

Artigo Teórico-empírico

Moedas Sociais Digitais, Pressões Institucionais e a Modelagem Social da Tecnologia



Digital Social Currencies, Institutional Pressures and the Social Modeling of Technology

Raquel Melo de Almeida¹
Diego Mota Vieira¹
Flávio Diogo Luz^{*1}

RESUMO

Objetivo: analisar a institucionalização dos bancos comunitários como promotores de inclusão financeira considerando suas estratégias empreendidas frente a pressões institucionais. **Marco teórico:** referencial teórico delimitado a partir das estratégias organizacionais em resposta às pressões institucionais no processo de implementação de mudanças por tecnologias de informação e comunicação (TICs), nas táticas e estratégias utilizadas em mercados inclusivos e na modelagem social da tecnologia. **Métodos:** realizou-se estudo de caso com o Banco Mumbuca, onde a moeda social digital é amplamente utilizada, por meio de documentos e entrevistas semiestruturadas e estruturadas, todos alvos de análise de conteúdo. **Resultados:** resultados apontam contribuições teóricas no que diz respeito à multiplicidade constituinte, duas novas tipologias nas táticas utilizadas em mercados inclusivos, assim como a mudança de status do elemento conteúdo se tornando um elemento de contexto no desenvolvimento gradual da tecnologia. **Conclusão:** os bancos comunitários fazem frente às pressões institucionais por várias estratégias identificadas na teoria, bem como ampliam as táticas utilizadas em mercados inclusivos e que a implementação de mudanças por TICs tem se dado de forma gradual, com processos de mudança ancorados na tecnologia-em-prática.

Palavras-chave: bancos comunitários; pressões institucionais; moeda social digital; inclusão financeira; desenvolvimento local.

ABSTRACT

Objective: to analyze the institutionalization of community banks as promoters of financial inclusion considering their strategies undertaken by institutional pressures. **Theoretical framework:** theoretical framework delimited from organizational strategies in response to institutional pressures in the process of implementing changes by information and communication technologies (ICTs), in the tactics and strategies used in inclusive markets and in social modeling of technology. **Methods:** a case study was carried out with Banco Mumbuca, where the digital social currency is widely used, through content analysis on documents and semi-structured and structured interviews. **Results:** results point to theoretical contributions regarding the constituent multiplicity, two new typologies in the tactics used in inclusive markets, as well as the change of status of the content element becoming an element of context in the gradual development of technology. **Conclusion:** community banks face institutional pressures for various strategies identified in the theory, as well as expand the tactics used in inclusive markets and that the implementation of changes by ICTs has taken place gradually, with processes of change anchored in technology-in-practice.

Keywords: community banks; institutional pressures; digital social currency; financial inclusion; local development.

* Autor Correspondente.

1. Universidade de Brasília, Programa de Pós-Graduação em Administração, Brasília, DF, Brasil.

Como citar: Almeida, R. M., Vieira, D. M., & Luz, F. D. (2023). Moedas sociais digitais, pressões institucionais e a modelagem social da tecnologia. *Revista de Administração Contemporânea*, 27(6), e220091. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2023220091.por>

Publicado em Early Access: 12 de junho, 2023.
Designado a essa edição: 24 de novembro, 2023.

Classificação JEL: M310.

Editor-chefe: Marcelo de Souza Bispo (Universidade Federal do Paraíba, PPGA, Brasil)

Editora Associada: Carolina Andion (Universidade do Estado de Santa Catarina, Brasil)

Pareceristas: Jeová Torres Silva Júnior (Universidade Federal do Ceará, CCSA, Brasil)

Armino dos Santos de Sousa Teodósio (Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Brasil)

Dois revisores não autorizaram a divulgação de suas identidades.

Relatório de Revisão por Pares: O Relatório de Revisão por Pares está disponível neste [link externo](#).

Recebido: 26/04/2022

Última versão recebida em: 26/04/2023

Aceite em: 27/04/2023

de revisores convidados até a decisão:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1ª rodada	(X)	(X)	⚡	(X)	⚡	(X)			
2ª rodada	⚡	⚡	⚡	(X)					

INTRODUÇÃO

Nos países em desenvolvimento, a inclusão financeira tem sido tratada com prioridade devido ao reconhecimento de sua importância como elemento crítico em políticas de redução de pobreza e crescimento econômico (Bisht & Mishra, 2016; Diniz et al., 2012; Omar & Inaba, 2020). Por um lado, há um entendimento da relação direta entre inclusão financeira e bem-estar social (Demirgüç-Kunt et al., 2022). Por outro, estar excluído do sistema financeiro pode implicar restrições ao desenvolvimento das capacidades dos indivíduos conforme conceituadas por Sen (2010) e, no nível comunitário, pode resultar em pouco desenvolvimento da economia local (Martins et al., 2010; Menezes, 2007).

Segundo dados do Global Findex, o número de adultos com relacionamento com instituições financeiras vem crescendo no mundo, passando de 51% da população em 2011 para 76% em 2021, sendo este último número de 84% no Brasil (Demirgüç-Kunt et al., 2022). Este número contrasta com 96% de adultos com relacionamento financeiro no Brasil segundo dados do Banco Central do Brasil (BCB, 2021). Tal divergência pode ser explicada, em parte, pelo fato de os dados administrativos do BCB considerarem todas as pessoas que possuem contas ativas no Sistema Financeiro Nacional (SFN), enquanto a pesquisa do Global Findex é realizada a partir de entrevistas.

No âmbito acadêmico, muito esforço é realizado para avaliar como iniciativas de finanças solidárias podem ser um caminho para melhoria da qualidade de vida dos mais pobres (França et al., 2012; Guimarães, 2000; Mendoza & Thelen, 2008; Rigo et al., 2015; Singer, 2002), pois a mera utilização dos serviços financeiros por essa população pode não significar que ela está sendo adequada às suas necessidades. Para essa avaliação, importa observar como o fluxo do dinheiro em regiões mais empobrecidas acontece, visto que o recurso pode ser direcionado para outros municípios próximos mais desenvolvidos, contribuindo para geração de riqueza desses municípios, quando poderia ser aplicado no próprio território, contribuindo para o desenvolvimento local (França et al., 2012; Jayo et al., 2009).

Nas políticas públicas também se observa a preocupação com a inclusão social por meio da inovação em serviços financeiros. A Organização das Nações Unidas (ONU), por meio da publicação “Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável” (Organização das Nações Unidas [ONU], 2015), definiu 17 objetivos como plano de ação para o desenvolvimento sustentável, em todos os países. Sob o oitavo objetivo desse plano, relativo a trabalho decente para todos e crescimento econômico, encontra-se a

meta de promover políticas com a finalidade de apoiar “as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros” (ONU, 2015, pp. 26-27).

Nesse contexto, uma iniciativa que se destaca no Brasil são os bancos comunitários, organizações de finanças solidárias que operam moedas sociais em comunidades periféricas. No Brasil, eles têm origem em 1998 com o Banco Palmas, que surge no bairro Conjunto Palmeiras, uma região de extrema pobreza na cidade de Fortaleza-CE (Menezes, 2007; Rigo & França, 2017). Na ocasião, foi criada uma moeda social brasileira para incentivar o comércio da região e possibilitar o empréstimo de pequenos valores para consumo na própria comunidade com a intenção de valorizar as trocas no próprio bairro. Destaca-se também que, desde sua origem, o Banco Palmas dedica-se à educação financeira da população, pois acredita que a sustentabilidade do modelo depende também do uso consciente dos recursos disponíveis (Banco Palmas, 2018).

Em 2014, o Instituto Banco da Periferia implementou o que aqui é denominado como moeda social digital, que implica uma moeda com circulação restrita transacionada exclusivamente através de tecnologias de informação e comunicação (TICs) e com seu uso voltado para o desenvolvimento local. Essa digitalização das transações financeiras só foi possível a partir da Lei n. 12.865 (2013), de 9 de outubro de 2013, que permitiu outras organizações ofertarem alguns tipos de serviços financeiros para além daqueles realizados pelos correspondentes bancários, contribuindo para a quebra do oligopólio do sistema bancário nesta seara. Mais recentemente, a Resolução 4.656 (2018), de 26 de abril de 2018, regulamentou parte das ações protagonizadas pelas chamadas *fintechs* e ampliou ainda mais o escopo de organizações que compõem o SFN. Este marco legal viabilizou aos bancos comunitários a introdução de uma plataforma para operar suas moedas sociais digitais, a plataforma e-dinheiro.

Em face ao avanço tecnológico dos bancos comunitários e ao fato de a literatura explorar variadas análises sob a lente da economia solidária (Cernev & Diniz, 2020; França et al., 2012; Nascimento, 2015; Rigo et al., 2015), objetiva-se contribuir com a discussão sobre o papel dos bancos comunitários na inclusão financeira segundo preceitos de solidariedade. Contudo, neste artigo, parte-se de uma investigação do processo de institucionalização dessas organizações e em que medida a adoção de TICs pode interferir nesse processo. A análise dos resultados foi realizada com base no referencial teórico de três trabalhos norteadores a fim de: (a) obter

um panorama das respostas estratégicas frente às pressões institucionais dos bancos comunitários em geral e em específico do Banco Mumbuca, com base em [Oliver \(1991\)](#); (b) identificar quais têm sido as estratégias voltadas para os mercados inclusivos considerando a tipologia identificada por [Mendoza e Thelen \(2008\)](#); e (c) reconhecer como tem se dado o processo de implementação de mudanças por TICs através do modelo conceitual de [Pozzebon e Diniz \(2012\)](#).

REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com [Jayo \(2010\)](#), as pesquisas que se utilizam do modelo multinível desenvolvido por [Pozzebon e Diniz \(2012\)](#) seguem um roteiro básico, que consiste em:

(a) identificação dos grupos sociais relevantes de interesse e caracterização dos *frames* tecnológicos dominantes em cada um desses grupos; (b) análise de um processo de negociação envolvendo todos os grupos, e (c) conclusões ou considerações sobre uma tecnologia-em-prática resultante, ou potencialmente resultante, do processo analisado de negociação.

Essas etapas correspondem à análise primeiramente do contexto, seguida do processo, e por último do conteúdo. Diante disso, faz-se necessário compreender, concomitantemente, as bases teóricas que explicam as estratégias tomadas por essas organizações como resposta a pressões institucionais e como tem se dado a recente implementação de TICs neste processo. A Tabela 1 sintetiza essas categorias.

Tabela 1. Categorias da modelagem social da tecnologia.

Referencial	Dimensão	Categorias
Modelo conceitual de implementação de mudanças por TICs (Pozzebon & Diniz, 2012)	Contexto	Quadros tecnológicos
	Processo	Negociação
	Conteúdo	Tecnologia-em-prática

Nota. Fonte: adaptado de [Pozzebon e Diniz \(2012\)](#).

O estudo do institucionalismo considera a dinâmica das estratégias organizacionais derivadas de pressões institucionais. A constituição de determinado ambiente institucional envolve a ação de vários atores que se relacionam, impactam e são impactados pelas estruturas construídas – as instituições. A multiplicidade de atores interessados em certa política pública resulta em competição pela distribuição dos recursos que sejam mais convenientes para que seus interesses sejam contemplados ([Vieira & Gomes, 2014](#)). Ainda na visão dos autores, “as instituições são as regras do jogo, formais ou informais, que guiam as ações de indivíduos e organizações” ([Vieira & Gomes, 2014, p. 681](#)).

O olhar pela teoria institucional é então voltado para a previsibilidade do comportamento das organizações em resposta a diferentes tipos de conformidade estrutural ou processual relacionada ao ambiente em que estão inseridas, refletindo um comportamento mais passivo das organizações e tendendo a se concentrar mais na conformidade que na resistência destas ([Oliver, 1991](#)). A preocupação dos teóricos institucionais é mais direcionada a compreender como se dá a sobrevivência de acordo com a conformidade com o ambiente institucional e a aderência de normas e regras externas ([DiMaggio & Powell, 1983](#); [Meyer & Rowan, 1977](#)).

[Oliver \(1991\)](#) elenca cinco tipos de respostas estratégicas que as organizações tomam que vão desde um comportamento mais passivo até o de resistência mais ativa: aquiescência, compromisso, fuga, desafio e manipulação. Essa tipologia ajuda na compreensão de como as organizações são influenciadas pelo ambiente institucional e quais são as possíveis estratégias que tomam ao buscar sua sobrevivência dentro dos variados contextos. Diante das respostas estratégicas identificadas por [Oliver \(1991\)](#), pretende-se encontrar quais têm sido mais utilizadas pelos bancos comunitários. Para isso será considerado também o trabalho desenvolvido por [Mendoza e Thelen \(2008\)](#) pelo fato de os autores delimitarem em seu estudo estratégias organizacionais voltadas para tornar os mercados mais inclusivos.

[Mendoza e Thelen \(2008\)](#) definem uma tipologia com base em três tipos de estratégias possíveis, elencando 11 táticas distintas que são utilizadas para tornar os mercados mais inclusivos para os pobres. Essa categorização, associada às estratégias identificadas por [Oliver \(1991\)](#), contribuem para uma compreensão de como essas organizações têm atuado nas comunidades, com ênfase na inclusão financeira da população mais carente. A Tabela 2 sintetiza essas estratégias e táticas desenvolvidas pelos autores referenciados.

Tabela 2. Categorias e subcategorias das estratégias organizacionais.

Referencial	Categorias	
	Estratégias	Subcategorias
Estratégias organizacionais em resposta às pressões institucionais (Oliver, 1991)	Aquiescência	Hábito / Imitação / Conformidade
	Compromisso	Equilíbrio / Pacificação / Negociação
	Fuga	Ocultação / Proteção / Escape
	Desafio	Rejeição / Contestação / Ataque
	Manipulação	Cooptação / Influência / Controle
Estratégias de iniciativas inclusivas (Mendoza & Thelen, 2008)	Estratégias de produção, distribuição e marketing	Padronizar / Alavancar redes flexíveis / Financiar a cadeia de suprimentos
	Estratégias de varejo e precificação	Realizar consumo conjunto / Possibilitar pagamentos flexíveis / Fixar preços diferenciados
	Estratégias de negócios transversais	Contratar inovações / Realizar incentivos dinâmicos / Fechar parcerias / Aplicar estratégias de opções reais / Desenvolver soluções de produtos completos

Nota. Adaptado de Oliver (1991) e de Mendoza e Thelen (2008).

Dessa forma, haverá um esforço em compreender como tem se dado o processo de institucionalização dos bancos comunitários, em um cenário onde eles adquirem um papel transformador nas comunidades em que se estabelecem (Rigo & França, 2017). Uma abordagem possível é a que considera relevante a influência da tecnologia da informação e comunicação que vem sendo adotada em uma estrutura multinível, ou seja, na sociedade, nas organizações e nos indivíduos. Dessa forma, adota-se adicionalmente o modelo de Pozzebon e Diniz (2012), que traz uma abordagem multinível sobre implementação de TICs e sua influência na vida social. Ao não trazer hipóteses ou proposições, o modelo direciona a pesquisa para uma indução analítica, funcionando como uma estrutura que guiará o trabalho empírico (Pozzebon et al., 2009). Por conseguinte, a análise contribuirá para a validade da abordagem conceitual desenvolvida ao longo do tempo (Jayo, 2010; Pozzebon et al., 2009; Pozzebon & Diniz, 2012).

O modelo conceitual desenvolvido por Pozzebon e Diniz (2012) propõe-se a investigar a problemática da influência das TICs para além do nível organizacional, utilizando como base a visão estruturacionista da tecnologia, aliada aos conceitos de modelagem social da tecnologia e do contextualismo. Quanto ao uso da visão estruturacionista no fluxo da tecnologia, Pozzebon e Diniz (2012) chamam atenção para os conceitos desenvolvidos por Orlikowski (2000) sobre a emergência e improvisação da tecnologia, a tecnologia-em-prática, aspecto central na estrutura multinível para investigar a influência das TICs no nível da comunidade/sociedade (Pozzebon & Diniz, 2012). O olhar para a modelagem social da tecnologia, por sua vez, foca a centralidade dos aspectos sociais, econômicos, políticos, culturais, tecnológicos e outros como modeladores de novas

tecnologias (MacKenzie & Wajcman, 1999; Pinch & Bijker, 1984) e aprofunda-se em três conceitos de modelagem social: implementação e uso de TICs como processo de negociação, grupos sociais relevantes e quadros tecnológicos. Por fim, a abordagem contextualista surge com Pettigrew (1985; 1987; 1990) e enfatiza três elementos na mudança organizacional: contexto, conteúdo e processo. Para ele, ao aplicar uma lente de contextualismo, busca-se “continuidade e mudança, padrões e idiosincrasias, as ações de indivíduos e grupos, o papel de contextos e estruturas e processos de estruturação” ao longo do tempo (Pettigrew, 1990, p. 269).

Diante da existência e da atuação dos bancos comunitários baseadas na economia solidária, na educação financeira, e mais recentemente no uso de TICs nos serviços prestados dentro das comunidades, a esquematização da pesquisa (Figura 1) foi desenvolvida para nortear como ocorrem essas relações. Com isso, a análise foi então desenvolvida a partir de três trabalhos norteadores, quais sejam: o institucionalismo (Oliver, 1991), as estratégias voltadas para os mercados inclusivos (Mendoza & Thelen, 2008) e o processo de implementação de TICs (Pozzebon & Diniz, 2012).

De forma sucinta, o banco comunitário surge da necessidade e da ação da própria comunidade em promover acesso e uso de serviços financeiros (linhas de traço e ponto), tradicionalmente através da economia solidária e mais recentemente fazendo uso de TICs. A economia solidária, por sua vez, impacta a educação financeira, visto que o entendimento da última também considera o comportamento financeiro dos cidadãos em termos coletivos. De forma complementar, o banco comunitário realiza iniciativas específicas de educação financeira na comunidade para, junto ao acesso e uso dos serviços financeiros,

promover a inclusão financeira da população local (linha de traço e ponto). Nesse processo, a comunidade responde diretamente à organização sobre o que funciona e o que não funciona localmente (linha tracejada). As linhas contínuas indicam uma relação direta de ação ou consequência entre os conceitos considerados, ou seja, o banco comunitário, originado na comunidade ou por ela, utiliza-se de TICs, da economia solidária e de educação financeira para promover acesso e uso com qualidade de serviços financeiros.

Compreendendo que o processo de inclusão financeira vai além do acesso e uso de serviços financeiros pelos cidadãos, o banco comunitário prioriza serviços

relevantes para a comunidade a partir de uma compreensão de que a qualidade está intrinsecamente relacionada a um modelo de relacionamento mais próximo das pessoas, seja pela relação construída com preceitos na economia solidária, seja por iniciativas de acolhimento do cidadão, como pela educação financeira. Destaca-se também que a origem dessas organizações se dá geralmente por uma iniciativa da própria comunidade, mas com as TICs esse surgimento de baixo para cima também parece estar sendo flexibilizado diante do potencial de escala conquistado a partir do uso da tecnologia, tornando-a mais aplicável em comunidades menos engajadas em constituir, por si próprias, seus bancos comunitários.

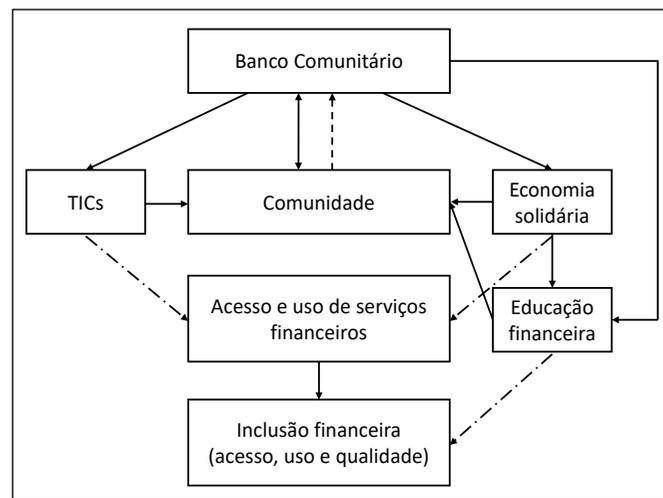


Figura 1. Esquematização da pesquisa.

Fonte: Elaboração própria.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Considerando o uso recente de moedas sociais digitais (Cernev & Diniz, 2020; Cervev & Proença, 2016; Diniz et al., 2016; Nascimento, 2015), entendeu-se que o caso do Banco Mumbuca, em Maricá-RJ, principalmente a partir da mudança de tecnologia da moeda social digital em 2018, era apropriado para o exame do processo de institucionalização dos bancos comunitários como promotores de inclusão financeira em comunidades onde se estabelecem, e em que medida a adoção de tecnologias da informação e comunicação pode interferir nesse processo.

O paradigma que guiou este estudo foi o interpretativista, por entender que a realidade social é um produto de experiências subjetivas e intersubjetivas dos indivíduos (Silva & Roman, 2006). Ainda sobre a abordagem metodológica, Hartley (2004) entende que forças históricas, pressões contextuais e a dinâmica dos

vários grupos de *stakeholders* na aceitação ou enfrentamento a processos inovadores é terreno fértil para adoção do estudo de caso. Assim, esta pesquisa está mais alinhada ao que Stake (2000) chama de estudo de caso instrumental, pois entende-se que o caso aqui estudado pode fornecer insights a partir de uma visão mais aprofundada sobre um caso específico, e com isso também oferecer contribuições teóricas.

Este trabalho adotou dois tipos de triangulação, a da teoria e a metodológica, buscando na primeira uma combinação de teorias que pudessem enriquecer a análise sobre o fenômeno estudado, e na segunda a combinação de métodos. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas, com os funcionários do banco e com o coordenador de projetos do Instituto Banco da Periferia, e entrevistas estruturadas, com os usuários, que foram divididos em beneficiários (do Programa Renda Mínima Mumbuca) e comerciantes locais. Além disso, também se contou com a observação direta e pesquisa documental, sendo esta composta por

documentos oficiais, textos e vídeos da mídia em geral. Isso permitiu descrever e explicar como tem ocorrido o processo de institucionalização dos bancos comunitários e como os cidadãos estavam utilizando as novas tecnologias na comunidade.

Em relação aos instrumentos de coleta, a construção dos roteiros de entrevistas foi realizada com o intuito de compreender as visões de diferentes atores sobre o papel do banco comunitário no município, assim como o papel da moeda social digital, com suporte principalmente nas estratégias identificadas por [Oliver \(1991\)](#) e por [Mendoza e Thelen \(2008\)](#). Sobre a implementação de mudanças por TICs ([Pozzebon & Diniz, 2012](#)), foram elaboradas perguntas voltadas para entender como tem ocorrido a relação das pessoas com o e-dinheiro e com o fato de a moeda social ser digital. Assim, os sujeitos da pesquisa foram beneficiários dos programas sociais, comerciantes, funcionários do banco e o coordenador de projetos do Instituto Banco da Periferia, ou seja, os atores ligados ao funcionamento do banco comunitário e da moeda social digital em diferentes níveis de interação.

A pesquisa *in loco* deu-se em dois momentos: o primeiro foi realizado entre 6 e 14 de novembro de 2018, quando foram entrevistadas três funcionárias do Banco Mumbuca, uma de cada unidade física do banco na ocasião, sendo duas gerentes e a presidente do banco comunitário, dez comerciantes de estabelecimentos variados e sete beneficiários dos programas sociais. O coordenador de projetos do Instituto Banco da Periferia foi entrevistado por telefone, antecipadamente à pesquisa *in loco*. A partir da identificação da dificuldade dos beneficiários em entender as perguntas inicialmente elaboradas, decidiu-se fazer uma segunda visita ao município entre 8 e 10 de janeiro de 2019, resultando neste segundo momento novas 13 entrevistas com esses beneficiários. Além das entrevistas, foram trocados e-mails com a presidente do Banco Mumbuca e com o coordenador de projetos do Instituto Banco da Periferia com o intuito de esclarecer alguns pontos pendentes, bem como para coletar novos dados que foram utilizados na análise.

A análise de conteúdo básica descrita em [Bauer \(2002, p. 191\)](#) mostrou-se adequada ao “traçar um caminho entre a leitura singular verídica e o ‘vale tudo’, e é, em última análise, uma categoria de procedimentos explícitos de análise textual para fins de pesquisa social”. Conforme apontado na seção anterior, as categorias foram definidas a priori e constam nas Tabelas 1 e 2.

Em suma, as etapas da execução da pesquisa foram estabelecidas com base na literatura utilizada para que fosse possível a análise interpretativa do estudo de caso instrumental selecionado, utilizando para isso fontes de dados diversas através da análise de conteúdo básica

proposta por [Bauer \(2002\)](#). Os procedimentos adotados estão expostos na Tabela 3.

Com a análise de conteúdo básica estabelecida, a análise dos dados ainda precisa contar com alguma técnica para construção do próprio repertório analítico ao longo do tempo. De acordo com a tipologia definida por [Yin \(2015\)](#), a combinação de padrão mostrou-se uma técnica analítica apropriada, pois a lógica desta técnica é a comparação de um padrão baseado nas descobertas do estudo de caso com um padrão previsto na literatura. Os resultados podem assim fortalecer a validade interna ou questioná-la, caso os dados trazidos pelo estudo não estejam de acordo com o previsto.

ANTECEDENTES E CONTEXTUALIZAÇÃO DO CASO DO BANCO MUMBUCA

O surgimento do Banco Mumbuca é resultado de uma iniciativa da prefeitura de Maricá iniciada em 2013 com o banco chegando a funcionar, inclusive, durante um período curto, dentro da própria prefeitura entre o final de 2013 e o início de 2014. Esse início do banco na cidade provavelmente tem um papel importante na percepção da população em geral, capturado nas entrevistas, de que o Banco Mumbuca seria da prefeitura. Além disso, o Banco Mumbuca, por ser o responsável pelo pagamento do benefício social municipal, tem o papel de garantir que tais recursos provenientes da prefeitura cheguem à população e que possam ser utilizados nos comércios cadastrados, vinculando muito sua imagem ao pagamento do benefício. Diante desses fatos, foi percebido, tanto nas entrevistas com beneficiários quanto com comerciantes, que havia uma falta de entendimento de que a moeda social era uma coisa e o benefício social era outra.

Em 2016, o Instituto Banco da Periferia, juntamente com a equipe da MoneyCloud, desenvolveu em conjunto uma nova plataforma, chamada e-dinheiro, para que pudesse ser utilizada pelos diversos bancos comunitários em substituição às máquinas POS (*point of sale*), mais conhecidas como ‘maquininhas’. Em dezembro de 2017 a plataforma e-dinheiro foi lançada em Maricá e no início de 2018 ela começou a funcionar na cidade. A partir da adoção da plataforma abriu-se a possibilidade da abertura de uma conta digital no Banco Mumbuca por qualquer indivíduo, não só pelos beneficiários. A viabilidade do uso do banco pela população em geral utilizando uma moeda social digital surgiu devido à adoção da plataforma e-dinheiro justamente por esta funcionar de forma similar a um aplicativo de banco. Assim, com essas mudanças, a quantidade de comerciantes cadastrados passou de menos de 120 no início de 2018 para mais de 1.100 em novembro de 2018, quando foi realizada a primeira visita ao município.

Tabela 3. Resumo dos procedimentos adotados na construção da pesquisa.

Etapas de execução da pesquisa	Fontes de dados utilizadas	Tipo de análise de dados	Conceitos e/ou modelos teóricos relacionados
Levantamento histórico dos bancos comunitários	Documentos oficiais Textos e vídeos da mídia Entrevistas em profundidade com roteiro semiestruturado	Análise de conteúdo básica (Bauer, 2002)	Institucionalismo (Oliver, 1991)
Identificação do marco legal	Documentos oficiais	Análise de conteúdo básica (Bauer, 2002)	Institucionalismo (Oliver, 1991)
Compreensão de como se dá a promoção de inclusão financeira pelos bancos comunitários	Documentos oficiais Textos e vídeos da mídia Entrevistas em profundidade com roteiro semiestruturado Entrevistas estruturadas Observação	Análise de conteúdo básica (Bauer, 2002)	Institucionalismo (Oliver, 1991) Estratégias organizacionais de iniciativas inclusivas (Mendoza & Thelen, 2008)
Especificação de fatores facilitadores e inibidores relacionados à adoção dos bancos comunitários pelas comunidades	Documentos oficiais Textos e vídeos da mídia Entrevistas em profundidade com roteiro semiestruturado Entrevistas estruturadas Observação	Análise de conteúdo básica (Bauer, 2002)	Institucionalismo (Oliver, 1991) Estratégias organizacionais de iniciativas inclusivas (Mendoza & Thelen, 2008)
Identificação do processo de implementação de TICs associadas aos bancos comunitários	Documentos oficiais Textos e vídeos da mídia Entrevistas em profundidade com roteiro semiestruturado Entrevistas estruturadas Observação	Análise de conteúdo básica (Bauer, 2002)	Estrutura de implementação de mudanças por TICs (Pozzebon & Diniz, 2012)
Discussão de cenários prospectivos para os bancos comunitários no horizonte futuro	Documentos oficiais Textos e vídeos da mídia Entrevistas em profundidade com roteiro semiestruturado Entrevistas estruturadas Observação	Análise de conteúdo básica (Bauer, 2002)	Institucionalismo (Oliver, 1991) Estratégias organizacionais de iniciativas inclusivas (Mendoza & Thelen, 2008) Estrutura de implementação de mudanças por TICs (Pozzebon & Diniz, 2012)

Nota. Elaboração própria.

Outra inovação que surgiu no período foram duas linhas de crédito a juros zero. Em meados de 2018 foi lançado o MumbuCred, um crédito produtivo voltado para pequenos comerciantes ou pessoas que queriam começar um negócio no valor máximo de R\$ 2.000,00 por pessoa. Já no final de 2018 foi lançado o Casa Melhor, uma linha de crédito de consumo voltada para pessoas que moravam em casa própria ou cedida e queriam fazer uma pequena reforma no imóvel, limitada ao valor de R\$ 600,00 por pessoa. O recurso destinado a esses dois programas de microcrédito era oriundo da taxa de 2% cobrada dos comerciantes em cada transação que utilizava a moeda social Mumbuca. Antes da mudança da plataforma, a taxa cobrada dos comerciantes por cada transação era de 3%, com o recurso sendo transferido integralmente à empresa que disponibilizava as 'maquininhas' e realizava a manutenção dos equipamentos.

Tanto a abertura do banco para a população em geral e para os comércios interessados quanto o início do programa de microcrédito em 2018 podem ser considerados

marcos importantes na evolução do Banco Mumbuca ao promover maior inclusão financeira a partir das três dimensões da inclusão financeira: ampliação do (a) acesso e (b) uso, e melhor (c) qualidade no uso como resultado da orientação financeira aos tomadores de crédito. Além disso, a possibilidade trazida pelo e-dinheiro de formar um fundo de crédito autônomo, sem necessidade de recursos oriundos de outros lugares, sejam bancos comerciais, sejam organizações parceiras, contribuiu para a viabilidade financeira do projeto e para que o banco pudesse prover as linhas de crédito a juros zero.

PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS E OUTRAS AÇÕES DO BANCO MUMBUCA

As entrevistas mostraram que as percepções sobre o Banco Mumbuca e sobre a moeda Mumbuca variaram um pouco a depender de quem estava sendo entrevistado. A comunidade como um todo percebe, por exemplo,

que o Banco Mumbuca contribui para a prosperidade econômica e possui qualidade em seus serviços prestados, porém muitos enxergam que a continuidade da moeda, e consequentemente do banco, é atrelada à vontade política. O comerciante oito traz que o banco “é muito importante para a cidade, valoriza muito a cidade e a moeda local roda dentro na cidade, então faz o turismo, faz economia”, enquanto a comerciante dez, quando perguntada se acredita que a moeda social vai continuar existindo, traz: “Eu acredito e espero que sim, né? Espero que sim. Depende muito é dos governantes aí, eu acho”.

A moeda Mumbuca, por sua vez, é entendida pelos comerciantes como boa por fomentar a circulação local do dinheiro no município, como no trecho “eu acho que a princípio a visão do banco foi criar uma moeda só aqui mesmo, porque não é aceito em outros municípios, é só aqui, então é trazer o dinheiro pra dentro da cidade pra que ninguém vá pra Niterói, São Gonçalo, porque aqui é aceito em vários estabelecimentos” retirado da entrevista com a comerciante nove. Porém, havia um desconhecimento generalizado sobre a diferença entre a moeda social digital e o benefício social, pois ao serem questionados sobre a moeda social, todos os comerciantes e beneficiários, sem exceção, falaram sobre o benefício social. Neste sentido, há uma oportunidade de os bancos comunitários buscarem se estabelecer como potenciais intermediários no pagamento de benefícios sociais, visto o fato de essas organizações serem concebidas e enxergadas por sua utilidade social.

A respeito da plataforma e-dinheiro, comerciantes e beneficiários percebem positivamente sua segurança e usabilidade, com algumas críticas por parte dos comerciantes sobre a acessibilidade do e-dinheiro para receber pagamentos, tendo em vista a necessidade de que o smartphone tenha em seu hardware a tecnologia *near-field communication* (NFC), que já é presente em muitos aparelhos, mas ainda não nos mais simples.

Como resultado do caixa formado a partir do uso progressivo da plataforma e-dinheiro, foi possível implementar dois programas de crédito do Banco Mumbuca, o MumbuCred Produtivo, voltado para pessoas que têm ou desejam iniciar um pequeno negócio, e o MumbuCred Casa Melhor, feito para pessoas que desejam fazer uma pequena reforma em suas casas. Os programas funcionam com base na metodologia de aval solidário desenvolvida por [Yunus e Jolis \(2000\)](#), baseada na formação de grupos corresponsáveis pelo pagamento do crédito concedido pelo banco.

Por último, vale mencionar a aposta da prefeitura no Banco Mumbuca para implementar outros programas sociais, como o Programa Renda Mínima Gestante e o Programa Renda Mínima Jovem Solidário, ambos programas de transferências de renda condicionadas.

Além desses, havia também o Programa Renda Básica de Cidadania, uma renda mensal pequena distribuída para toda a população, e o Mumbuca Indígena, voltado para os indígenas residentes no município.

PRESSÕES INSTITUCIONAIS, RESPOSTAS ESTRATÉGICAS E IMPLEMENTAÇÃO DE MUDANÇAS POR TICS ADOTADAS PELO BANCO MUMBUCA

O estudo relaciona as respostas organizacionais frente às pressões institucionais considerando “por que essas pressões estão sendo exercidas, quem as está exercendo, quais são essas pressões, como ou por quais meios elas são exercidas e onde elas ocorrem” ([Oliver, 1991, p. 159](#)). A autora define que são cinco os antecedentes institucionais relacionados respectivamente a essas cinco questões básicas: causa, constituintes, conteúdo, controle e contexto. Ela também traz duas hipóteses relacionadas a cada antecedente, tendo sido quase todas pertinentes para o caso do Banco Mumbuca. Somente no que diz respeito aos constituintes faz-se necessária uma reflexão adicional, pois a autora afirma que “quanto maior o grau de multiplicidade constituinte, maior a probabilidade de resistência organizacional a pressões institucionais” e que “quanto menor o grau de dependência dos constituintes que exercem pressão, maior a probabilidade de resistência organizacional a pressões institucionais”.

No caso do Banco Mumbuca, a entrada de mais uma constituinte, o poder público, apesar de impor normas para o funcionamento do banco, foi quem também possibilitou a formação da organização. É possível que a natureza singular do Banco Mumbuca junto à prefeitura seja a explicação da exceção. Logo, há a necessidade de avaliar se os constituintes são apoiadores ou não das organizações. Por outro lado, os bancos comunitários em geral contam mais com a articulação interna da comunidade para funcionarem, porém apresentam mais resistência justamente pela falta de apoio de constituintes que poderiam impulsionar o funcionamento dessas organizações. Quanto à segunda hipótese, não parece haver dúvidas sobre a afirmação da autora, pois a dependência de recursos de quem exerce a pressão institucional, no caso a prefeitura, faz com que o Banco Mumbuca apresente mais estratégias de conformidade que o habitual dos bancos comunitários, visto que estes últimos independem de um patrocinador externo.

Além das entrevistas e e-mails trocados, a literatura já produzida sobre os vários assuntos que se relacionam com a história dos bancos comunitários foi relevante para identificar estratégias dessas organizações em geral,

assim como os documentos oficiais, a exemplo de leis e normas. Especificamente no caso do Banco Mumbuca, além dos documentos oficiais e da literatura sobre o tema, foram também considerados os documentos não oficiais provenientes do portal da prefeitura e a observação direta. O resultado desse processo de triangulação das diversas fontes resultou na construção do conteúdo trazido na Tabela 4 com base em [Oliver \(1991\)](#), que sintetiza as respostas estratégicas com as respectivas táticas encontradas na pesquisa realizada no estudo de caso do Banco Mumbuca entre 2013 e 2018.

De forma complementar à discussão com base no trabalho de [Oliver \(1991\)](#), buscou-se a compreensão de quais iniciativas estão sendo tomadas pelo Banco Mumbuca apoiadas na tipologia identificada no trabalho de [Mendoza e Thelen \(2008\)](#). A partir deste estudo, foram identificadas várias estratégias, expostas na Tabela 5, em todos os três

campos delimitados pelos autores, ou seja, nas estratégias de produção, distribuição e marketing, nas estratégias de varejo e precificação e, por último, nas estratégias de negócios transversais.

Há duas possíveis contribuições à tipologia identificada por [Mendoza e Thelen \(2008\)](#) nas estratégias de produção, distribuição e marketing: simplificar e capacitar os clientes. A primeira derivada da percepção de que o uso de bens e serviços precisa ser simplificado para que se diminua a barreira existente entre os possíveis usuários desses serviços e as soluções implementadas. A segunda considera o perfil e a necessidade dos usuários, que muitas vezes precisam de ajuda para começar a usar determinado tipo de serviço. Logo, a atenção dada à capacitação, seja tecnológica, seja de outro tipo, pode fazer a diferença entre o sucesso ou não de uma iniciativa inclusiva.

Tabela 4. Estratégias e táticas identificadas do Banco Mumbuca.

Estratégia	Tática	Identificação	Antes e/ou depois do e-dinheiro
Compromisso	Equilíbrio	O Banco Mumbuca chegou a trabalhar dentro da prefeitura no final de 2013 e início de 2014.	Antes
		O Banco Mumbuca trabalhou durante muito tempo quase exclusivamente para a prefeitura, de 2013 a 2017, como intermediador para o pagamento dos benefícios sociais.	Antes
	Pacificação	Havia restrições dos tipos de comércio que podiam receber a moeda social.	Antes
		Adequação às normas para operar com microcrédito (o Instituto Banco da Periferia é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público [OSCIPI] de crédito).	Depois
		Adequação às normas para operar com moedas eletrônicas, de acordo com a lei n.º 12.865.	Antes e depois
Negociação	Adequação entre os interesses do poder público em patrocinar um banco comunitário com uma moeda social e os interesses dos bancos comunitários em estabelecer-se com o apoio do poder público.	Antes e depois	
Desafio	Rejeição	Tecnologia acessível à população carente.	Depois
		Disseminação dos valores da economia solidária.	Depois
		Tratamento humanizado com a população mais carente.	Antes e depois
		Crédito para quem não consegue crédito no sistema bancário.	Depois
		Menos exigências burocráticas.	Depois
	Contestação	Incentivo do consumo local.	Antes e depois
		Crença no desenvolvimento endógeno e solidário.	Antes e depois
		Promoção de maior circulação da moeda social no território.	Depois
	Ataque	Disputa do espaço frente ao mercado bancário.	Depois
		Abertura do cadastro para todo tipo de estabelecimento e cliente independente.	Depois
		Reinvestindo todo o dinheiro que ganha na própria comunidade em forma de microcrédito ou ações sociais.	Depois

Nota. Elaboração própria.

Tabela 5. Estratégias do Banco Mumbuca voltadas para mercados inclusivos.

Estratégias de produção, distribuição e marketing	Padronizar	Desburocratização da abertura de contas por clientes independentes e por comerciantes interessados em operar com a moeda social digital.
	Alavancar redes flexíveis	Redes de TICs: utilização da moeda social digital através da plataforma e-dinheiro. Redes comunitárias: ações sociais para envolver mais a comunidade com a economia solidária e uso das redes sociais para aproximar-se da comunidade.
	Financiar cadeia de suprimentos	Programas de microcrédito e circulação local da moeda social digital.
	Simplificar	Usabilidade do aplicativo considerando os quadros tecnológicos dos clientes.
	Capacitar os clientes	Orientação básica tecnológica voltada para o uso do aplicativo ou orientações de educação financeira.
Estratégias de varejo e precificação	Realizar consumo conjunto	Grupos de microcrédito com aval solidário.
	Possibilitar pagamentos flexíveis	Considera as particularidades dos tomadores de crédito de baixa renda.
	Fixar preços diferenciados	Linhas de crédito a juros zero.
Estratégias de negócios transversais	Contratar inovações	Moeda social digital e utilização de cartões baseados na tecnologia NFC em substituição aos cartões magnéticos utilizados em máquinas POS. Aval solidário como forma de diminuir o risco de crédito.
	Realizar incentivos dinâmicos	Avaliação da progressividade do crédito conforme a necessidade e capacidade de pagamento de cada tomador, assim como de seu histórico frente ao banco comunitário.
	Fechar parcerias	Diversas parcerias: com a prefeitura de Maricá, com o Instituto Banco da Periferia (e de forma indireta com a empresa MoneyCloud), com a Caixa Econômica Federal.
	Aplicar estratégias de opções reais	Aplicação de projetos-pilotos de microcrédito.
	Desenvolver soluções de produtos completos	O aplicativo e-dinheiro foi pensado para atender a população de baixa renda, oferecendo os serviços que essa população geralmente usa, como pagamento de boleto, transferência de recursos entre usuários, pagamento no comércio e recarga de celular.

Nota. Elaboração própria.

A última análise foi a que considerou o modelo multinível da estrutura de implementação de mudanças por TICs de [Pozzebon e Diniz \(2012\)](#) que considera a complexidade das inovações por TICs em pesquisas relacionadas a “lidar com questões importantes como bem-estar social, equidade social e sustentabilidade” ([Pozzebon & Diniz, 2012](#)). Embora os bancos comunitários tenham suas atuações restritas a determinados territórios, resultando em processos de negociação entre os grupos dessas regiões, o marco regulatório federal recente, especialmente a lei 12.865, de 2013, influenciou significativamente a forma de atuar dessas organizações, principalmente porque a adoção da moeda social digital só foi possível após a publicação da referida lei. Dessa maneira, um possível adendo ao modelo seria considerar se o marco regulatório para além do nível da comunidade está servindo mais como um impulsionador ou como um inibidor da implementação por TICs nesse caso específico.

Outra contribuição que pode ser observada é a que considera a tecnologia-em-prática como parte do contexto

para uma próxima rodada de desenvolvimento tecnológico, visto que no segundo momento da moeda social digital o contexto modificou-se justamente porque já estavam sendo utilizadas soluções tecnológicas derivadas do ciclo anterior. No caso do Banco Mumbuca, a primeira rodada pode ser entendida como a moeda social digital a partir das ‘maquininhas’, e a partir das mudanças tecnológicas e sociais, passou para a moeda social digital na plataforma e-dinheiro, que contou com uma configuração de quadros tecnológicos diferente devido à adoção da tecnologia anterior. Logo, como os autores já tinham identificado em um trabalho anterior ([Pozzebon et al., 2009](#)), o conteúdo pode passar a ser contexto no desenvolvimento gradual da tecnologia.

A Tabela 6 foi elaborada para apresentar a dinâmica entre agentes mais relevantes e o contexto institucional no caso estudado tomando como base o modelo multinível da estrutura de implementação de mudanças por TICs de [Pozzebon e Diniz \(2012\)](#).

Tabela 6. Análise conceitual aplicada ao Banco Mumbuca e à moeda Mumbuca.

Grupos sociais relevantes	Quadros tecnológicos	Negociação	Tecnologia-em-prática
Governo	Realiza o pagamento dos benefícios; Promove o desenvolvimento local; Faz parte do Programa Municipal de Economia Solidária.	Entre o poder público e o Banco Mumbuca: Lei municipal n.º 2.448, de 2013 – regula o pagamento dos benefícios através de um banco comunitário por uma moeda social digital; Lei municipal n.º 2.652, de 2015 – altera alguns termos da lei anterior para aumentar a probabilidade de sustentabilidade do programa; Termo de colaboração anual entre a prefeitura de Maricá e o Instituto Banco da Periferia.	As implicações da adoção de uma moeda social digital a partir de 2013: Trouxe mais segurança que a moeda em papel para o Banco Mumbuca (elimina a falsificação) e para o usuário (diminui a possibilidade de assalto).
Banco Mumbuca	Atua na inclusão financeira em suas três dimensões; Promove o desenvolvimento local; Incentiva a economia solidária.	Entre o Banco Mumbuca e comerciantes e beneficiários: Ações sociais para se aproximar da comunidade; Utilização do WhatsApp como forma de se aproximar da comunidade; Programas de microcrédito com aval solidário como forma de aplicar educação financeira na prática.	As implicações da mudança da tecnologia das antigas máquinas POS para a plataforma e-dinheiro a partir de 2018: Promoveu mais estabilidade no funcionamento da tecnologia; Proporcionou retorno financeiro para o Instituto Banco da Periferia (que promove microcrédito e ações sociais a partir disso); Aumentou a acessibilidade à tecnologia (smartphones em substituição às antigas máquinas POS);
Comerciantes	Melhora o comércio local; Ajuda os mais pobres; Enxerga majoritariamente o Banco Mumbuca como sendo do governo.	Entre os comerciantes e o Banco Mumbuca: Relação menos burocrática que a com os bancos em geral; Qualidade no atendimento.	Trouxe maior liquidez aos comerciantes (possibilidade de transferência do dinheiro a qualquer momento); Promoveu maior autonomia dos usuários pela ampliação dos serviços disponíveis (transferências, pagamento de boleto, recarga de celular); Promoveu maior autonomia também ao permitir pagamento no comércio direto pelo aplicativo, sem a necessidade do cartão NFC.
Beneficiários	É o responsável pelo pagamento dos benefícios; Ajuda na redução da própria pobreza; Enxergam o Banco Mumbuca como sendo do governo.	Entre os beneficiários e o Banco Mumbuca: Qualidade no atendimento.	

Nota. Elaboração própria.

Com o propósito de agrupar as diferentes bases teóricas e destacar as contribuições deste trabalho, a Figura 2 foi elaborada trazendo, portanto, as relações mais relevantes que foram identificadas a partir das categorias definidas na literatura e das identificadas nesta pesquisa.

CONCLUSÃO

O trabalho analisou a institucionalização dos bancos comunitários como promotores de inclusão financeira, considerando as estratégias empreendidas por essas organizações frente às pressões institucionais que são exercidas sobre elas, com especial atenção ao processo de implementação de mudanças por tecnologias de informação e comunicação (TICs). Para a análise das pressões institucionais, foi necessário ver antes e depois da implementação do aplicativo e-dinheiro, pois mesmo a moeda social já sendo digital desde sua utilização pela comunidade, a transferência de tecnologia impactou a forma como as organizações reagiram frente às pressões. Foi

encontrada uma possível contribuição teórica no que diz respeito à multiplicidade constituinte referenciada em [Oliver \(1991\)](#), visto que a natureza singular do Banco Mumbuca junto à prefeitura pode ser percebida como um grau maior de multiplicidade constituinte, porém resultando em menos resistência organizacional a pressões institucionais.

No que concerne às inovações para tornar os mercados mais inclusivos ([Mendoza & Thelen, 2008](#)), a pesquisa identificou duas possíveis novas tipologias que poderiam ser adicionadas às já listadas nas estratégias de produção, distribuição e marketing: simplificar e capacitar os clientes. Simplificar o uso de bens e serviços que são vistos como complexos pode suavizar a barreira que existe entre a população mais carente e estes bens e serviços. A capacitação dos clientes, através da orientação básica ao uso de determinado serviço ou produto, também é algo que contribui para a inclusão dos mercados. No caso analisado, essas táticas foram encontradas, por exemplo, na usabilidade do aplicativo e-dinheiro e nas orientações com base na educação financeira.

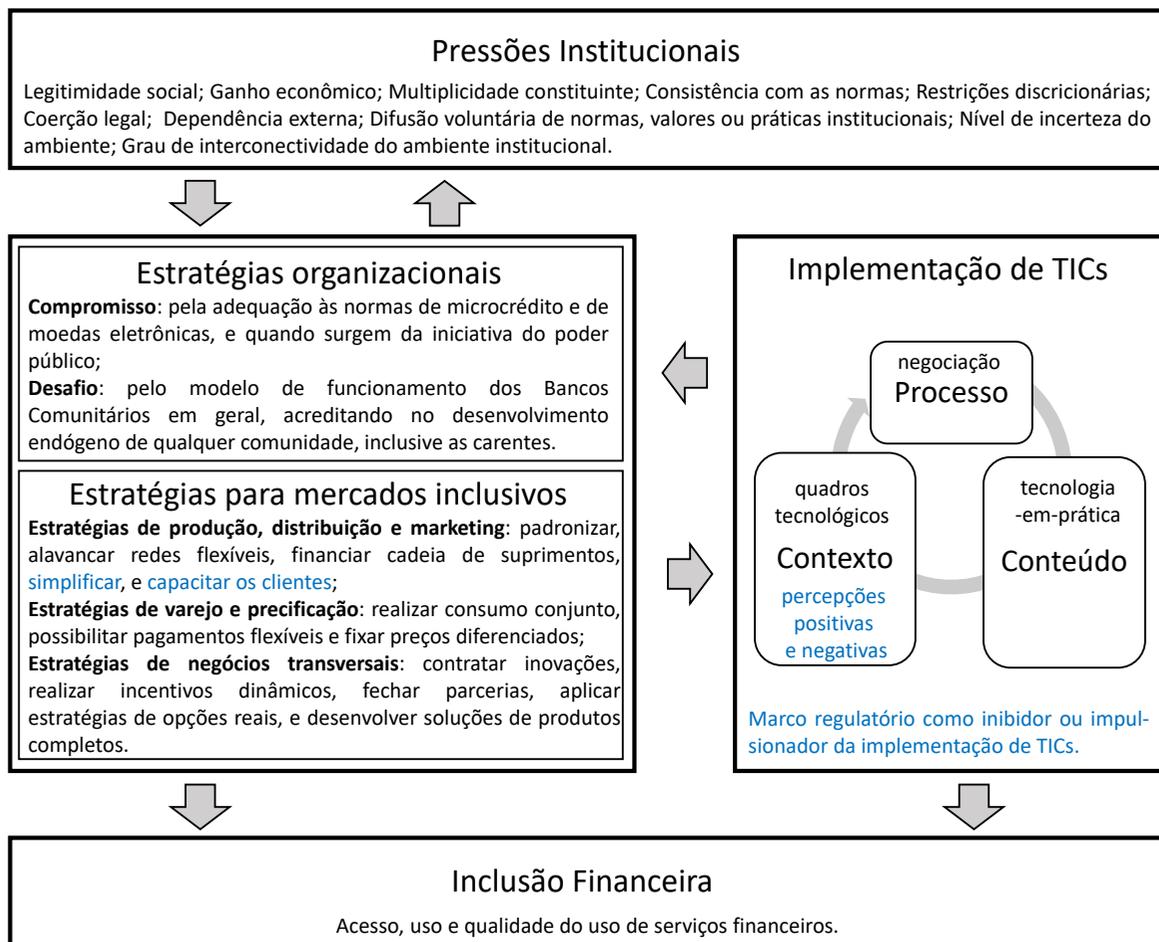


Figura 2. Principais relações identificadas entre pressões institucionais, estratégias organizacionais, implementação de TICs e objetivo social.

As relações mais relevantes que foram identificadas a partir das categorias definidas na literatura estão na cor preta e aquelas identificadas nesta pesquisa estão na cor azul. Fonte: Elaboração própria.

Também foi identificada adequação do modelo multinível da estrutura de implementação de mudanças por TICs de Pozzebon e Diniz (2012) para o caso estudado, provavelmente porque o modelo leva em conta o bem-estar social, equidade social e sustentabilidade em sua concepção, elementos intrínsecos aos bancos comunitários. No estudo foi destacada, especificamente em relação ao e-dinheiro, a importância do marco regulatório e da tecnologia-em-prática como parte do contexto para uma próxima rodada de desenvolvimento tecnológico, ou seja, o conteúdo pode passar a ser contexto no desenvolvimento gradual da tecnologia. Partindo de uma visão esquematizada de como os bancos comunitários atuam, e utilizando-se dos três marcos teóricos concomitantemente, foi possível compreender melhor como tem se dado a inclusão financeira.

Devido à interlocução de diversas perspectivas teóricas mais atreladas ao mercado para analisar um fenômeno que possui raiz na economia solidária, uma importante limitação

desta pesquisa foi não ter se desenvolvido uma análise que enfatizasse as diferentes racionalidades que pautam organizações do mercado e bancos comunitários.

Há ainda oportunidades de pesquisa sobre os bancos comunitários como potenciais intermediários no pagamento de benefícios sociais, tendo em vista essa primeira experiência com o Banco Mumbuca. Outrossim, pesquisas que se atentem a outras abordagens teóricas podem ser enriquecedoras na construção de novas teorias considerando a utilização de serviços financeiros on-line por perspectivas distintas. Por fim, em relação às inovações em TICs, o surgimento cada vez maior de *fintechs*, com soluções que diminuem custos na utilização de serviços financeiros e que ao mesmo tempo atraem cidadãos antes excluídos totalmente ou parcialmente do SFN, oportuniza estudos que explorem como está sendo o uso desses serviços, comparando-os com soluções tecnológicas solidárias como o e-dinheiro.

REFERÊNCIAS

- Banco Central do Brasil. (2021). *Relatório de Cidadania Financeira 2021*. https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf
- Banco Palmas. (2018). *Manifesto 20 Anos Banco Palmas*. <http://www.institutobancopalmas.org/manifesto-20-anos-banco-palmas>
- Bauer, M. W. (2002). Análise de conteúdo básica: Uma revisão. In M. W. Bauer & G. Gaskell (Eds.), *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: Um manual prático* (pp. 189-217). Editora Vozes.
- Bisht, S. S., & Mishra, V. (2016). ICT-driven financial inclusion initiatives for urban poor in a developing economy: Implications for public policy. *Behaviour & Information Technology*, 35(10), 817-832. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2016.1183711>
- Cernev, A. K., & Diniz, E. H. (2020). Palmas para o E-Dinheiro! A evolução digital de uma moeda social local. *Revista De Administração Contemporânea*, 24(5), 487-506. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2020190390>
- Cernev, A. K., & Proença, B. A. (2016). Mumbuca: A primeira moeda social digital do Brasil. *Revista Brasileira de Casos de Ensino em Administração*, 6(2), 1-13. <http://dx.doi.org/10.12660/gvcasosv6n2c15>
- Demirgüç-Kunt, A. D., Klapper, L. Singer, D. & Ansar, S. (2022). *The Global Findex database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. Washington, D.C., USA. World Bank Group. <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex/Report>
- DiMaggio, P., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American sociological review*, 48(2), 147-160. <https://doi.org/10.2307/2095101>
- Diniz, E., Birochi, R., & Pozzebon, M. (2012). Triggers and barriers to financial inclusion: The use of ICT-based branchless banking in an Amazon county. *Electronic Commerce Research and Applications*, 11(5), 484-494. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2011.07.006>
- Diniz, E. H., Cernev, A. K., & Nascimento, E. (2016). Mobile social money: An exploratory study of the views of managers of community banks. *Revista de Administração*, 51(3), 299-309. <https://doi.org/10.1016/j.rausp.2016.02.002>
- Fang, J., Russell, R., & Singh, S. (2014). Exploring the impact of mobile money services on marketing interactions in relation to consumer well-being in subsistence marketplaces –lessons from rural Cambodia. *Journal of Marketing Management*, 30(5-6), 445-475. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2014.884619>
- França, G. C., Filho., Silva, J. T. Jr., & Rigo, A. S. (2012). Solidarity finance through community development banks as a strategy for reshaping local economies: Lessons from Banco Palmas. *Revista de Administração*, 47(3), 500-515. <https://doi.org/10.5700/rausp1054>
- Guimarães, G. (2000). Incubadoras tecnológicas de cooperativas populares: Contribuição para um modelo alternativo de geração de trabalho e renda. In P. I. Singer & de A. R. Souza (Eds.), *A economia solidária no Brasil: A autogestão como resposta ao desemprego* (pp. 111-122). Contexto.
- Hartley, J. (2004). Case study research. In C. Cassell & G. Symon. (Eds.), *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (pp. 323-333). Sage.
- Jayo, M. (2010). Correspondentes bancários como canal de distribuição de serviços financeiros: Taxonomia, histórico, limites e potencialidades dos modelos de gestão de redes [Tese de Doutorado, Fundação Getulio Vargas]. FGV Repositório Digital. <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/8108>
- Jayo, M., Pozzebon, M., & Diniz, E. H. (2009). Microcredit and innovative local development in Fortaleza, Brazil: The case of Banco Palmas. *Canadian Journal of Regional Science*, 32(1), 115-128. http://institutobancopalmas.org/wp-content/uploads/7_jayo_et_al.pdf
- Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013. (2013). Casa Civil. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/lei/112865.htm
- MacKenzie, D., & Wajcman, J. (1999). *The social shaping of technology*. Open university press.
- Martins, R. D. A., Vaz, J. C., & de Lima Caldas, E. (2010). A gestão do desenvolvimento local no Brasil: (Des) articulação de atores, instrumentos e território. *Revista de Administração Pública*, 44(3), 559-590. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122010000300002>
- Mendoza, R. U., & Thelen, N. (2008). Innovations to make markets more inclusive for the poor. *Development Policy Review*, 26(4), 427-548. <https://doi.org/10.1111/j.1467-7679.2008.00417.x>
- Menezes, M. S. (2007). Moedas locais: Uma investigação exploratória sobre seus potenciais como alternativa à exclusão financeira a partir do caso do Banco Bem em Vitória/ES [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Minas Gerais]. Repositório Institucional da UFMG. <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/AMSA-72JJ5Q>
- Meyer, J. W., & Rowan, B. (1977). Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *American Journal of Sociology*, 83(2), 340-363. <https://doi.org/10.1086/226550>
- Nascimento, E. P. C. do (2015). Moedas sociais digitais: Estudo de caso de duas experiências em Bancos Comunitários [Dissertação de Mestrado, Fundação Getulio Vargas]. FGV Repositório Digital. <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/13607>
- Oliver, C. (1991). Strategic responses to institutional processes. *Academy of management review*, 16(1), 145-179. <https://doi.org/10.5465/amr.1991.4279002>

- Omar, M. A., & Inaba, K. (2020). Does financial inclusion reduce poverty and income inequality in developing countries? A panel data analysis. *Journal of Economic Structures*, 9(1), 37. <https://doi.org/10.1186/s40008-020-00214-4>
- Organização das Nações Unidas. (2015). ONU/Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf>
- Orlikowski, W. J. (2000). Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations. *Organization Science*, 11(4), 404-428. <https://doi.org/10.1287/orsc.11.4.404.14600>
- Pettigrew, A. M. (1985). Contextualist research and the study of organizational change processes. In E. Mumford, R. Hirschheim, G. Fitzgerald, A. T. Wood-Harper (Eds.), *Research methods in information systems* (pp. 53-72). North-Holland Publishing.
- Pettigrew, A. M. (1987). Context and action in the transformation of the firm. *Journal of Management Studies*, 24(6), 649-670. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1987.tb00467.x>
- Pettigrew, A. M. (1990). Longitudinal field research on change: Theory and practice. *Organization science*, 1(3), 267-292. <https://www.jstor.org/stable/2635006>
- Pinch, T. J., & Bijker, W. E. (1984). The social construction of facts and artefacts: Or how the sociology of science and the sociology of technology might benefit each other. *Social Studies of Science*, 14(3), 399-441. <https://www.jstor.org/stable/285355>
- Pozzebon, M., & Diniz, E. H. (2012). Theorizing ICT and society in the Brazilian context: A multilevel, pluralistic and remixable framework. *Brazilian Administration Review*, 9(3), 287-307. <https://doi.org/10.1590/S1807-76922012000300004>
- Pozzebon, M., Diniz, E., & Jayo, M. (2009). Adapting the structurationist view of technology for studies at the community/societal levels. In Y. K. Dwivedi, B. Lal, M. D. Williams, S. L. Schneberger, M. Wade (Eds.), *Handbook of Research on Contemporary Theoretical Models in Information Systems* (pp. 18-33). IGI Global.
- Resolução nº 4.656, de 26 de abril de 2018. (2018). Dispõe sobre a sociedade de crédito direto e a sociedade de empréstimo entre pessoas, disciplina a realização de operações de empréstimo e de financiamento entre pessoas por meio de plataforma eletrônica e estabelece os requisitos e os procedimentos para autorização para funcionamento, transferência de controle societário, reorganização societária e cancelamento da autorização dessas instituições. *Diário Oficial da União*. https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/12378952/doi-2018-04-30-resolucao-n-4-656-de-26-de-abril-de-2018-12378948
- Rigo, A. S., França, G. C. de, Filho., & Leal, L. P. (2015). Bancos Comunitários de Desenvolvimento na Política Pública de Finanças Solidárias: Apresentando a realidade do Nordeste e discutindo proposições. *Desenvolvimento em questão*, 13(31), 70-107. <https://doi.org/10.21527/2237-6453.2015.31.70-107>
- Rigo, A. S., & França, G. C. de, Filho. (2017). O paradoxo das Palmas: Análise do (des)uso da moeda social no “bairro da economia solidária”. *Cadernos EBAPE. BR*, 15(1), 169-193. <https://doi.org/10.1590/1679-395141258>
- Sen, A. (2010). *Desenvolvimento como liberdade*. (L. T. Motta, Trad.). Companhia das Letras. (Trabalho original publicado em 1999).
- Silva, A. B., & Roman, J., Neto. (2006). Perspectiva multiparadigmática nos estudos organizacionais. In C. K. Godoi, R. Bandeira-de-Mello, & A. B. Silva, *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: Paradigmas, estratégias e métodos* (pp. 53-87). Saraiva.
- Singer, P. (2002). *Introdução à economia solidária*. Fundação Perseu Abramo.
- Stake, R. E. (2000). Case studies. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln, *Handbook of qualitative research* (pp. 435-454, 2ª ed.). Sage.
- Vieira, D. M., & Gomes, R. C. (2014). Mudança institucional gradual e transformativa: A Influência de coalizões de advocacia e grupos de interesses em políticas públicas. *Organizações & Sociedade*, 21(71), 679-694. <https://doi.org/10.1590/S1984-92302014217100008>
- Yin, R. K. (2015). *Estudo de caso: Planejamento e métodos*. Bookman.
- Yunus, M., & Jolis, A. (2000). O banqueiro dos pobres. (M. C. G. Cupertino, Trad.). Ática. (Trabalho original publicado em 1997).

Autoria

Raquel Melo de Almeida

Universidade de Brasília, Programa de Pós-Graduação em Administração

Campus Universitário Darcy Ribeiro, - qd-606 qd-607 - Asa Norte, CEP 70910-900, Brasília, DF, Brasil

E-mail: raquel.melo@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-0735-6865>

Diego Mota Vieira

Universidade de Brasília, Programa de Pós-Graduação em Administração

Campus Universitário Darcy Ribeiro, - qd-606 qd-607 - Asa Norte, CEP 70910-900, Brasília, DF, Brasil

E-mail: diego1mv@yahoo.com.br

 <https://orcid.org/0000-0003-1275-1648>

Flavio Diogo Luz*

Universidade de Brasília, Programa de Pós-Graduação em Administração

Campus Universitário Darcy Ribeiro, - qd-606 qd-607 - Asa Norte, CEP 70910-900, Brasília, DF, Brasil

E-mail: flaviodl@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-7021-9970>

* Autor Correspondente

Conflito de Interesses

Os autores informaram que não há conflito de interesses.

Direitos Autorais

Os autores detêm os direitos autorais relativos ao artigo e concederam à RAC o direito de primeira publicação, com a obra simultaneamente licenciada sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

Método de Revisão por Pares

Este conteúdo foi avaliado utilizando o processo de revisão por pares duplo-cego (*double-blind peer-review*). A divulgação das informações dos pareceristas constantes na primeira página e do Relatório de Revisão por Pares (Peer Review Report) é feita somente após a conclusão do processo avaliativo, e com o consentimento voluntário dos respectivos pareceristas e autores.

Contribuições dos Autores

1ª autora: conceituação (suporte); análise formal (suporte); investigação (suporte); metodologia (suporte); administração de projetos (suporte); supervisão (liderança); validação (igual); visualização (igual); redação - revisão e edição (suporte).

2º autor: conceituação (suporte); análise formal (suporte); investigação (suporte); metodologia (suporte); administração de projetos (suporte); supervisão (liderança); validação (igual); visualização (igual); redação - revisão e edição (suporte).

3º autor: análise formal (suporte); recursos (suporte); supervisão (suporte); validação (igual); visualização (igual); redação - rascunho original (líder); redação - revisão e edição (líder).

Financiamento

Os autores informaram que não houve suporte financeiro para a realização deste trabalho.

Verificação de Plágio

A RAC mantém a prática de submeter todos os documentos aprovados para publicação à verificação de plágio, mediante o emprego de ferramentas específicas, e.g.: iThenticate.

Disponibilidade dos Dados

Os autores afirmam que todos os dados utilizados na pesquisa foram disponibilizados publicamente, e podem ser acessados por meio da plataforma Harvard Dataverse:



Almeida, Raquel Melo de; Vieira, Diego Mota; Luz, Flavio Diogo, 2023, "Replication Data for: "Digital social currencies, institutional pressures and the social modeling of technology" published by RAC-Revista de Administração Contemporânea", Harvard Dataverse, V1.

<https://doi.org/10.7910/DVN/MGCG1V>

A RAC incentiva o compartilhamento de dados mas, por observância a ditames éticos, não demanda a divulgação de qualquer meio de identificação de sujeitos de pesquisa, preservando a privacidade dos sujeitos de pesquisa. A prática de *open data* é viabilizar a reproducibilidade de resultados, e assegurar a irrestrita transparência dos resultados da pesquisa publicada, sem que seja demandada a identidade de sujeitos de pesquisa.

A RAC é membro e subscreve os princípios do COPE - Comitê de Ética em Publicações

