



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

LEANDRO PIERRI – leandro.pierri@usp.br
CEGIS, DEPT. ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, EESC-USP

FLAVIO SEIXAS JR. – flavioseixasjr@usp.br@usp.br
CEGIS, DEPT. ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, EESC-USP

MAICON G. OLIVEIRA – maicongdo@usp.br
CEGIS, DEPT. ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, EESC-USP

ÁREA: 5. ENGENHARIA DE PRODUTO

SUBÁREA: 5.1 – GESTÃO DO DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO

RESUMO: Este trabalho analisa o Open Banking para o mercado B2B (Business to Business) utilizando o método QFD (Quality Function Deployment). A matriz de qualidade do método QFD foi utilizada para traduzir as necessidades dos potenciais clientes B2B em características técnicas do Open banking. Foram conduzidas entrevistas com empresas de diferentes portes para coletar dados, que foram analisados e organizados em uma matriz de qualidade. A partir dessa matriz, foram determinadas quatro características essenciais do serviço de Open Banking: proteção de dados, privacidade do cliente, clareza das informações e competição justa no mercado. A proteção de dados requer protocolos de segurança rigorosos para manter a confiança dos clientes. A privacidade do cliente deve ser garantida através de consentimento explícito e gestão eficiente das preferências. A clareza das informações é essencial para decisões informadas, evitando mal-entendidos. Por fim, a competição justa no mercado é vital para promover inovação e oferecer melhores serviços aos consumidores. Por fim, os resultados indicam que a implementação bem-sucedida do Open Banking depende de práticas de segurança robustas e de uma abordagem centrada no cliente.

PALAVRAS-CHAVES: OPEN BANKING; B2B; QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT); MATRIZ QUALIDADE

1. Introdução

O open banking, originado no Reino Unido, envolve o compartilhamento de dados financeiros entre bancos, visando melhorar a qualidade dos serviços e produtos oferecidos aos usuários (GONÇALVES; DE ARAUJO, 2022). No Brasil, o Banco Central conduz a implementação dessa tecnologia em 4 fases progressivas, desde o compartilhamento de informações até a possibilidade de compartilhamento de transações diversas (CAVALCANTE, 2021). Essa iniciativa busca conferir aos consumidores maior controle sobre seus dados, permitindo que diferentes bancos acessem suas informações para oferecer serviços mais personalizados, como crédito individualizado e taxas competitivas (SOUTO, 2020).

No mercado B2B (Business to Business), o open banking oferece oportunidades significativas, como acesso a crédito com taxas acessíveis e maior agilidade na oferta de produtos (MELO et al., 2021). Entretanto, sua aplicação nesse contexto é desafiadora devido à grande quantidade de dados gerados pelas empresas, exigindo sistemas de armazenamento e transação eficientes para reduzir custos e aumentar a viabilidade operacional.

A adoção do open banking no mercado B2B enfrenta diversas dificuldades, principalmente relacionadas à segurança, regulamentação e interoperabilidade (Febraban, 2023; Banco Central do Brasil, 2022). A integração de sistemas financeiros diversos requer robustas medidas de segurança para proteger dados sensíveis e prevenir fraudes (FSS, 2023), um desafio significativo dada a complexidade e a quantidade de transações envolvidas. Estas dificuldades, somadas à incerteza sobre os retornos financeiros e à resistência à mudança cultural nas empresas, têm levado muitas organizações a adotar uma abordagem cautelosa ou até mesmo a postergar a implementação do open banking. Assim, o método QFD (Quality Function Deployment) pode ser usado para identificar as características do serviço mais relevantes para esse mercado, alinhando as expectativas das empresas a priorização e desenvolvimento das características do Open Banking.

O QFD é uma abordagem que permite relacionar sistematicamente a qualidade com a obtenção do produto, orientando o desenvolvimento por meio de equipes multifuncionais (CHENG; FILHO, 2010; CARVALHO, 1997).

Assim, a presente pesquisa é direcionada para o uso do método QFD para a análise do Open Banking em um serviço direcionado ao mercado B2B.

2. Revisão da literatura

2.1 Open Banking

O conceito de Open Banking, segundo Farrell (2017), permite que os clientes compartilhem seus dados bancários de forma segura com terceiros de confiança, agregando valor adicional. O Banco Central do Brasil (BCB) define Open Banking como a capacidade dos clientes autorizarem o compartilhamento de suas informações entre instituições autorizadas, permitindo a movimentação de suas contas por diversas plataformas de maneira segura, ágil e conveniente. O objetivo comum do Open Banking, apesar das variações entre países, é aumentar a competitividade, reduzir taxas e oferecer melhores condições aos consumidores, promovendo um ambiente mais competitivo no setor financeiro e aprimorando a experiência dos clientes. European Union. (2023)

Apenas dos potenciais benefícios, Souto (2020) destaca preocupações sobre a privacidade e a falta de compreensão do valor dos dados pelos consumidores no contexto do Open Banking. Ele ressalta a importância de uma regulação atualizada e de uma estrutura clara para o compartilhamento de dados. Farrell (2017) enfatiza a necessidade de regras regulatórias simples para evitar a duplicação de normas e facilitar a adaptação do sistema bancário às mudanças. Ele destaca a importância de padrões técnicos e da atualização contínua da regulação.

A propriedade das informações financeiras e sua exploração é outro ponto de destaque no Open banking. Farrell (2017) explora o compartilhamento de dados no Open Banking, destacando que os dados pessoais pertencem aos clientes, que devem decidir com quem compartilhá-los digitalmente. Ele argumenta que as instituições bancárias devem divulgar informações sobre produtos e serviços, incluindo preços e taxas, no contexto do Open Banking, garantindo que apenas dados não pessoais sejam compartilhados.

Farrell (2017) analisa a segurança e privacidade no Open Banking, enfatizando a necessidade de uma estrutura clara para alocação de responsabilidades entre os participantes, garantindo transparência sobre os direitos dos clientes e responsabilidades dos detentores de dados. Ele defende que a proteção dos dados dos clientes deve ser responsabilidade das instituições que os recebem, fornecendo uma lista de possíveis usos para garantir controle e conhecimento por parte dos clientes.

A interpretação legal varia entre países, afetando diretamente a segurança regulatória do Open Banking. Farrell (2017) e Fortunato (2020) observam diferenças legais entre Reino Unido, Austrália e Brasil, indicando que a segurança de dados depende da jurisdição específica, definindo padrões regionais de compartilhamento de dados.

Brodsky (2017) destaca que as interfaces de programação de aplicativos (APIs) são essenciais para o Open Banking, permitindo a troca de dados bancários entre diferentes partes para melhorar os serviços financeiros. Ele observa que, embora antigas, as APIs foram renovadas para compartilhar informações e transferir dados monetários entre sistemas financeiros.

Farrell (2017) enfatiza que as APIs devem fornecer funcionalidades básicas para o Open Banking, permitindo que clientes acessem o histórico de uso e que detentores de dados mantenham registros de desempenho. APIs dedicadas devem permitir o compartilhamento de informações com partes autorizadas, garantindo transparência e controle aos clientes.

2.2 Open Banking no Brasil

O Open Banking no Brasil, impulsionado pelo Banco Central do Brasil (BCB) por meio da Agenda BC#, visa reduzir custos de crédito, modernizar a legislação e aumentar a eficiência, promovendo inclusão, competitividade e transparência. A Agenda BC# expande o projeto iniciado em 2016, baseando-se em quatro dimensões: inclusão, competitividade, transparência e educação (BANCO CENTRAL DO BRASIL, c2020). Desde 2018, o Open Banking se tornou uma prioridade, com o BCB fomentando inovação e flexibilizando regulamentações para fintechs e bancos digitais.

A Resolução nº 4.656 de 2018 incentivou a competição e a ampliação do crédito acessível. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) de 2018 estabeleceu as bases regulatórias para o Open Banking, colocando o cliente como proprietário de seus dados. O cronograma de implantação começou em abril de 2019, com objetivos de aumentar a eficiência, promover a inclusão e garantir segurança. O Open Banking se desenvolve em quatro fases: dados de produtos e serviços, dados cadastrais, dados transacionais e serviços de pagamento, sempre com o consentimento do cliente conforme exigido pela LGPD.

2.3 Método QFD

O Desdobramento da Função Qualidade (QFD) é uma metodologia desenvolvida em 1966 por Yoji Akao, inicialmente aplicada na Mitsubishi Heavy Industries, para assegurar a qualidade em todas as fases do ciclo de vida de produtos e serviços. A abordagem do QFD promove integração entre os departamentos da empresa, como engenharia, produção, marketing e vendas, assegurando que todos estejam alinhados para satisfazer as necessidades dos clientes. Utilizando ferramentas como pesquisas de mercado, brainstorming e análise funcional, o QFD transforma as demandas dos consumidores em características do produto, mapeando as inter-

relações entre necessidades, características e processos de produção. (CHENG; FILHO, 2010; CARVALHO, 1997).

Há diversas abordagens para aplicar o QFD, mas sem grandes diferenças significativas entre elas. Guimarães (2003) divide a implementação do QFD em fases distintas, começando pela Busca de Requisitos, onde é essencial identificar os desejos e necessidades dos clientes. Esta etapa, fundamentada na "Voz do Cliente", envolve selecionar o mercado-alvo, ouvir atentamente os clientes e entender suas necessidades presentes e futuras, exigindo uma equipe bem treinada e métodos eficazes de coleta de dados, como definir o público-alvo e delimitar o escopo do projeto.

Após a coleta, os dados são analisados para identificar os requisitos essenciais usando métodos como o modelo de Kano. Na segunda fase, Estágio de Organização, os requisitos são agrupados para facilitar seu manuseio, utilizando técnicas de similaridade e hierarquia. No Estágio da Medida, uma pesquisa quantitativa determina a importância relativa dos requisitos e avalia a satisfação dos clientes em comparação com concorrentes. Técnicas de quantificação incluem avaliações por classificação e comparações em pares. Essas fases permitem uma melhor alocação de recursos e a tradução dos requisitos em características do produto, culminando na estruturação da "Casa da Qualidade".

2.4 Matriz da Qualidade do QFD

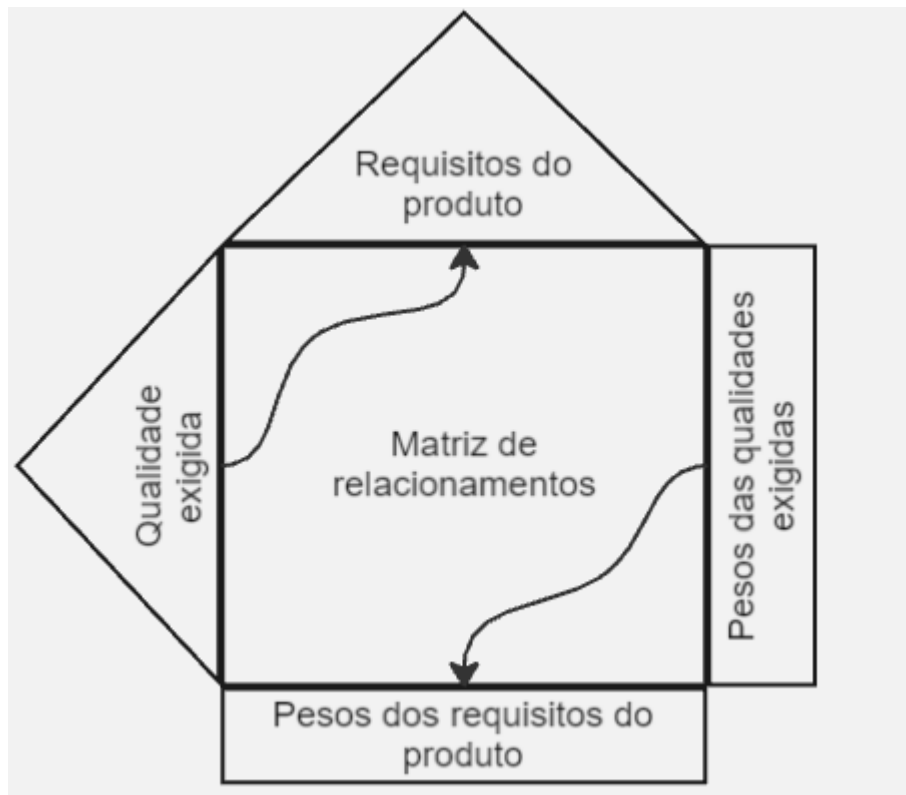
A Matriz da Qualidade ou Casa da Qualidade representa o início da tradução da Voz do Cliente, convertendo os requisitos dos clientes em características técnicas, ou seja, requisitos do produto. As divisões são preenchidas de forma sequencial para garantir uma tradução coerente dos requisitos. (CHENG; FILHO, 2010; CARVALHO, 1997). A sequência é proposta:

- 1) Extrair e organizar as Características da Qualidade: Identificar e sistematizar os atributos técnicos do produto ou serviço (requisitos dos produtos).
- 2) Correlacionar características técnicas do produto com exigências dos clientes: Relacionar os requisitos dos clientes com especificações técnicas do produto, criando uma matriz de correlação.
- 3) Priorizar as características de qualidade do produto: Determinar a importância relativa de cada característica com base nas necessidades e expectativas dos clientes.
- 4) Mensurar e comparar com a concorrência: Avaliar o desempenho do produto em relação às características de qualidade, comparando-o com produtos concorrentes.

- 5) Definir os valores meta para as características da qualidade do produto: Estabelecer objetivos quantitativos para cada característica de qualidade, visando atender ou superar as expectativas dos clientes.

Para melhor visualização da matriz temos o modelo apresentado abaixo:

Figura 1 - Matriz da Qualidade



Pierri, 2024

Uma vez estruturada a Casa da Qualidade, é essencial revisá-la para garantir que os objetivos do projeto tenham sido alcançados e para verificar se algum dado importante foi negligenciado, o que poderia comprometer o desenvolvimento das próximas etapas do método QFD. (CHENG; FILHO, 2010; CARVALHO, 1997).

3. Métodos

Para concepção da matriz das qualidades exigidas foram executadas entrevistas com três empresas, com a finalidade de captar a “Voz do Cliente”, sendo elas: prestadoras de serviço e fabricantes de produtos. Essas empresas foram escolhidas, pois têm como clientes outras empresas, assim o recorte B2B pôde ser atendido. Para a execução foi elaborado um roteiro que possui os tópicos: Documento de introdução ao entrevistado e Diagramas de captação de dados. Por fim foram elaboradas as características do serviço do Open Banking com base na literatura,

que juntamente com os requisitos dos clientes, a partir da matriz das qualidades exigidas, formaram a matriz qualidade.

Foi elaborado um documento para introdução do Open Banking aos entrevistados. Como base do texto, está a revisão da literatura do open banking, elaborada anteriormente, produzida de maneira simplificada para fácil entendimento do público leigo.

Os tópicos abordados no documento são: 1. Definição de Open Banking; 2. Benefícios para empresas ao usar Open Banking; 3. Regras e tecnologias para compartilhamento seguro de dados; 4. Papel do Banco Central do Brasil; 5. Consentimento e revogação de compartilhamento de dados; 6. Informações que podem ser compartilhadas; 7. Personalização de produtos e serviços financeiros; 8. Prevenção de fraudes e crimes financeiros; 9. Benefícios para profissionais liberais; 10. Divulgação de dados financeiros por empresas listadas na bolsa de valores; 11. Impacto do Open Banking no cenário financeiro; 12. Desafios de segurança e responsabilidade no compartilhamento de dados

Após a leitura do documento o entrevistador abordou os dados que as instituições financeiras são obrigadas, pelo Banco Central do Brasil (BCB), a compartilhar à rede Open Banking, são eles: Dados cadastrais; Dados de contas; Contratos de crédito; Dados de cartão de crédito.

Para aquisição de dados no decorrer da entrevista foram abordados três temas principais: Gestão de dados; Controle financeiro; Acesso.

A partir desses temas foram elaborados tópicos abordados de maneira a trazerem respostas desenvolvidas e abrangentes. Em cada tema os tópicos abordados foram:

1) Gestão de dados:

Em cada tópico foi perguntado: “O quanto a empresa se sente confortável em compartilhar essa informação com o Open Banking?”, os tópicos são: *Dados Cadastrais; Dados de contas; Dados de operações de crédito; Dados de cartão de crédito.*

2) Controle financeiro:

Em cada tópico foi perguntado: “Como funciona o controle financeiro em sua empresa?” e “Como acha que o Open Banking pode te auxiliar?”, os tópicos são: *Fluxo de caixa; Negociação de dívidas; Estoque e agilidade de consulta; Cadeia de suprimentos.*

3) Acesso:

Em cada tópico foi perguntado: “Como deseja receber o *tópico*?” e “O que deseja receber de informação do *tópico*?”, os tópicos são: *Destino das informações*; *Confirmações constantes de novas transmissões de dados*; *Manipulação de dados*.

4. Resultados

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

Em categoria e subcategoria foram colocados os parâmetros utilizados na entrevista, já apresentados. Os dados originais são as respostas dos entrevistados para cada parâmetro, o desdobramento da cena trata do detalhamento dos dados originais, tornando as informações mais organizadas para a obtenção das qualidades exigidas. E finalmente são obtidas as qualidades exigidas, características claras para o serviço a partir da voz do cliente.

Assim foi construída a matriz de qualidades exigidas apresentada abaixo:

Tabela 1 - Matriz Qualidades Exigidas

Categoria	Sub-Categoria	Dados originais	Desdobramento da cena	Qualidade exigida
Gestão de dados	Dados cadastrais	Informação de compartilhamento padrão	Mercado, de forma geral, já tem acesso	Ampla acesso aos dados cadastrais
		Necessário grande regulação	Olhar atento das instituições	Regulação legislativa forte
	Dados de conta/operações de crédito/cartão de crédito	Riscos de exposição	Auto-regulação é insipiente	Blindagem de isolamento de cada cliente em relação aos concorrentes
			Acesso de empresas concorrentes	Sistema de segurança robusto contra golpes
Controle financeiro	Fluxo de caixa	Medo do controle externo	Vazamento de dados	Blindagem de isolamento de cada cliente em relação a vazamentos de dados
			Controle interno	Baixo custo
	Negociação de dividas	Negociação individualizada	Negociações pontuais	Alta qualificação
			Características específicas para cada cliente	Equipe específica para cada negociação
			Dividas e crédito necessitam de diferenciação na negociação	
			Maiores benefícios em relação aos sistemas atuais	
Estoque e cadeia de suprimentos	Sistemas de controle já existentes	É benéfico para adesão do serviço	Benefícios em relação a sistemas já existentes	
		Investimento já foi feito	Baixo custo em relação aos sistemas atuais	
			Integração a sistemas existentes	
Acesso	Destino das informações	Relatório detalhado do destino	Quem tem acesso as informações	Relatório dos bancos com acesso as informações
			Para que serão usadas	Finalidade do uso por cada banco
			Informações privilegiadas	Armazenamento anônimo de dados
	Isolamento de concorrentes	Isolamento de concorrentes	Concorrência desleal	Armazenamento criptografado de dados
			Encargos trabalhistas	Não compartilhamento de dados trabalhistas
	Manipulação dos dados	Manipulação dos dados	Isolamento trabalhista	Possíveis novos processos
Acesso da empresa as análises				Devolução dos dados analisados para aprovação

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

- 1) **Segurança das Transações:** Garante que todas as transações realizadas através do sistema sejam protegidas contra fraudes e acessos não autorizados, utilizando criptografia avançada e outros mecanismos de segurança.
- 2) **Proteção de Dados:** Assegura que os dados financeiros e pessoais dos clientes sejam mantidos seguros e protegidos contra acessos indevidos, em conformidade com leis e regulamentos de proteção de dados.
- 3) **Privacidade do Cliente:** Garante que as informações pessoais e financeiras dos clientes sejam compartilhadas apenas com o consentimento explícito dos mesmos, respeitando sua privacidade.
- 4) **Informações Claras e Precisas:** Proporciona aos clientes informações transparentes, detalhadas e precisas sobre seus dados financeiros, transações e serviços oferecidos.
- 5) **Acesso Fácil aos Dados:** Permite que os clientes acessem seus dados financeiros de maneira simples e rápida, facilitando a gestão de suas finanças pessoais.
- 6) **Comparação e Escolha:** Oferece ferramentas e recursos que permitem aos clientes comparar diferentes produtos e serviços financeiros, ajudando-os a tomar decisões informadas.
- 7) **Suporte ao Cliente:** Disponibiliza atendimento e suporte eficientes para resolver dúvidas e problemas relacionados ao uso do sistema de Open Banking.
- 8) **Interfaces Intuitivas:** Desenvolve interfaces de usuário amigáveis e fáceis de navegar, melhorando a experiência do usuário ao acessar e gerenciar seus dados financeiros.
- 9) **Diversas Transações:** Suporta uma ampla gama de transações financeiras, como pagamentos, transferências, empréstimos e investimentos, permitindo maior flexibilidade e conveniência para os clientes.
- 10) **Atualizações constantes do sistema:** Mantém o sistema sempre atualizado com as últimas tecnologias e práticas de segurança, garantindo um serviço eficiente e seguro.
- 11) **Compatibilidade com sistemas já existentes:** Integra-se de forma harmoniosa com outros sistemas financeiros e bancários já utilizados pelos clientes, facilitando a adoção e utilização do Open Banking.

- 12) **Competição Justa do mercado:** Promove um ambiente competitivo justo entre as instituições financeiras, incentivando a inovação e a melhoria contínua dos serviços oferecidos.
- 13) **Customização dos serviços:** Permite que os serviços financeiros sejam personalizados de acordo com as necessidades e preferências individuais dos clientes, proporcionando uma experiência mais relevante e satisfatória.

Com as características da qualidade do serviço levantadas foi elaborada a matriz qualidade, com as características como colunas e as qualidades exigidas como linhas. Dessa forma foi possível atribuir notas de 1 a 5 conforme a correlação entre elas, quanto mais próximo da nota 5 mais as características da qualidade do serviço são afetadas pelas qualidades exigidas. Assim como os pesos absolutos de cada qualidade exigida, atribuídas pelos entrevistados também de 1 a 5, sendo 1 menos importante e 5 mais importante. A partir dos pesos absolutos foi calculado os pesos relativos de cada característica do serviço e qualidade exigida.

Por fim, foi formulada a matriz qualidade:

Pierri, 2024

11

4.1 Análise dos dados

O estudo das características essenciais do Open Banking, conforme identificado pelo método QFD (Quality Function Deployment), revelou os quatro aspectos cruciais, a partir dos pesos relativos, para o sucesso e a aceitação desse sistema: *Proteção de Dados, Privacidade do Cliente, Informações Claras e Precisas, e Competição Justa no Mercado.*

A análise detalhada de cada uma dessas características é apresentada a seguir.

4.1.1 Proteção de Dados

No Open Banking, a proteção de dados se torna um pilar fundamental para a construção de um sistema confiável e transparente. Com o compartilhamento constante de informações financeiras sensíveis entre diferentes instituições, garantir a segurança e a integridade dos dados dos clientes é crucial para o sucesso da iniciativa. A LGPD garante legalmente a proteção de dados, porém ainda há desconfiança em relação a essa proteção, apesar de legalmente ser robusta não transmite sensação de segurança aos potenciais clientes do OB. Ao colocar a proteção de dados em primeiro lugar, o Open Banking constrói a confiança dos clientes, incentivando a adesão e o uso responsável do sistema. Clientes confiantes em relação a segurança de dados se tornam mais propensos a adesão do serviço pelos benefícios oferecidos

4.1.2 Privacidade do Cliente

A privacidade é um direito fundamental dos clientes e uma preocupação crescente na era digital. Os clientes do OB precisam ter controle sobre quais dados são compartilhados e com quem. A violação da privacidade do cliente pode levar a problemas legais e uma reputação negativa. As organizações participantes do serviço precisam garantir que os dados sejam acessados somente conforme a permissão explícita do cliente, além disso, transparecer aos clientes essa preocupação com a privacidade. Políticas claras, consentimento explícito dos clientes para compartilhamento de dados e mecanismos para que os clientes possam gerenciar suas próprias preferências de privacidade são medidas essenciais para proteger a privacidade e gerar confiança para adesão do serviço.

4.1.3 Informações Claras e Precisas

A transparência e a clareza nas informações fornecidas pelo serviço são essenciais para que os clientes possam tomar decisões informadas sobre seus dados financeiros, com dimensão das possibilidades de aumento de receita e diminuição de custos proporcionados pelos serviços disponíveis no OB. É crucial que os dados apresentados sejam precisos e fáceis de entender. Para isso, a utilização de linguagem clara e acessível nas comunicações, interfaces de usuário

intuitivas e atualizações regulares para assegurar a precisão das informações são medidas indispensáveis.

4.1.4 Competição Justa no Mercado

No Open Banking, a competição justa entre as instituições participantes é essencial para impulsionar a inovação e oferecer aos clientes os melhores produtos e serviços financeiros. No entanto, essa competição deve ser sempre pautada pela segurança e pela proteção dos dados dos clientes. É de vital importância a blindagem dos clientes, uns em relação aos outros, de modo a informações estratégicas não serem vazadas das empresas concorrentes entre si e, assim, desequilibrar o mercado. Dados anônimos e criptografados são uma possível aplicação para garantia da privacidade, o que gera maior confiança dos clientes em relação a segurança de suas informações

5. Conclusão

O estudo sobre o Open Banking, utilizando o método QFD (Quality Function Deployment), revela um panorama desafiador para inserção do Open Banking no mercado B2B. As características do serviço levantadas como as mais ligadas aos requisitos dos clientes foram: proteção de dados, privacidade do cliente, clareza e precisão das informações, e competição justa no mercado.

Vê-se que a segurança do serviço, de modo geral, é a raiz dos requisitos dos clientes, sendo limitante para adesão do serviço pelo mercado B2B. Gerar confiança nas regulações do BCB e nas ferramentas de segurança do serviço é fator importante para adesão do mercado. Os dados levantados indicam que a atual estagnação do Open Banking, no cenário das empresas brasileiras, advém principalmente da percepção de falta de segurança do serviço, que intimida os potenciais clientes de modo a não trazer à tona as possibilidades de ganho geradas por seus benefícios.

É importante ressaltar, também, que os benefícios para as instituições financeiras participantes são muito claros, já para os clientes do serviço as informações são difusas, dificultando a percepção ampla das vantagens. O que ajuda a diminuir a percepção de segurança do OB.

Trabalhos futuros poderão abordar a forma com que o Open Banking pode se adaptar aos requisitos levantados, melhorando as características priorizadas e explicitando os benefícios aos clientes, de modo a obter melhor aceitação no mercado B2B.

Em resumo, o Open Banking tem o potencial de transformar o cenário financeiro, proporcionando maior controle aos clientes e promovendo um mercado mais eficiente e

inovador. No entanto, é crucial que sua implementação seja feita de maneira segura e responsável, garantindo a proteção de dados, privacidade dos clientes, clareza das informações e uma competição justa no mercado, de modo a aumentar a adesão dos clientes ao serviço.

6. Referências

Akao, Y. (1990). Quality function deployment: Integrating customer requirements into design. Productivity Press.

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

Carnevali, J. A., & Miguel, P. A. C. (2008). Revisão, análise e classificação da literatura sobre o QFD: tipos de pesquisa, dificuldades de uso e benefícios do método. *Gestão & Produção*, 15(2), 293-306.

Chan, L. K., & Wu, M. L. (2005). A systematic approach to quality function deployment. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 16(2), 193-207.

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

DUARTE, P. DA. Open Banking: Uma Análise Do Novo Sistema De Compartilhamento De Dados À Luz Da Regulação Responsiva. *Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central*, v. 16, n. 2, p. 59–72, 2022.

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

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

GOETTENAUER, C. Open Banking e o Modelo de Banco em Plataforma: a necessidade de reavaliação da definição jurídica de atividade bancária. *Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central*, v. 14, n. 1, p. 13–27, 2020.

Guimarães, L. M. (2003). QFD - Quality Function Deployment : uma analise de aspectos culturais organizacionais como base para definição de fatores criticos de Sucesso (FCS) na implementação da metodologia. [s.n.] Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Engenharia Mecânica.

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

Ramasamy, S., & Selladurai, R. (2004). A framework for quality function deployment in service organizations. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(8), 914-934.

Rozenfeld, H., Forcellini, F. A., Amaral, D. C., Toledo, J. C. de, Silva, S. L. da, Alliprandini, D. H., & Scalice, R. K. (2006). Gestão de desenvolvimento de produtos. (Saraiva, Ed.). São Paulo, SP.

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

UNIÃO EUROPEIA. Open Banking. 2023. Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/SPEECH_23_1819. Acesso em: 08 jul. 2024.