

O SISTEMA DE AUTOATENDIMENTO NOS TERMINAIS BANCÁRIOS EM FACE DA INCLUSÃO DA PARCELA CONSIDERADA IDOSA DA POPULAÇÃO DO MUNICÍPIO DE FEIRA DE SANTANA, BA

Autores:

- **Luana Oliveira Silva** : Bacharela em Administração – UEFS – Universidade Estadual de Feira de Santana – oluana1995@gmail.com

- **Hélio Ponce Cunha**: Doutor em Desenvolvimento Regional e Urbano – PPDRU/UNIFACS, Professor da UEFS – Universidade Estadual de Feira de Santana /DCIS, Líder do grupo de pesquisa MEGA – Estudos e Pesquisas em Mercado, Estratégia, Gestão e Análise Regional – ponce@uefs.br

- **Juliana Mendes Barbosa** de Araújo: Bacharela em Administração – UEFS – Universidade Estadual de Feira de Santana, Membro do Grupo de Pesquisa Gestão Social Sustentável, Família e Paternidade – jmbaraujo23@gmail.com

Resumo:

Este artigo tem por objetivo estudar a relação entre o sistema de autoatendimento nos terminais bancários e a população idosa do município de Feira de Santana - BA. A fundamentação teórica está centrada no conceito de bancarização da população da terceira idade, tendo como principal foco a inclusão desses indivíduos. O artigo traz a reflexão sobre o terminal de autoatendimento como um instrumento de acesso da terceira idade aos produtos e serviços financeiros disponibilizados pelos bancos, sendo considerada uma mola propulsora do desenvolvimento econômico e da inclusão social desses indivíduos. Para avaliar a interação entre os objetos do estudo foi proposta uma metodologia embasada na pesquisa bibliográfica e método *survey*. O instrumento de coleta de dados adotado foi o questionário junto aos correntistas idosos e aplicação de entrevista semiestruturada com os gerentes de banco. Os resultados da pesquisa indicam que o processo de bancarização como impulsionador da inclusão dos idosos vem acontecendo de modo parcial, em virtude do banco estar sendo usado como acessório para receber os proventos e não como agente fomentador da qualidade de vida do sujeito.

Palavras-chave: Bancarização; Terminais de Autoatendimento; Inclusão; Idoso

ABSTRACT

This research aims to study the relationship between the self-service system at bank terminals and the elderly population in the municipality of Feira de Santana - BA. The theoretical foundation is centered on the concept of banking the elderly population, with the focus on the inclusion of these individuals. The article reflects on the self-service terminal as an instrument of access for seniors to financial products and services made available by banks, being considered a driving force for the economic development and social inclusion of these individuals. To assess the interaction between the objects of the study, a methodology based on bibliographic research and survey method was proposed. The data collection instrument adopted was a questionnaire with elderly account holders and a semi-structured interview with bank managers. The results of the research indicate that the banking process as a driver for the inclusion of the elderly has been happening partially, because the bank is being used as an accessory to receive the benefits and not as an agent that promotes the subject's quality of life.

Keywords: Banking; Self-Service Terminals; Inclusion; Old people

1. INTRODUÇÃO

O envelhecimento da população tem se configurado como uma tendência mundial. O crescimento no número de idosos é fruto do desenvolvimento da medicina, da farmacologia e do reconhecimento dos direitos da terceira idade sendo apontados como alguns dos fatores que contribuem para o aumento da expectativa e qualidade de vida, conseqüentemente ampliando a longevidade da população.

Conforme os dados da Organização Mundial da Saúde (OMS), o Brasil será o sexto país do mundo com o maior contingente de pessoas pertencentes a terceira idade até 2025. Nesse panorama torna-se necessário levantar pontos relacionados a questão da inclusão do idoso e a sua bancarização. Um número elevado desses indivíduos é beneficiária do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e representam um segmento de varejo em ascensão, pois estão inseridos neste cenário que se configuram como prováveis consumidores de produtos financeiros devido à liberação de empréstimos consignados em folha de pagamento pelo INSS e pela abertura de conta corrente, que tem como resultado para os bancos, o aumento da carteira de correntistas e de arrecadação de receita.

O acesso a serviços bancários facilita a inserção econômica, fomenta a formalidade, disponibiliza o crédito de consumo e de investigação, serviços de pagamentos e cobrança e seguros além de eliminar a agiotagem. Dessa forma, à promoção a bancarização é um fomento à inclusão, à cidadania e ao crescimento (Febraban, p.14, 2005).

O pontapé inicial para inclusão tecnológica em bancos no Brasil ocorreu com a implantação dos terminais de autoatendimento (ATM) na década de 70, iniciado pelo Banco Bradesco em São Paulo. Em 2013, a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) anunciou que esse canal de atendimento foi o mais utilizado pelos usuários, chegando a 17,8 bilhões de transações, respondendo por 31% do total. O crescimento do número de caixas eletrônicos e o acesso às contas bancárias pela internet têm como intuito não só a comodidade dos clientes como também permitem às instituições financeiras diminuir os riscos e os custos operacionais (PITERRI, JÚNIOR E ARRUDA, 2010).

Segundo Tavares (2003), o processo de automação dos sistemas bancários tem levado a uma concentração de operações nos terminais de autoatendimento sem que estejam sendo observadas, na concepção desses produtos, as características físicas e cognitivas de grande parcela dos usuários em potencial, que é constituída por pessoas com necessidades especiais, entre as quais encontramos a população envelhecida.

O terminal bancário de autoatendimento é um dispositivo eletrônico que fornece ao cliente de uma instituição financeira uma sequência diferenciada de serviços, tais como: saque e depósito, verificação do saldo ou do extrato de contas bancárias e até a impressão de folhas cheques sem a necessidade de um colaborador da instituição. O que define um autoatendimento é a oportunidade do correntista atuar diretamente com os sistemas bancários e realizar suas transações sem a presença de um funcionário (PITERRI; JÚNIOR; ARRUDA, 2010).

Embora o Brasil se encontre entre os líderes em número de terminais de autoatendimento, uma parcela substancial do público da terceira idade não se sente confortável ou seguro com os benefícios fornecidos pelo equipamento bancário. Além de confrontarem esses mecanismos com peculiaridades e dificuldades bastante heterogêneas. De

acordo com Tavares e Souza (2012), um dos pontos relevantes do Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003) é a preocupação com a interação do idoso com a vida moderna, dando ênfase na necessidade da interação com os aparatos tecnológicos, para que este público tenha maior autonomia ao executar tarefas cotidianas, como por exemplo: manusear um equipamento eletrônico sem a necessidade de ser assessorado por um atendente.

Este artigo tem por objetivo discutir a relação entre o sistema de autoatendimento nos terminais bancários e a população da terceira idade feirense. Com a finalidade de atingir tal objetivo, o presente trabalho buscou realizar entrevistas junto aos gerentes de bancos e clientes idosos que utilizam os terminais bancários com intuito de caracterizar as relações entre esse público e os serviços prestados pelo equipamento. O artigo também procurou trazer uma reflexão sobre o processo de bancarização como um instrumento de acesso do indivíduo idoso aos produtos e serviços financeiros no que tange a inclusão social desses indivíduos.

2. A TERCEIRA IDADE NO BRASIL

A definição de terceira idade varia com o nível de desenvolvimento do país. A Organização Mundial de Saúde (OMS) considera, para os países desenvolvidos, a idade de 65 anos como a fase inicial da terceira idade. Já em países em desenvolvimento como o Brasil, a terceira idade é atingida aos 60 anos de idade. Um fator levado em consideração para definir a terceira idade é seu princípio cronológico que coincide com a época declarada em muitos sistemas legislativos de aposentadoria. Essa faixa etária varia de 60 a 65 anos dependendo da legislação e do país (MOL, 2011).

O envelhecimento é um processo contínuo, gradual de alterações naturais que começam na idade adulta, sucedendo no declínio progressivo das funções corporais, em determinados sujeitos esse processo tem início na casa dos 55 anos, já em outros, após os 60 anos. De acordo com Sales (2002) faz parte do nosso ciclo de vida o envelhecimento. O fato de envelhecermos traz consigo uma série de declínios de ordem fisiológica, sensorial, cognitiva e emocional. Ao comparar a qualidade de vida dos idosos das gerações anteriores com a atual é nítido tal progresso. Esse avanço pode ser atribuído a inserção de novos hábitos voltado para o viés mais saudável, o acompanhamento médico e aspectos sociais colaboraram para o crescimento da expectativa de vida da parcela idosa da população. Todavia, apesar dos avanços da medicina é crível que os idosos manifestam sinais de declínios de saúde típicos do processo de envelhecimento, como comprometimento da memória de curto prazo, acuidade visual, audição, locomoção e outras.

O Brasil está envelhecendo de modo acelerada. Isto se deve, a junção de dois fatores ao aumento da expectativa de vida e a diminuição da taxa de fecundidade da população. A OMS, calcula que o Brasil até 2025, será o sexto país mais envelhecido do mundo. Nesse cenário, a perspectiva que até 2020, 1 em cada 13 brasileiros será idoso. Tal contexto demanda uma discussão dentro da sociedade para debater estratégias de melhoria da qualidade de vida da população envelhecida, uma vez que, a constituição prever a inclusão desses cidadãos nas atividades rotineiras da esfera social, como a utilizar dos serviços de autoatendimento bancário.

3. A Bancarização dos idosos aposentados

Na contemporaneidade, a bancarização¹ vem sendo uma tendência que ganhou força, entre outros fatores, com a estabilização do Plano Real. A função dos bancos no processo de inclusão social e, por resultado, financeira, de uma porcentagem da população que ainda não tem contas-correntes ou serviços bancários a seu alcance, elucidada o conceito de bancarização.

Para o Banco Central (BACEN) a vantagem da bancarização é a maior facilidade para obter crédito, poupar e pagar despesas. De acordo com a entidade, a quantidade de contas bancárias, simplificadas ou comuns, vem acendendo a passos mais rápidos do que a população.

A bancarização do idoso aposentado ganhou destaque logo que o Governo Federal e o INSS iniciaram a convocação de todos os aposentados e pensionistas do país para o recadastramento junto à Previdência Social. Competiu às Instituições Financeiras a função de recadastrar todos estes clientes que vinham recebendo seus benefícios em agências bancárias de todo o país.

De acordo com Chiavenato (2000 p.82), clientes são os elementos que compram ou adquirem os produtos ou serviços, ou seja, absorvem as saídas e os resultados da organização. Os clientes podem ser chamados de usuários, consumidores, contribuintes ou, ainda, patrocinadores. Servir as necessidades dos clientes tornou-se, na atualidade, o principal objetivo de qualquer organização que almeje o desenvolvimento e perpetuação do seu negócio.

Neste cenário, os bancos se valeram do contexto de recadastramento para a abrir contas correntes para maioria destes beneficiários, tal segmento passou a ser primordial para o crescimento econômico e para o mercado financeiro. Entretanto, falta ainda um olhar direcionado para as necessidades desse público em ascensão, principalmente, depois do crescimento da democratização do crédito no Brasil. No momento que, o Governo Federal em 2004, autorizou as instituições financeiras a assinar convênios com o INSS com o intuito de liberar empréstimos consignados em folha de pagamento aos aposentados.

O programa de empréstimo a aposentados e pensionistas do INSS, doravante designado pela expressão titulares de benefícios, com consignação na folha de pagamento foi autorizado pela Lei nº 10.820, publicada no Diário Oficial da União em 17 de dezembro de 2003. (Previdência Social, 2005)

A junção das variáveis de autorização governamental e o mercado crescente de idosos aposentados, fez com que as instituições financeiras passassem a direcionar seu interesse para esse segmento de mercado em ascensão. Atualmente, os bancos de varejo buscam cada vez mais novos clientes, inclusive dessas classes que antigamente não eram assistidas por eles. A intenção é aumentar seu portfólio de atuação e rentabilizar ainda mais seus resultados.

4. A relação entre terminais de autoatendimento bancários e a população envelhecida

¹ Conforme apresentado no II Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira de 2010, não existe um conceito universalmente aceito para a bancarização, no entanto, firmou-se a proposta que bancarização é o cidadão ter uma conta corrente, qualquer que seja sua modalidade, uma conta de aplicação (poupança) e algum tipo de empréstimo.

O setor bancário sofre influência contínua das tecnologias de informação que vem passando por um processo de evolução que culmina na transformação do setor. Os bancos vêm empregando a tecnologia da informação para majorar a opulência das transações, assim como a percepção e desenvolvimento de novos produtos/ serviços.

Conforme Tavares (2002) apesar do elevado nível de informatização dos serviços e produtos bancários, no que diz respeito aos terminais de autoatendimento (ATM), verifica-se que a interação humano-computador se configura de maneira insatisfatória para os usuários, havendo queixas, tanto no que diz respeito ao manuseio dos equipamentos, quanto à utilização das interfaces, as quais, nem sempre, se apresentam como amigáveis e acessíveis.

A tecnologia tem a capacidade de desempenhar uma função relevante na sociedade e especialmente em relação a inclusão das minorias, como a terceira idade, levando-os a ter uma vida mais independente, com acesso a uma variedade de ferramentas que possibilitam o manuseio com maior facilidade dos serviços automatizados. Bem como os terminais de autoatendimento financeiro, pois isso é uma necessidade para esses usuários, uma vez que, existe uma problemática notória nas agências relacionada a interação entre usuário idoso e terminal de autoatendimento financeiro.

De acordo com Tavares (2002), a pessoa idosa se encontra entre os usuários que mais sofrem com essa interação, pois nem sempre conseguem utilizar, com autonomia, essas máquinas, e compreender as suas interfaces. Existem casos relatados de usuários que se sentem angustiados por saberem que terão que ir ao banco e precisarão solicitar ajuda para efetuar algumas operações.

Os terminais bancários de autoatendimento são exemplos da automação de serviços financeiros. Baseados em outros trabalhos Castro e Campos (2016) afirmam que as interfaces gráficas dos equipamentos de autoatendimento bancário não são compreendidas pelos usuários idosos, visto que há evidências frequentes da necessidade de auxílio pessoal para realizar a operação desejada, já que, não possuem autonomia para a tarefa ou simplesmente sentem problemas ao interagir.

Com base nesses autores é imaginável a situação em que o sujeito da terceira idade se depara com um novo dispositivo interativo, a reação dele é idealizar obstáculos na esperança de encontrar algo complicado para entender e manusear. Isso geralmente acontece quando se utilizam terminais bancários de autoatendimento comumente adotados pelos idosos. A dificuldade é tão evidente que constantemente existe colaboradores para dar suporte na utilização desse equipamento.

5. A BANCARIZAÇÃO COMO MECANISMO DE INCLUSÃO DA TERCEIRA IDADE

Uma sociedade inclusiva apresenta compromisso com as minorias e não apenas com grupos específicos. O artigo 5º da Constituição Federal trata dos direitos e garantias fundamentais dos cidadãos, assegurando igualdade perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, aos brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil. Tal documento também prevê o comprometimento coletivo em relação ao convívio e respeito as diversidades da população brasileira e inclusão dos grupos minoritários, como os idosos.

Para a filosofia, incluir é a convicção de que todos possuem o direito de participar ativamente da sociedade. Segundo Mantoan (2005), inclusão é a nossa capacidade de entender

e reconhecer o outro e assim, ter o privilégio de conviver e compartilhar com pessoas diferentes de nós. Na concepção da ideologia, a inclusão está relacionada a quebra das barreiras impostas ao convívio social de grupos estigmatizados e permite que todos possuam o direito de integrar e participar dos inúmeros ambientes sociais.

Socialmente, a inclusão equivale ao ato de igualdade entre os diferentes indivíduos que formam determinada sociedade. É um comportamento voltado para impedir a exclusão social, que muitas vezes está relacionada a sujeitos com deficiências físicas e mentais, minorias étnicas, religiosas, entre outras, visa dar a estes grupos a oportunidade de conviver e usufruir de benefícios antes específicos de uma parcela da população.

Através da inclusão, pessoas de grupos e etnias tidas como minorias passam a ter direitos e deveres que antes eram exclusivos da maioria da população. De acordo com PRODANOV (2013), inclusão digital é a denominação dada, genericamente aos esforços de fazer com que as populações das sociedades contemporâneas, cujas estruturas e funcionamentos estão sendo significativamente alteradas, possam obter os conhecimentos necessários para utilizar, com um mínimo de proficiência, os recursos de tecnologia de informação e de comunicação existentes.

A inclusão da parcela idosa que possuem em sua grande maioria renda entre um e dez salários mínimos, traz as instituições financeiras segurança, pois essa parcela da população apresenta um risco controlado de inadimplência, uma vez que, os empréstimos consignados são descontados diretamente da folha de pagamento. Nesse contexto de mercado competitivo, a bancarização dos idosos abre uma frente competitiva no viés de um público que vem crescendo exponencialmente.

Para Pacievitch (2013), a inclusão social é um termo que se refere a indivíduos que vivem à margem, sem quaisquer oportunidades dentro da sociedade, consideradas excluídos por várias razões socioeconômicas, como por exemplo: raça, gênero, falta de acesso a tecnologias. Nesse contexto, a bancarização tem como finalidade incorporar essas pessoas no sistema financeiro como clientes de um banco.

Segundo Canan, (2014), o fenômeno da bancarização acentuou-se demasiadamente nas últimas décadas, até mesmo na realização das políticas públicas o Estado utilizar o sistema financeiro, como na concessão de crédito para desenvolvimento econômico ou para distribuir auxílio para população pertencente ao grupos minoritários, através de bolsas ou aposentadorias, que são viabilizadas por esse sistema. Outro fator que contribuiu para bancarização é a facilidade de acesso da sociedade aos terminais de autoatendimento financeiros.

De acordo com Gonzalez (2013), o simples fato de ter acesso a uma conta bancária não significa que indivíduo é bancarizado efetivamente, pois se o mesmo não tem acesso não está incluído financeiramente. (Apud Andrade, 2017). A inclusão ocorre no momento que o banco é empregado como instrumento para elevar a qualidade de vida do sujeito e não somente como acessório para receber seu salário, como a aposentadoria dos idosos.

O acesso da população idosa aos produtos e serviços financeiros disponibilizados pelos bancos, possibilita o desenvolvimento econômico da mesma, sendo a alavanca propulsora da inclusão social. Segundo Amorim (2010), conforme citado por Andrade (2017, p.31), “a bancarização deve ter por princípio a inclusão social e promover a percepção do

consumidor de ter suas necessidades atendidas de forma simples e transparente, que fortaleça a sua autoestima e promova a sua qualidade de vida e crescimento sustentável.”

Apesar de todos os avanços advindos da tecnologia, ainda assim, é plausível encontrar idosos que não consegue utilizar a multiplicidade dos serviços disponibilizados pelos terminais eletrônicos, fazendo com que as instituições bancárias demonstrem uma preocupação com o processo de bancarização da terceira idade, no qual essa tecnologia irá possibilitar aos idosos aumento da sua autoestima, do exercício da cidadania e da interação social. Logo, os terminais de autoatendimento bancários, devem ser desenvolvidos para atender as necessidades desse público em questão, sendo preciso considerar os princípios de acessibilidade, usabilidade e tecnologia assistida.

6. PESQUISA DE CAMPO: PROCEDIMENTOS E RESULTADOS

Os procedimentos técnicos adotados nessa pesquisa foram a Pesquisa Bibliográfica responsável pela construção de todo o arcabouço teórico do estudo e o método “survey” é uma modalidade de pesquisa qualitativa e/ou quantitativa, assimilada como uma categoria de investigação que permitirá avaliar a interação dos idosos das diversas agências de Feira de Santana, BA com os terminais eletrônicos, com o intuito de avaliar se a interface deste sistema respeita as limitações desses indivíduos.

O método de coleta de dados do referente trabalho se baseou no método clássico que abarca os questionários e as entrevistas, uma vez que, tais técnicas de coleta possibilitaram observar e analisar a interação dos idosos com os terminais eletrônicos, avaliar se esses equipamentos são acessíveis à essa parcela da população e verificar a opinião das instituições bancárias em relação a bancarização dos idosos através das entrevistas com gerentes de banco. Para este estudo foi adotado a entrevista semiestruturada e dois questionários, o primeiro aplicado junto aos gerentes de instituições bancárias para saber a visão deles sobre a bancarização como instrumento de inclusão dos idosos, sendo construído em torno de perguntas abertas que permitem que os entrevistados emitissem suas próprias opiniões sobre o tema e forneçam dados que não seriam levantados em um questionário fechado. O segundo questionário é dirigido aos correntistas idosos foi constituído de 3 blocos de perguntas estruturadas nos modelos de múltiplas escolhas, dicotômicas e aberta, as questões iniciais foram para traçar o perfil do público entrevistado. Sendo as outras perguntas relacionadas ao serviço de autoatendimento bancário, para mensurar o grau de satisfação dos clientes idosos com relação ao serviços prestados pelos terminais e para finalizar uma questão para colher sugestões dos clientes aposentados quanto à melhoria do serviço de autoatendimento.

A população desta pesquisa constitui-se de todos os clientes idosos, aposentados e/ou pensionistas do INSS que recebam seus proventos nos terminais de autoatendimento nas agências bancárias espalhadas pela cidade de Feira de Santana- Bahia. Para o estudo, a amostra escolhida foi não aleatória, intencional e estudo comparativa, composta por 50 idosos alfabetizados, que possui conta bancária em algumas agências e costumam manuseia o terminal de autoatendimento e 3 gerentes de instituição financeira.

Na primeira etapa do estudo foram realizadas as entrevistas visando analisar a visão dos gerentes em relação a bancarização da terceira idade. Três gerentes de instituições bancárias, sendo um administrativo e dois comerciais foram selecionados por conta do seu conhecimento amplo com relação ao tema, para que se possa conhecer melhor a visão e percepção das instituições sobre a inclusão dos idosos nos terminais de autoatendimento bancário.

Enquanto, na segunda etapa da pesquisa foram aplicados os 50 questionários nos dias 2, 3, 4 e 5 de dezembro de 2019, em períodos alternados de manhã e tarde. Esta aplicação foi realizada presencialmente, no qual foram abordados os idosos no momento que terminavam de utilizar os terminais de autoatendimento. A aplicação do questionário tinha duração aproximada de 6 minutos. Os dados recolhidos nesta fase do estudo foram tabulados por meio da plataforma Google Formulário e serviram para geração de gráficos no aplicativo Excel.

Vale ressaltar que o objetivo de optar por uma amostra reduzida de 50 questionários não era chegar a resultados estatisticamente expressivos, mas ter indicadores para avaliar se o atual sistema de autoatendimento nos terminais bancários consegue incluir a população idosa.

6.1 Entrevistas: resultados e análises

Os três gerentes de instituições financeiras entrevistados atuam em bancos de varejo feirense por mais de uma década, vivenciando e acompanhando o processo de bancarização. Dois deles atuam diretamente na linha de frente do relacionamento com os clientes e são responsáveis por propagar a internalização dos benefícios do equipamento eletrônico, principalmente para o público mais resistente a tal equipamento, como os correntistas idosos e outro gerente é responsável pelo setor administrativo da agência.

Ao serem questionados sobre a bancarização como mecanismo de inclusão da população idosa. A maioria dos gerentes afirmaram que a bancarização do público idoso é rentável para os bancos, somente o Gerente 1 que comentou acerca dos benefícios da inclusão para os correntistas da terceira idade “Muito segura, interativa e de fácil utilização para o idoso.” É pertinente salientar que em nenhum momento os entrevistados relatam sobre a bancarização como sinônimo de inclusão do idosos, apenas destacaram os benefícios econômicos de tal processo, deixando de lado o quesito social.

Posteriormente, os entrevistados foram questionados quanto ao sistema de autoatendimento nos terminais bancários ser viável para atender as necessidades dos clientes idosos como é especificado nos artigos do Estatuto do Idoso. De acordo, com o gerente 2, o banco busca cumprir as determinações do Estatuto que prevê atendimento preferencial nas filas para população idosa, tanto que possuem equipamentos destinados ao atendimento prioritário e disponibilizam senhas específicas no interior das agências para maiores de 60 anos e ainda outra para os maiores de 80 anos.

Em relação, a utilização de alguma tecnologia assistiva para facilitar o manuseio dos terminais de autoatendimento bancário pelos correntistas idosos, as respostas foram unânimes quanto o emprego de tecnologia assistiva “os terminais de autoatendimento possuem software adaptados para atender as necessidades dos idosos com limitações auditivas, visuais e físicas” (Gerente 2). A tecnologia assistiva tem o intuito de promover ao indivíduo com limitações maior independência, qualidade de vida e inclusão social, tais quesitos são previstos pelo Estatuto do Idoso.

Ao serem indagados, sobre o sistema de autoatendimento nos terminais bancários adotado pela organização ser a melhor opção de atender as necessidades dos clientes idosos, a maioria dos entrevistados concordaram que o sistema utilizado é a melhor opção. Somente, o Gerente 3 discordou, uma vez que, alegou que os idosos possuem resistência aos mecanismos tecnológicos devido à dificuldade de acessibilidade e compreender os comandos das operações nos terminais, porém, o Gerente 1 também relatou sobre a aversão que impede os

correntistas idosos de utilizarem essa ferramenta de forma eficiente e que não é problema do sistema.

Com relação aos fatores que colaboram para um serviço de autoatendimento viável, confiável, acessível e de qualidade para idosos nos terminais eletrônicos. Os entrevistados enumeram alguns aspectos como: O autoatendimento ser didático e ilustrativo, além da presença de um funcionário para auxiliar e prevenir os golpes que acontecem corriqueiramente com essa faixa etária (Gerente 2) e por fim o gerente 3, citou que o sistema precisa ser seguro, com informações claras e de fácil leitura.

Na sequência, os respondentes foram questionados sobre os fatores que dificultam o serviço de autoatendimento nos terminais bancários para os idosos. As respostas foram congruentes e destacaram como fator principal a resistência dessa indivíduos. O gerente 2 e 3, enumeram outros elementos, como o dispositivo de segurança no celular, analfabetismo funcional da população e leitor biométrico.

Quando indagados sobre a existência de algum tipo de ação que o banco venha realizando com o intuito de instigar a utilização dos serviços nos terminais de autoatendimento pelo público da terceira idade, os gerentes confirmaram a ocorrência de práticas voltadas a inclusão desses correntistas, como “cartilha de como utilizar os serviços de autoatendimento e um central de atendimento 24h que tirar dúvidas relacionadas aos serviços bancários e informa o passo a passo de como usufruir de tais serviços” (Gerente 2). Entretanto, foi relatado que o principal empecilho encontrado para colocar em prática essas ações é a resistência dos correntistas idosos de utilizarem os mecanismos tecnológicos, como os terminais de autoatendimento bancário, uso de leitor digital e aplicativos de celulares.

Para concluir as entrevistas, os gerentes foram convidados a refletir sobre os aspectos que o serviço de autoatendimento nos terminais bancários poderiam melhorar. As sugestões apresentadas foram as seguintes: sistema de biometria de fácil leitura, integração de todos os funcionários, distribuição de panfletos explicativos para orientar os usuários idosos na utilização dos serviços de autoatendimento e um sistema com fluxo de processos mais enxuto, interativo e ilustrativo.

6.2 Questionários: resultados e análises

O questionário aplicado junto aos idosos se estabeleceu em três blocos (A, B e C) de perguntas, no qual os entrevistados respondiam de acordo com as suas percepções sobre o serviço de autoatendimento nos terminais bancários. O bloco A visou identificar os indivíduos aptos a responder o questionário e traçar um perfil dos mesmos. O bloco B procurou analisar a relação que os participantes estabelecem com os terminais eletrônicos bancários. No bloco C os idosos avaliaram, o grau de satisfação em relação aos serviços prestados pelos terminais de autoatendimento, justificando a sua resposta e por fim propuseram melhorias para tal serviço.

Primeiramente, o questionário delineou o perfil dos participantes, dos quais 58% se definiram como sexo feminino e o restante 42%, com o sexo masculino. Em relação a faixa etária 32% dos respondentes estavam na faixa de 60 à 70 anos; 38% na faixa entre 70 à 80 anos e os demais 30% tinham de 80 à 90 anos. A maioria dos entrevistados declarou possuir ensino fundamental completo (46%). Com relação a possui alguma deficiência visual, a maioria absoluta dos respondentes, 90%, relataram possuir alguma doença ocular, porém todos afirmaram que a deficiência não interfere nas realizações das operações nos terminais de autoatendimento bancário.

Analisando as respostas do segundo bloco de questões, percebe-se que entre os serviços realizados no terminal de autoatendimento bancário, a função mais requisitada foi a de saque com 100% de utilização entre os 50 (cinquenta) correntistas da terceira idade entrevistados. É possível ligar esse resultado expressivo, ao fato da maioria dos entrevistados elegerem esse meio como o jeito mais prático, rápido, autônomo e seguro de retirarem o dinheiro das suas aposentadorias da sua conta, ao invés de se dirigir a “boca do caixa” (no horário de funcionamento das agências).

Posteriormente, os entrevistados foram indagados sobre o modo que manuseiam o terminal de autoatendimento, se utilizam sozinhos, se não utilizam ou precisam de ajuda de outro indivíduo. Com base nas respostas dos participantes é notado que a maioria utiliza os terminais eletrônicos sozinho, com 62%, e os outros 38% afirmaram que carecem de auxílio no uso da ferramenta. Ao cruzar esses dados com a faixa etária, principalmente no quesito de utilização sozinho, observa-se que a medida que a faixa etária aumenta a autonomia de executar a tarefa diminui e os idosos passam a necessitar do auxílio de outro indivíduo. É possível atrelar esse fato ao processo de envelhecimento do cidadão que caracteriza-se pela diminuição progressiva das funções motoras e cognitivas que acaba interferindo no manuseio dos terminais por esses.

A necessidade de ter um funcionário para auxiliar os idosos nas salas de autoatendimentos das agências fica evidente em duas situações, a primeira é que 32 % dos entrevistados afirmaram precisar de auxílio para manusear os terminais e a segunda é que 30% dos idosos relataram ter dificuldade de realizar as tarefas básicas nos equipamentos eletrônicos, como sacar, tirar extrato e saldo e realizar pagamento de conta, carecendo assim de subsídio no processo de utilização da máquina.

Quando questionados em relação, as dificuldades encontradas na utilização dos terminais de autoatendimento a maioria dos usuários relataram que o principal obstáculo é memorizar a senha bancária, com 73%, seguido do embaraço com a leitura do texto da tela, com 54% e o pouco tempo entre as telas, com 42%. De acordo com SALES (2002), faz parte do nosso ciclo de vida o envelhecimento e o fato de envelhecermos traz consigo uma série de declínios de ordem fisiológica, sensorial, cognitiva, emocional. Ao relacionar esses declínios com as dificuldades enumeradas pelos entrevistados é evidente que esses empecilhos são frutos principalmente do processo de envelhecimento da população e devem ser considerados no desenvolvimento dos projetos dos terminais eletrônico.

Partindo para o terceiro bloco do questionário, fez-se o questionamento sobre o grau de satisfação em relação aos serviços prestados pelo terminal de autoatendimento e posteriormente os entrevistados justificaram as razões que influenciaram a resposta anterior. O grau de satisfação dos usuários idosos está em um nível mediano de satisfação 56%, em relação ao serviço nos terminais de autoatendimento bancário sendo 22% deles estando muito satisfeito e 34% satisfeito.

Entre outros entrevistados, 22% encontram-se neutros e a mesma porcentagem é detratora em relação ao serviço prestados pelos terminais. Vale destacar também, a faixa etária de 71 aos 80 anos que apresentaram o maior índice de clientes detratores e neutros, configurando-se um segmento que requer uma certa atenção das instituições financeira para reverter esse quadro e reconquistar a fidelização desses correntistas em relação ao serviço de autoatendimento bancário.

A análise do grau de satisfação carece ser complementada das justificativas que elucidem as notas dos entrevistados. Com finalidade prática, as respostas foram agrupadas e avaliadas quanto sua natureza. As justificativas de natureza positiva foram que os terminais de autoatendimento correspondem as suas expectativas dos usuários idosos, são confiáveis, seguros e práticos. No entanto, as de natureza negativa ressaltam aspectos desagradáveis ao correntista, como não conseguir realizar operações sozinho no equipamento eletrônico e dificuldade de leitura da tela.

A maioria dos entrevistados 56% apresentou inclinação para mudar de instituição financeira, para outra que disponibilize um serviço de autoatendimento que atendam suas necessidades que atual instituição não contemplava totalmente. Dado contexto, chama atenção para o aspecto que muitos dos usuários do terminal de autoatendimento bancário não estão plenamente satisfeitos com os serviços prestados ou que esse vínculo com a instituição financeira é tão frágil que pode se romper a qualquer momento. Ao cruzarmos, com os dados sobre grau de satisfação que apontam que 22% dos entrevistados estão insatisfeitos com os serviços ou se mostram neutros, alerta para falta de identificação dos clientes da terceira idade com os terminais de autoatendimento financeiros.

A questão final do questionário possibilitou abordar uma das principais carências da terceira idade, que é de ser escutada suas necessidades. Além de disponibilizar um leque de informações sobre a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados. As sugestões levantadas giram em torno da acessibilidade, como o tamanho da letra adapta, o temporizador entre as telas poderia ser maior e atualizar os equipamentos visando atender as carências dos usuários, em especial os idosos que possuem limitações motoras relacionadas a visão, audição e cognitivas.

Por conseguinte, os resultados da presente pesquisa não deverão ser generalizados, uma vez que não é estendido para toda a população de correntistas das agências da amostra, de Feira de Santana. A amostra de 50 entrevistados é relativamente pequena e demandaria um número maior de entrevistados para aumenta sua representatividade. Logo, os resultados aqui auferidos não poderão ser estendidos a todos os clientes da terceira idade de qualquer instituição financeira.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo procurou investigar a relação entre o sistema de autoatendimento nos terminais bancários e a população da terceira idade no Município de Feira de Santana - BA. Buscou também determinar o perfil dos correntistas idosos e identificar suas necessidades e expectativas com relação a utilização do equipamento eletrônico. Dessa forma, foi elaborado um instrumento de coleta de dados fundamentado em pesquisa bibliográfica e método *survey*, que utilizou um questionário junto aos correntistas idosos e aplicação de entrevista semiestruturada com os gerentes de instituições financeiras.

Na fundamentação teórica enfatizou-se a bancarização da população da terceira idade, tendo como principal foco a inclusão desses indivíduos. Nesta seção, a pesquisa assumiu que os terminais de autoatendimento bancários podem ser empregados como um mecanismo de acesso da população idosa aos produtos e serviços financeiros disponibilizados pelos bancos, possibilitando o desenvolvimento econômico e social, configurando-se como uma alavanca propulsora da inclusão social desses indivíduos.

O estudo qualitativo-quantitativo abrangeu a aplicação de 50 questionários com os correntistas idosos que utilizavam os terminais de autoatendimento bancário e três entrevistas com gerentes de instituições financeiras do Município de Feira de Santana, BA. Tanto os correntistas idosos quanto os gerentes das instituições financeiras valorizam o serviço proporcionado pelo terminal de autoatendimento bancário, que possibilita que os usuários tenham autonomia de realizar sozinho as operações bancárias, como saque, pagamento de conta ou consulta de saldo.

As discrepâncias nas concepções desses dois grupos de entrevistados são gerada pelo fato de um ser o agente prestador dos serviços (gerentes de bancos) que têm uma visão voltada para o quesito financeiro e outro segmento analisado foram os usuários idosos que nutrem uma relação consumidores diretos dos serviços prestados pelos terminais bancários e podem identificar falhas inerentes nestes. Além de surgirem melhorias que atendam às suas necessidades heterogêneas e possibilitem a inclusão social desses indivíduos.

Um número expressivo de correntistas idosos afirmaram que utilizam sempre os terminais de autoatendimento para sacarem suas aposentadorias, e também para realizarem transferências ou pagamentos de conta. Conforme, os dados da pesquisa a maioria dos participantes (62%) utilizam os terminais eletrônicos sozinho e de acordo com o aumento da faixa etária, a autonomia de executar a tarefa diminuem e os usuário passa a necessitar do auxílio de outro indivíduo.

Um pouco mais da metade dos entrevistados demonstraram preferência por utilizarem os terminais de autoatendimento bancário (58%) e o nível de satisfação com relação aos serviços prestados por esse equipamento é considerado satisfatório para grande parte dos respondentes da pesquisa (56%). Todavia, em meio aos outros participantes idosos, 22% deles encontram-se nem satisfeitos, nem insatisfeitos e a mesma porcentagem de correntistas se encontra insatisfeita com o serviço.

Os quesitos quantitativos e qualitativos permitem responder a questão problema da pesquisa, uma vez que caracteriza o relacionamento entre o público idoso e os serviços de autoatendimento nos terminais bancários como sendo na maioria dos casos favorável e vantajoso para ambos os lados, principalmente em relação a satisfação com os serviços prestados e o elevado índice de utilização dos terminais bancários de autoatendimento. A predominância dos aspectos mencionados sobre os serviços foi de natureza positiva que justifica a tendência dos correntistas idosos de utilizar os terminais eletrônicos de forma familiar ou mesmo tendo algumas dificuldades na execução das tarefas. Os aspectos positivos citados pelos entrevistados foram o jeito mais prático, rápido, autônomo e seguro de retirem o dinheiro das suas aposentadorias da sua conta.

Em relação, às falhas do serviço relatados pelos usuários estão a dificuldade de manusear um terminal eletrônico com autonomia e compreender suas interfaces, tal dado mostra que essa ferramenta não estão acessíveis a todos os usuários idosos. Os principais empecilhos enumerados por eles foram em relação a memorização da senha bancária, o pouco tempo entre as telas e embaraço com a leitura do texto na tela. Logo, a necessidade de ter um funcionário nas salas de autoatendimento das agências para auxiliar esses usuários é evidente, além da produção de material explicativo de como utilizar os terminais de autoatendimento e também adaptar tais equipamentos como tecnologias assistiva que visam possibilitar ao indivíduo com limitações motoras maior independência, qualidade de vida e inclusão social, tais quesitos são previstos pelo Estatuto do Idoso.

Ao analisar o comportamento do consumidor idoso em relação ao serviço disponibilizado pelos terminais de autoatendimento, observou-se a propensão desses usuários de trocar de instituição financeira para uma que ofereça um serviço de autoatendimento que contemple suas necessidades que atual instituição não abrange. Neste contexto, a inclinação de mudar de banco cria um parêntese sobre a questão dos usuários da terceira idade estarem realmente satisfeitos com os serviços prestados, confirma também a falta de identificação destes com os terminais eletrônicos e ainda destaca sobre o relacionamento frágil que vem sendo construído entre banco e esses correntistas que se mostram não fidelizados.

O objetivo geral da pesquisa de estudar o sistema de autoatendimento nos terminais bancários em face da inclusão da parcela da população feirense considerada idosa foi alcançado, visto que fica evidente que mesmo com os avanços nos terminais bancários ainda é possível encontrar idosos que não consegue utilizar a multiplicidade de serviços disponibilizados por esse dispositivo, utilizando apenas as funções básicas de saque ou saldo. Logo, o processo de bancarização da terceira idade como alavanca da inclusão social vem ocorrendo de modo parcial, uma vez que não basta apenas o usuário idoso só sacar seus proventos, a inclusão acontecesse no momento que o banco é empregado como instrumento para elevar a qualidade de vida do sujeito e não somente como acessório para receber seu salário.

Neste contexto, cabe as instituições bancárias identificar as necessidades e comportamento desses clientes e adotar um posicionamento de implantar um sistema de autoatendimento nos terminais acessível e personalizado que contemple as diversidades de todo seu leque de correntistas, tanto idosos, jovem ou deficientes. Nessa perspectiva, o marketing de relacionamento possibilita a construção de um vínculo entre organização e cliente que proporciona a fidelização desse consumidor e também pode contribuir na relação de utilização dos usuários da terceira idade e os terminais de autoatendimento.

O estudo sugere lacunas quanto a pesquisa sobre relações entre o público idoso e os serviços de autoatendimento nos terminais bancários. Também recomenda-se o desenvolvimento de pesquisas voltados ao relacionamento dos correntistas idosos com os aplicativos mobile, que são uma nova tendência de autoatendimento financeiro.

REFERÊNCIAS

Andrade, D. J. **A inclusão financeira e bancarização das classes menos favorecidas no Brasil: 1995-2010.** Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2017.

CANAN, Ricardo. Políticas públicas de concessão de crédito: distorções e suas correções através do Código de Defesa do Consumidor. **Revista Direito, Estado e Sociedade**, n. 44, 2014.

CASTRO, E. V.; CAMPOS, L. F. De A. **Os caixas eletrônicos e o usuário idoso: uma discussão sobre a usabilidade e inclusão social.** Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design, Belo Horizonte, 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos.** 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.710p.

FEBRABAN. **Relatório Social 2005**. São Paulo, dez/2005.

FEBRABAN. (2013). **Pesquisa Febraban relatório bancarização 2010**. Disponível em: < http://www.febraban.org.br/febraban.asp?id_pagina=67/ >. Acesso: 27 ago 2019

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo demográfico 2016**. [acessado 2019 Jun 08]. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>

MANTOAN, Maria Tereza Eglér. **Inclusão Escolar: O que é? Por quê? Como fazer?** São Paulo: Moderna, 2005.

MOL, M. A. **Recomendações de usabilidade para interface de aplicativos para smartphones com foco na terceira idade**. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais-Belo Horizonte, 2011.

Organização Mundial da Saúde. **Envelhecimento ativo: uma política de saúde**. Brasília, DF: OPAS; 2005.

ONU. **Informe de la segunda asamblea mundial sobre el envejecimiento**. Madrid. 2002. Disponível em Acesso em: 13 JUL 2019.

PACIEVITCH, T. **Inclusão Social**. Disponível em < <http://www.infoescola.com/sociologia/inclusao-social/> > Acesso em: 31 de ago. 2019.

PITTERI, S.; N. JÚNIOR, D.; ARRUDA, A. G. S. **As redes de autoatendimento bancário e os idosos: quais as características das ATMS que determinam sua rejeição**. RBCEH, Passo Fundo, v. 7, n. 1, p. 107-124, jan. abr. 2010. Disponível em:< file:///C:/Users/mshome/Downloads/562-5351-2-PB.pdf>. Acesso em: 11 ago. 2019.

PREVIDÊNCIA SOCIAL. **Ouvidoria Geral. Roteiro Técnico sobre Empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do INSS**. Brasília, mai./2005.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico recurso eletrônico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico – 2. ed.** – Novo Hamburgo: Feevale,2013.

SALES, Márcia Barros de. **Desenvolvimento de um checklist para a avaliação de acessibilidade da web para usuários idosos**. Florianópolis, 2002. 121 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

TAVARES FILHO, J. P. **A interação do idoso com os caixas de autoatendimento bancário**. Dissertação de Mestrado, Pós-Graduação em Engenharia de Produção da universidade Federal de Santa Catarina. Rio de Janeiro, 2003. Acesso em: 29 ago 2019. Disponível em: <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/9458.pdf>

TAVARES FILHO, J. P., MAZZONI, A. A. RODRIGUEZ, A. M. e ALVES, J. B. M. **Aspectos ergonômicos da interação com caixas automáticos bancários de usuários com necessidades especiais características de idosos**. In: Congresso Iberolatinoamericano de Informática Educativa Especial, 3. **Anais** em CD, Fortaleza - Brasil, 2002.

TAVARES, Marília M. K.; SOUZA, Samara T. C. de. **Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação. Revista Novas tecnologias na Educação.** v. 10, n. 1, p. 1-7, 2012. Disponível em: Acesso em: 27 ago 2019.