-se que os benefícios estão dependentes dos incentivos a serem criados para o efeito e os riscos prendem-se com a dimensão e a estrutura do mercado, baixa qualificação de recursos humanos e infraestruturas adequadas para garantir a segurança necessária e combater a fraude e pirataria cibernética.

Porém, em termos de benefícios é possível enumerar vários, começando pela oportunidade que se apresenta para uma integração do setor financeiro santomense na arena internacional em matéria de pagamentos, a diminuição dos níveis de informalidade da economia pela via da formalização das transações financeiras e a ligação setorial.

Alguns dos reais benefícios da utilização da tecnologia de informação para a banca santomense, podem ser vislumbrados nas vantagens que a plataforma de pagamentos automáticos, a Rede Dobra24, trouxe para a banca santomense, destacando o facto desta plataforma ser a pedra fundamental para a adesão de STP à lista de países com sistemas de pagamentos modernos, onde seja possível assegurar a emissão de cartões de débito, assim como a aceitação de cartões internacionais, os VISA, por exemplo.

De igual modo, permitiu a reafecção de funcionários bancários para outros setores dos bancos, já que a rede tem facilitado a redução da afluência dos clientes aos balcões.

5.2. Limitações da Investigação

Uma limitação respeita ao método utilizado, da pesquisa qualitativa e análise das entrevistas, pela sua subjetividade. Também o reduzido tamanho da amostra e a sua não representatividade, impede a possibilidade de generalização das conclusões à população.

Foram realizadas apenas quatro entrevistas, o que limita uma análise mais exaustiva do sistema financeiro santomense e os desafios para sua desmaterialização.

Outra limitação prende-se com a escassez de documentações relacionados com o estudo sobre o uso de novas tecnologias para promover a inclusão financeira em STP, importante para fazer uma análise comparativa com os resultados deste estudo.

5.3. Sugestões de Trabalhos Futuros

Analisar a possibilidade de desmaterialização da banca em São Tomé e Príncipe foi o objetivo da presente investigação. Pela sua relevância para o desenvolvimento da economia e modernização do setor, o tópico merece aprofundamento e desenvolvimentos futuros.

Assim, terminado o estudo e concluída a dissertação, surgem ideias a explorar em pesquisas futuras, que por um lado possam solucionar algumas das limitações mencionadas e, por outro, contribuam para gerar maior conhecimento sobre a temática investigada, a saber.

- Aprofundar a presente investigação, com um estudo de natureza quantitativa ou mista a uma amostra representativa da população que faz parte do sistema financeiro e, por essa razão, possa dar uma visão melhor sobre o problema e objeto de estudo.
- Analisar a relação entre o crescimento da inclusão financeira e os investimentos *fintechs*, encontrando as dimensões específicas que tornam a economia de STP financeiramente incluída.
- Entender as razões e barreiras para o uso de ferramentas financeiras digitais pela população vulnerável, nomeadamente, as pessoas sem conta bancária em STP.

- Adams, M., Andersson, J., Andersson, L. F., & Lindmark, M. (2009). Commercial banking, insurance and economic growth in Sweden between 1830 and 1998. *Accounting, Business and Financial History*, 19(1): 21–38. <https://doi.org/10.1080/09585200802667139>.
- Agostinho, A. (2016). *Disponibilidade de Clientes e Influência da Inovação na Banca de Retalho*. (Dissertação de Mestrado em Estratégia e Gestão Empresarial). Universidade Europeia. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/14549/1/Dissertação%20de%20M-GEE%20-%20Artur%20Agostinho%2050032300.pdf> - BANCA DIGITAL. (Consultado em 24 de Setembro de 2019).
- Alegre, E.C.C. (2020). A cadeia de valor e formação de preços do óleo palma em São Tomé e Príncipe: Análise segundo os sistemas de produção tipo tradicional e industrial. (Dissertação de Mestrado em Economia e Gestão Aplicadas, especialização Agronegócio). Universidade de Évora. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10174/29041> (consultado em 2 de março de 2021).
- Arestis, P., Demetriades, P. O., & Luintel, K. B. (2001). Financial Development and Economic Growth: The Role of Stock Markets. *Journal of Money, Credit and Banking*, 33(1): 16. <https://doi.org/10.2307/2673870>.
- BCSTP (2018). Situação Actual do Sistema Bancário Santomense. Disponível em http://www.bcstp.st/Upload/New_DOC/SB/EvoActBancSET.pdf (Consultado em 4 de Outubro de 2020).
- Beck, T., Levine, R., & Loayza, N. (2000). Finance and the sources of growth. *Journal of Financial Economics*, 58(1–2): 261–300. [https://doi.org/10.1016/s0304-405x\(00\)00072-6](https://doi.org/10.1016/s0304-405x(00)00072-6).
- BM - Banco Mundial. (2016). São Tomé e Príncipe: Aspetos Gerais. Disponível em <http://www.worldbank.org/pt/country/saotome/overview> (Consultado em 4 de maio de 2020).
- Brace, I. (2004). *Questionnaire Design Survey Material for Effective Market Research*. Kogan Page Ltd.
- Caporale, G. M., Howells, P., & Soliman, A. M. (2005). Endogenous growth models and stock market development: Evidence from four countries. *Review of Development Economics*, 9(2): 166–176. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9361.2005.00270.x>.
- CGD-Caixa Geral de Depósitos (2014). São Tomé e Príncipe: Oportunidades e Potencial de Desenvolvimento: Internacionalização das Economias. Disponível <http://www.ppa.pt/wp-content/uploads/2014/06/06-Estudo-Sao-Tome-e-Principe-Elaborado-pela-CGD.pdf> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).

- Celaschi, F., & Franzato, C. (2017). A design-driven innovation process for the exploration of organisational scenarios: action research conducted in a manufacturing company. *Journal of Design Research*, 15(3/4):309. DOI: [10.1504/JDR.2017.089906](https://doi.org/10.1504/JDR.2017.089906).
- Cernev, A. K., Diniz, E. H., & Jayo, M. (2009). Emergência da quinta onda de inovação bancária. 15th Americas Conference on Information System. Disponível em: https://www.academia.edu/6617415/Emerg%C3%Aancia_da_quinta_onda_de_inova%C3%A7%C3%A3o_banc%C3%A1ria (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Cetorelli, N., & Gambera, M. (2001). Banking market structure, financial dependence and growth: International evidence from industry data. *Journal of Finance*, 56(2): 617–648. <https://doi.org/10.1111/0022-1082.00339>.
- Costa, A. C. R. (2020). *O controlo financeiro externo da administração pública e a efetivação da responsabilidade financeira em São Tomé e Príncipe* (Dissertação de mestrado em Administração Pública). ISCTE-IUL, Lisboa. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/21867> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Creswell, J. W. (1997). Five Quality Approaches to Inquiry. *Qualitative Inquiry And Research Design: Choosing Among Five Traditions*, pp. 53–84. Disponível em: http://www.uk.sagepub.com/upm-data/13421_Chapter4.pdf (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Cruz, W. E. (2020). *Identificar soluções para diminuir a dependência económica externa de São Tomé e Príncipe* (Mestrado em Economia e Gestão Aplicadas, especialização em Economia e Gestão para Negócios). Universidade de Évora. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10174/28948> (Consultado em 1 de Janeiro 2021).
- Demirgüç-Kunt, Asli; Klapper, Leora (2012). Financial Inclusion in Africa: An Overview. Policy Research Working Paper; No. 6088. World Bank, Washington, DC. Disponível em: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/9335> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Drasch, B. J., Schweizer, A., & Urbach, N. (2018). Integrating the ‘Troublemakers’: A taxonomy for cooperation between banks and fintechs. *Journal of Economics and Business*, 100, 26–42. <https://doi.org/10.1016/j.jeconbus.2018.04.002>.
- Edmund, B. (2015). Ethiopia launches mobile money schemes to extend banking reach. Reuters, 4, February. Disponível em: <https://www.reuters.com/article/ethiopia-banking/ethiopia-launches-mobile-money-schemes-to-extend-banking-reach-idusl6n0ve44020150204>. (Consultado em 21 de janeiro de 2020).
- Falleti, F. (2015) Bancos devem ser rápidos como a web. *Revista Ciab Febraban*, 58: 22-23-. Julho/agosto. Disponível em. <https://www.academia.edu/39105105> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Fernández de Lis, S., Ortún, P. U. (2018). Digital transformation and competition in the financial sector. *Revista de Información Comercial Española* (ICE, "Spanish Trade

- Information Magazine"). Disponível em: <https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2019/01/Digital-transformation-and-competition-in-the-financial-sector.pdf> (consultado em 4 de Outubro de 2019).
- Fonseca, C. E. C., Meirelles, F. S., & Diniz, E. H. (2010). *Tecnologia bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro*. São Paulo: FGV Editora. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10438/13532> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- FMI (2018). República Democrática de São Tomé e Príncipe. Relatório do FMI n.º 18/251. Disponível em <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjtivr66nyAhUC1BoKHcl5DEQQFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.imf.org%2F%2Fmedia%2FFiles%2FPublications%2FCR%2F2018%2FPortuguese%2Fcr18251p.ashx&usg=AOvVaw0SZKenJPhbpuewEvnqsWCa> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Gamito, S. (2018). Financial inclusion in Africa. Improving it through Fintech (Dissertação de Mestrado em Finanças). Universidade Católica Portuguesa, June. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.14/25487> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Gomes, M. J. F. B. (2013). *Paridade cambial entre euro/dobra, no Investimento directo estrangeiro em São Tomé e Príncipe, no contexto da actual crise económica internacional* (Dissertação de Mestrado em Economia Monetária e Financeira). ISCTE, IUL. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/7207> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Guevara, J. F., & Maudos, J. (2011). Banking competition and economic growth: Cross-country evidence. *European Journal of Finance*, 17(8): 739–764. <https://doi.org/10.1080/1351847X.2011.554300>.
- Gupta, M. (2018). Digital Economy and the Role of Information Technology. *ANWESH: International Journal of Management & Information Technology*, 3(2): 53–58. Disponível em: <http://www.publishingindia.com/ANWESH/106/digital-economy-and-the-role-of-information-technology/751/5231/> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Gregson, J. (2019). Africa's Fintech Makeover. Disponível em: <https://www.gfmag.com/magazine/october-2019/africas-fintech-makeover> (consultado em 21 de Janeiro de 2020).
- Henriques, A.J. A. (2016). *A Influência da Economia Digital na Banca de Retalho* (Dissertação de Mestrado em Gestão). ISCTE IUL – Instituto Universitário de Lisboa. Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/13894/1/A%20INFLUENCIA%20DA%20ECONOMIA%20DIGITAL%20ONA%20BANCA%20DE%20RETALHO.pdf> (consultado em 20 de Janeiro de 2020).
- Jansiti, M., & R. Levien (2004). Strategy as ecology. *Harvard Business Review* (March): 68-78. Disponível em: <https://maaw.info/ArticleSummaries/ArtSumJansitiLevien04.htm> (consultado em 20 de Janeiro de 2020).

- Ibrahim, M., & Alagidede, P. (2018). Effect of financial development on economic growth in sub-Saharan Africa. *Journal of Policy Modeling*, 40(6): 1104–1125. <https://doi.org/10.1016/j.ipolmod.2018.08.001>.
- Ilyukhin, E. (2015). Stock Market Development and Economic Growth: Empirical Evidence from Kazakhstan. *Economic and Statistical Research*, 23(257): 45–50. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2624150>.
- IFC. (2018). Digital Finance: The Future of Financial Inclusion in Africa. In *Borsa Istanbul Review*. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>.
- INE – Instituto Nacional de Estatística (2017). Economia. Disponível em: <https://www.ine.st/index.php/component/phocadownload/category/52-economia> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Ivanova, I., & Sceulovs, D. (2018). Identifying elements of the digital economy ecosystem. *Journal of Business Management*, 16:5-15. DOI: <https://doi.org/10.32025/RIS18002>.
- Jablonski, M. (2018). Value migration to the sustainable business models of digital economy companies on the capital market. *Sustainability*, 10(9). <https://doi.org/10.3390/su10093113>
- Jakab, Z. (2018). A World with Central Bank Digital Currencies. In *MF Research Perspectives*, 2018 (2):2. Fall-Winter. International Monetary Fund Research Dept. ISBN: 2018002. ISSN: 1020-8313. DOI: <https://doi.org/10.5089/IRBEA2018002.026>.
- Jong-Moon, J., Park, H, (2016). Mobile Money in Sub-Saharan Africa and its Implications. *KIEP Research Paper No. World Economy Update-* 16-3. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2771541>.
- Kabakova, O., & Plaksenkov, E. (2018). Analysis of factors affecting financial inclusion: Ecosystem view. *Journal of Business Research*, 89: 198–205. <https://doi.org/10.1016/j.ibusres.2018.01.066>.
- King, R. G., & Levine, R. (1993). Finance, Entrepreneurship, and Growth Theory and evidence. *Journal of Monetary Economics*, 32(3): 513–542. [https://doi.org/10.1016/0304-3932\(93\)90028-E](https://doi.org/10.1016/0304-3932(93)90028-E).
- Koudadje, E., Owens, J., (2015). New mobile money schemes extend banking reach in Ethiopia after NBE issues new guidelines. Alliance for Financial Inclusion (AFI). Disponível em: <https://www.reuters.com/article/ethiopia-banking/ethiopia-launches-mobile-money-schemes-to-extend-banking-reach-idUSL6N0VE44020150204>. (Consultado em 21 de Janeiro de 2020).
- Lúcia da Silva, N., Uehara, M. (2019). A EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA DIGITAL: SEUS IMPACTOS NO SETOR BANCÁRIO. Mestre em Gestão Organizacional, pela Universidade Federal de Goiás, Regional Catalão-Goiás. Pós Graduação *Latu Sensu* - MBA em Finanças e *Banking*, pela Universidade Paulista-São Paulo-SP. Recebido em: 06/04/2019 – Aprovado em: 10/06/2019 – Publicado em: 30/06/2019 DOI: 10.18677/EnciBio_2019A171.

- Disponível em: <http://www.conhecer.org.br/enciclop/2019a/apli/a%20evolucao.pdf> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Luna, J. (2021). Digital development in a remote paradise. *XRDS* 27(3):50-53, Spring. DOI: <https://doi.org/10.1145/3456770> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- OECD. (2017). OECD Digital Economy Outlook. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264276284-en%0AISBN> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Malhotra, N. (2011). *Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada*. Editora Bookman. ISBN: 978-857-780-975-2.
- Melo, H. S. S. (2018). *Estudo de caso da transformação digital do modelo de negócios de um banco público de abrangência nacional* (Dissertação de Mestrado Executivo em Gestão Empresarial.). Fundação Getúlio Vargas. Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/26091/aaaDisserta%3%a7%c3%a3o%20Hugo%20EC%20-%20Biblioteca%2014022019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. (Consultado em 8 de Janeiro de 2020).
- Mello, P. C. (2014). História dos bancos no mundo e no Brasil. In. Clovis, F. (org.), *Administração bancária- uma visão aplicada*. 504 p. Rio de Janeiro: FVG Editora. ISBN: 9788522516384.
- Meneguelli, M. F., & Bernardo, J. M. L. (2010). Qualidade no atendimento ao cliente na perspectiva da evolução tecnológica: um estudo de caso no Banco do Brasil. *Revista Eletrônica da Faculdade Metodista Granbery*, 8, jan./jun. Curso de Administração. Disponível em: <http://re.granbery.edu.br/artigos/MzY2.pdf> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Milkau, U. & Bott, J. (2015). Digitalisation in payments : from interoperability to centralised models? *Journal of Payments Strategy & Systems*, 9(3):321-340. ISSN 1750-1806, ZDB-ID 2419618-6. London: Stewart. Disponível em: <https://www.econbiz.de/Record/digitalisation-in-payments-from-interoperability-to-centralised-models-milkau-udo/10011489020> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Mishra, S., & Narayan, P. K. (2015). A nonparametric model of financial system and economic growth. *International Review of Economics and Finance*, 39: 175–191. <https://doi.org/10.1016/j.iref.2015.04.004>.
- Mompean, A.A (2016). Próxima fronteira. *Revista Ciab Febraban*, 65, Set/out. Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/temas/banco-digital/a-proxima-fronteira> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Mompean, A. A (2016). As fintechs e os bancos: velocidade será fator decisivo. *Revista Ciab Febraban*, 65, Set/out. Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/temas/fintechs-e>

- [startups/as-fintechs-e-os-bancos-velocidade-sera-fator-decisivo](#) (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Mühleisen, M. (2018). The Long and Short of The Digital Revolution. In, *Finance & Development*, 55(2), June, FMI. ISBN: 9781484357415. ISSN: 0145-1707 64 p. DOI: <https://doi.org/10.5089/9781484357415.022>.
- Nascimento, B. K. (2012). *Finanças Públicas em S. Tomé e Príncipe -perspectiva histórica e analítica* (Dissertação de Mestrado em Finanças). Universidade Portucalense–Infante D. Henrique, Porto. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11328/437> (Consultado em 7 de Julho de 2021).
- Neves, L. D. L. (2020). *Crescimento económico e setor financeiro em São Tomé e Príncipe* (Dissertação de mestrado em Economia Monetária Bancária e Financeira). Universidade do Minho, Escola de Economia e Gestão. <http://hdl.handle.net/1822/67823>
- Omarini, A. (2017). The Digital Transformation in Banking and The Role of FinTechs in the New Financial Intermediation Scenario. *International Journal of Finance, Economics and Trade (IJFET)* , 1(1):1-6. Disponível em: <https://mpr.ub.uni-muenchen.de/85228/> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Park, J., & Park, M. (2016). Qualitative versus quantitative research methods: Discovery or justification? *Journal of Marketing Thought*, 3(10): 1–7. <https://doi.org/10.15577/jmt.2016.03.01.1>.
- Parker, G., Alstyne, M. V., & Jiang, X. (2016). Platform Ecosystems: How Developers Invert the Firm. *SSRN Electronic Journal*, 41(1):1-18. DOI: [10.2139/ssrn.2861574](https://doi.org/10.2139/ssrn.2861574).
- Prazeres, I. C. (2019). *Estratégia de Marketing e Criação de Valor do cacau Biológico de São Tomé e Príncipe no Mercado Internacional* (Mestrado em Gestão, especialização em Marketing). Universidade de Évora. <http://hdl.handle.net/10174/25358> (Consultado em 1 setembro 2020).
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). Tradición y enfoques en la investigación cualitativa. *Metología de La Investigación Cualitativa*, 23–36. Disponível em: <http://www.albertomayol.cl/wp-content/uploads/2014/03/Rodriguez-Gil-y-Garcia-Metodologia-Investigacion-Cualitativa-Caps-1-y-2.pdf> (Consultado em 21 setembro 2020).
- Rodrigues, J. A. L. (2018). *Sigilo bancário na doutrina e na jurisprudência* (Dissertação de mestrado em Direito das Empresas e do Trabalho). ISCTE- IUL, Lisboa. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/18506> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Ruiz, J. L. (2018). Financial development, institutional investors, and economic growth. *International Review of Economics and Finance*, 54, 218–224. <https://doi.org/10.1016/j.iref.2017.08.009>.
- Santos, A. M., Sakai, F., Matos, M. C. P. (2018). Transformação Digital Financeira: O desafio da competitividade. *Anais do Encontro Nacional de Pós-Graduação – VII ENPG*, Vol.2 (2018).

- Saris, W. E., & Gallhofer, Irmtraud, N. (2014). Wiley Series in Survey Methodology: Design, Evaluation, and Analysis of Questionnaires for Survey Research. In *Design, Evaluation, and Analysis of Questionnaires for Survey Research*. <https://doi.org/10.1002/9781118634646.ch8>.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2000). Research Methods for Business Students. In *Research Methods for Business Students*, Vol. 3. <https://doi.org/10.1108/qmr.2000.3.4.215.2>.
- Schiozer, R. F., & Decotelli da Silva, C. A. (2014). Regulação e supervisão bancária. In. Clovis, F. (org.), *Administração bancária- uma visão aplicada*. 504 p. Rio de Janeiro: FVG Editora. ISBN: 9788522516384.
- Schumpeter, J. A. (1911). The Theory of Economic Development. *Harvard Economic Studies* 46. ISBN 9780674879904.
- Shahid, Q., & Razaq, L. (2017). Demonetisation for changing payment behaviour and building platforms. *Journal of Payments Strategy & Systems*, 11(2): 158–168. Disponível em: <https://finja.pk/demonetisation.pdf> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Silva, N., & Uehara, M. (2019). A Evolução da Tecnologia Digital: seus Impactos no Setor Bancário. *Enciclopédia Biosfera*, , 16(29): 2241-2256, Centro Científico Conhecer- Goiânia. DOI: [10.18677/EnciBio_2019A171](https://doi.org/10.18677/EnciBio_2019A171).
- Silva, Q. C. C. (2012). *Crescimento económico e setor financeiro em São Tomé e Príncipe* (Dissertação de Mestrado em Economia Monetária e Financeira). ISCTE, Lisboa. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/7856>.
- Sousa, M. N. (2017). *São Tomé e Príncipe como um Gateway Regional. Estratégia para um Desenvolvimento Sustentável* (Tese de Doutoramento em Ciências Sociais, Especialidade em Desenvolvimento Socioeconómico). Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade de Lisboa, Lisboa. <https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/14424/1/Vers%C3%A3o%20Final.pdf> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Sun, T. (2021). Digital Banking Support to Small Businesses amid COVID-19: Evidence from China. *Global Financial Stability Notes*, 2021(2):16. International Monetary Fund Research Dept. ISBN: 9781513585192. DOI: <https://doi.org/10.5089/9781513585192.065>.
- Tiny, D. S. P. (2015). *Sustentabilidade das finanças públicas: evidências empíricas em São Tomé e Príncipe* (Tese de Doutoramento). ISCTE-IUL, Lisboa. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/10093> (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- UNCTAD. (2017). The New Digital Economy and Development - Technical Notes on ICT for Development N° 8. Disponível em: https://unctad.org/system/files/official-document/tn_unctad_ict4d08_en.pdf (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).
- Vasiljeva, T., & Lukanova, K. (2016). Commercial banks and fintech companies in the digital transformation: challenges for the future. *Journal of Business Management*, (11): 25–34.

Disponível em: https://www.riseba.lv/sites/default/files/inline-files/jbm_09.02_2016_11_2.pdf (Consultado em 7 de Janeiro de 2020).

Wright, G. (2018). Transaction Banks Add Value With Data: Fintech and automation are critical to growing transaction-banking services in the era of Big Data. *Global Finance*, January 11. Disponível em: <https://www.gfmag.com/magazine/january-2018/transaction-banks-add-value-data>. (Consultado em 21 de Janeiro de 2020).

Zachariadis, M., Ozcan, P. (2019). The API economy and digital transformation in financial services: The case of open banking. SWIFT Institute, Working paper 2016-001. Disponível em: <file:///C:/Users/a/Downloads/SSRN-id2975199.pdf>. (Consultado em 7 de janeiro de 2020).

Anexo I – Questionário

Abdulay Seydo Vaz Pires dos Santos

Universidade de Évora

Contacto telefónico: 9912704 9094555

Contacto e-mail: [abdulaypires@hotmail.com/](mailto:abdulaypires@hotmail.com) m42338@alunos.uevora.pt

Este questionário insere-se numa investigação realizada no âmbito do Mestrado em Economia e Gestão Aplicada – MEGA, especialidade em **Economia e Gestão para Negócios**, na Universidade de Évora, sob a orientação do Professor Doutor Rui Quaresma. Com este questionário pretendemos recolher um conjunto de informações sobre a transformação digital na banca santomense.

O presente questionário tem uma duração de aproximadamente 25 minutos, e os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos e serão tratados de forma agregada, salvaguardando a confidencialidade dos participantes.

PARTE I – USO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS.

Responda às seguintes questões assinalando com um “X” a opção que se aplique.

1. É cliente de quantos bancos?

<input type="checkbox"/>	Um.
<input type="checkbox"/>	Dois.
<input type="checkbox"/>	Mais de dois.

2. Tem um gestor de cliente atribuído pelo(s) banco(s)?

<input type="checkbox"/>	Sim.
<input type="checkbox"/>	Não.
<input type="checkbox"/>	Desconheço.

3. Com que frequência se desloca ao balcão do banco?

<input type="checkbox"/>	Todos os dias.
<input type="checkbox"/>	Duas a três vezes por semana.
<input type="checkbox"/>	Duas a três vezes por mês.
<input type="checkbox"/>	Uma vez por mês ou menos.

4. É conhecedor da plataforma de pagamentos automáticos Rede Dobra24?

Sim.
Não.

5. É utilizador dos serviços da Rede Dobra?

Sim.
Não.

6. Se sim, com que frequência faz uso das ATM e POS da rede Dobra24?

Poucas vezes.
Algumas vezes por semana.
Uma ou mais vezes ao dia.

**7. Quais as operações que mais realiza nas ATM e POS da rede Dobra24?
(assinale todas as opções que se apliquem)**

Levantamentos.
Consultas (saldos, movimentos, NIB, etc).
Carregamento de telemóveis.
Compras.
Pagamento de serviços.
Transferências.
Outras.

8. É utilizador de outros serviços bancários?

Sim.
Não.

9. Se sim, quais? seleccione no máximo.

Internet banking.
BISTP kwá
Outros.

Parte II: CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS.

- 1. Faça uma avaliação do grau de inovação do seu banco no que diz respeito aos meios de relação com o cliente** (Considere meios de relação com cliente, serviços digitais, flexibilidade às evoluções e novas tecnologias, adaptação as novas tendências de consumo social, diferenciação de produtos, etc.)

	1	2	3	4	
Pouco inovador					Bastante inovador

2. Indique o seu nível de satisfação com os serviços bancários nacional.

	1	2	3	4	
Nada satisfeito					Totalmente satisfeito

3. Avalie os canais digitais do seu banco quanto à facilidade de utilização.

	1	2	3	4	
Difícil utilização					Fácil utilização

4. Avalie o nível de segurança dos canais digitais do seu banco, na sua opinião.

	1	2	3	4	
Pouco seguros					Muito seguros

5. Avalie os canais digitais do seu banco quanto à variedade de serviços.

	1	2	3	4	
Muito limitados					Muito completa/abrangente

6. Qual é a probabilidade de mudar do seu banco nos próximos dois anos?

	1	2	3	4	
Muito improvável					Muito provável

7. Contrataria mais produtos financeiros no seu banco caso dispusesse de melhor experiência nos meios digitais?

	1	2	3	4	
Pouco provável					Muito provável

8. Se lhe fosse dado pelo seu banco a opção de ter atualmente e no futuro todos os seus serviços financeiros apenas através de canais digitais? (Canais digitais: internet, aplicações, moveis, homebank, etc).

1. Optaria por uma relação completamente digital.
2. Optaria pelo acesso digital, mas mantendo o acesso aos balcões se necessário.
3. Optaria por continuar a utilizar a rede de balcões.

9. Em que medida cada um dos fatores abaixo referidos poderiam motivar a sua decisão de mudar de banco?

	Improvável	Pouco provável	Provável	Muito provável
Melhores produtos e serviços				
Serviços totalmente digitais				
Maior segurança				
Custos inferiores com operações				
Tempo de atendimento no balcão				
Outro				

10. Em que medida valoriza cada um dos fatores abaixo referidos num banco exclusivamente com canais digitais.

	Não valorizo	Valorizo pouco	Valorizo muito	Valorizo totalmente
Facilidade de utilização dos canais				
Nível de segurança				
Rapidez na contratação de serviços				
Manter acesso a balcão				
Outro				

11. Quais dos seguintes serviços gostaria de ter acesso apenas por canais digitais?

	Não usaria	Usaria pouco	Usaria muito	Usaria sempre
Pagamentos de bens e serviços				
Transferências				
Consulta de saldo/movimentos				
Outro				

PARTE III – CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA.

1. Sexo	
Feminino	
Masculino	

2. Idade	
≤ 20 anos	
21 – 25 anos	
26 – 30 anos	
31 – 35 anos	
36 – 40 anos	
41 – 45 anos	
46 – 50 anos	
≥ 50 anos	

3. Habilitações literárias	
Ensino Básico	
Ensino Secundário	
Licenciatura	
Mestrado	
Doutoramento	
Outro	

4. Situação profissional	
Estudante	
Profissional liberal	
Trabalhador(a) Conta de Outrem	
Trabalhador(a) Conta Própria	
Reformado	
Desempregado	

5. Área de residência/Distrito	
Água Grande	
Cantagalo	
Caué	

Lembá	
Lobata	
Mé Zóchi	
Região Autónoma de Príncipe - RAP	

6. Com que frequência acede à internet?

- Não acedo à internet _____
- Poucas vezes _____
- Algumas vezes por semana _____
- Uma ou mais vezes ao dia _____

Anexo II – Guião de Entrevista.

Abdulay Seydo Vaz Pires dos Santos

Universidade de Évora

Contacto telefónico: 9912704 9094555

Contacto e-mail: abdulaypires@hotmail.com/ m42338@alunos.uevora.pt

Esta entrevista insere-se numa investigação realizada no âmbito do Mestrado em Economia e Gestão Aplicada – MEGA, especialidade em **Economia e Gestão para Negócios**, na Universidade de Évora, sob a orientação do Professor Doutor Rui Quaresma. Com esta entrevista pretendemos recolher um conjunto de informações sobre a transformação digital na banca santomense.

A entrevista tem uma duração aproximada de 50 minutos e os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins académicos e serão tratados de forma agregada, salvaguardando a confidencialidade dos participantes.

Questões

- 1- Considerando a dimensão do mercado santomense, qual é a sua opinião sobre o número de bancos existentes? Considera que o setor da banca em São Tomé e Príncipe (STP) é rentável?
- 2- Quais os impactos e os desafios das transformações digitais para a banca santomense e, conseqüentemente, para o setor financeiro?
- 3- Do seu ponto de vista, e com base no conhecimento que tem da banca tradicional, em que aspetos considera que existem inovações nos meios de pagamentos? Porquê?
- 4- Estará a banca santomense preparada para concorrer com as *fintechs*?
- 5- Considera as Leis e Normas um incentivo ou um impedimento ao desenvolvimento do setor bancário em STP? Porquê?
- 6- Considera que a função do funcionário bancário no futuro deverá ser mais flexível (capaz de atender em balcão e outros canais, por exemplo)?
- 7- Considera que a digitalização da banca santomense poderá aumentar a contratação de produtos e serviços pelos clientes?
- 8- Na sua opinião, como é que os bancos deveriam motivar os seus clientes para usarem os meios de pagamento eletrónicos?
- 9- Quais as vantagens e as desvantagens que, na sua opinião, a plataforma Rede Dobra24 trouxe para o sistema financeiro santomense?
- 10- Considera que será um desafio para a banca tradicional santomense, nos próximos tempos, direccionar a sociedade para um sistema de pagamentos eletrónicos? Porquê?

- 11- Pensa que, com a evolução da tecnologia, os clientes querem um banco sem balcão? Porquê?
- 12- Na sua opinião, as plataformas digitais (internet Banking, home bank e App) podem servir de oportunidades para novos serviços para os clientes? Se sim, porquê?
- 13- Quais são, para si, os maiores bloqueios para a digitalização da banca santomense: Cultura? Mentalidade? Mercado? Recursos humanos? Orçamento? A dimensão do mercado? A insularidade? Outros?
- 14- Quais são os benefícios e os riscos de utilização das tecnologias de informação para a banca santomense?