

FATORES LIMITANTES AO USO DOS TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO DO BANCO DO BRASIL

Thais de Souza Pires Biazoto¹, Magda Aparecida Nogueira², Wendel Sandro de Paula Andrade³

¹Aluna – Faculdade Governador Ozanam Coelho (FAGOC) – Administração, Ubá (MG)

²Professora – Universidade Federal do Espírito Santo - UFES/Departamento de Zootecnia, Alegre (ES),
magdanogueira@hotmail.com

³Professor - Faculdade Governador Ozanam Coelho (FAGOC) – Administração, Ubá (MG),
wendelandrade@hotmail.com

Resumo- Esse estudo procurou conhecer as principais dificuldades encontradas pelos clientes de baixa escolaridade e pelos portadores de necessidades especiais em relação à utilização dos terminais de auto-atendimento. Para isso, foram entrevistados usuários das agências de Viçosa, Rio Pomba, Piraúba e Rodeiro, cidades da Zona da Mata Mineira, que não utilizam os terminais de auto-atendimento sem o auxílio de terceiros. Com base nas pesquisas, confirmou-se que os principais motivos para a não utilização dos terminais de auto-atendimento sem ajuda de terceiros, é devido a dificuldades visuais e a dificuldades educacionais. Notou-se a necessidade de melhoria do projeto da localização dos terminais de auto-atendimento devido a inúmeras reclamações de reflexos nas telas. Outro fator também citado em inúmeras situações pelos clientes foi que os terminais de auto-atendimento se desativavam rapidamente, por falta de resposta do usuário, que ainda estava lendo ou pensando de forma que há necessidade de se estudar a possibilidade de dilatação desse tempo para determinados clientes.

Palavras-chave: Auto-atendimento, Banco do Brasil, Escolaridade, Portadores de Necessidades Especiais.

Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas

Introdução

Em conseqüência do processo de globalização o setor financeiro viu-se obrigado a investir em processos de melhoria de seus serviços e produtos. Para isso tiveram que investir maciçamente em tecnologia para suportarem os novos níveis de concorrência entre as instituições tanto as nacionais, quanto as multinacionais que adentraram no mercado intensamente nessa fase.

Buscando preservar seu lugar de destaque no mercado nacional e mundial o BB investiu cerca de 2 bilhões de reais entre 1995 a 2000 em seu parque tecnológico tornando-se uma das instituições mais eficientes do sistema financeiro (BB, 2006) estando na vanguarda da transformação da mudança da Era da Industrialização Neoclássica para a Era da Informação (CHIAVENATO, 2004).

As salas de auto de atendimento (SAA's) do BB são um dos exemplos mais marcantes do esforço tecnológico do banco, os TAA's (Terminais de Auto Atendimento), possibilitam aos clientes inúmeras operações em tempo real no período de 06:00 às 22:00 horas. Todavia, a implementação dessa tecnologia ainda sofre resistência por parte dos clientes no que diz respeito a sua utilização.

Como em todos os setores da economia, empresas como o BB necessitam da busca sistemática de redução dos custos operacionais,

sendo os Terminais de Auto Atendimento (TAA's) uma das principais formas utilizadas pelas instituições bancárias para redução de custos. Todavia, a implementação dessa tecnologia ainda sofre resistência por parte dos clientes no que diz respeito a sua utilização. Face à problemática apresentada, a pesquisa lançou-se no levantamento dos fatores limitantes ao uso dos TAA's bancário por pessoas de baixa escolaridade e por portadores de necessidades especiais. Para isso, propôs-se determinar os principais motivos das dificuldades dos clientes do Banco do Brasil em utilizar os terminais de auto-atendimento.

Metodologia

O presente trabalho consiste em uma pesquisa aplicada e qualitativa em que se busca determinar quais fatores contribuem para utilização dos TAA's com a ajuda de terceiros. Foi realizado um estudo de caso entre clientes que são usuários dos TAA's do BB das agências de Viçosa, Rio Pomba, Piraúba e Rodeiro (cidades da Zona da Mata Mineira), e que não utilizam os terminais sem o auxílio de terceiros.

Foi utilizada uma amostra de 120 usuários numa população total de 21 milhões de clientes do BB. Sendo essa amostra dividida entre as cidades das seguintes formas: Viçosa, foram 45; Rio Pomba, 35; Piraúba, 2; e Rodeiro, 15 usuários. O número de questionários foi dividido assim em

função do tamanho da população, ressaltando que a amostragem foi não probabilística.

Os pontos abordados nos questionários foram elaborados com questões observadas para o presente estudo e com perguntas desenvolvidas para responder as hipóteses implícitas no problema lançado neste estudo. Para tal, foi utilizado o questionário piloto em 25 de setembro de 2006, neste pode-se: a) mensurar o tempo que seria gasto, aproximadamente 8 minutos, e estimar o tempo total das entrevistas de aproximadamente 1200 minutos; b) corrigir algumas questões que apresentaram falhas; c) Corrigir erros de escrita, pontuação e tabulação; e d) colaborar para o aumento da experiência dos autores no que se refere à aplicação de questionário.

Os questionários foram aplicados nas cidades entre os dias 01 e 10 de outubro simultaneamente. A escolha desse intervalo foi devido a este período ser o que normalmente mais pessoas se acumulam nas SAS e agências esperando o suporte dos atendentes. Visto que partes significativas dessas pessoas vão ao Banco objetivando, simplesmente, receber salários e pagar contas, devido a estas serem operações sequenciais, ou seja, sacar o dinheiro e pagar os débitos.

Os questionários foram aplicados nas saídas das SAS com clientes que já haviam efetuado suas transações. Tomou-se o cuidado para não deixá-los assustados por possíveis situações de risco, ao mesmo tempo, que se buscou não influenciar as respostas obtidas. Para dar maior confiança aos entrevistados empregaram-se pessoas conhecidas nas cidades.

Os dados foram tabulados em planilhas eletrônicas, sendo excluídos questionários que apresentassem falhas ou questões sem respostas que fossem essenciais a esse trabalho.

Resultados

Os resultados contemplam unicamente as respostas daqueles que informaram que não utilizavam os terminais sem ajuda de terceiros. As demais pessoas abordadas na pesquisa que responderam que utilizavam os TAA's sozinhas não participaram desse estudo.

Quanto à distribuição etária dos entrevistados, 66% apresentam idade superior a 41 anos e 34% apresentam idade inferior a 40 anos. Em relação ao nível de escolaridade, tem-se que aproximadamente 27% estudaram além do ensino fundamental, e 73% são pessoas que possuem até o ensino fundamental completo. Dentre esses últimos tem-se que 66% possuem até a 4ª série.

Quanto aos fatores que dificultam a utilização dos TAA's do BB observou-se que a dificuldade de interpretação de textos é um fator que contribui

para que 60% das pessoas entrevistadas não consigam utilizar os TAA's sozinhos. Pode-se, assim, aceitar a hipótese que parte significativa dos clientes que não utilizam os TAA's são em decorrência de dificuldades ou falhas educacionais.

Em relação ao tamanho das letras e números 27% das pessoas entrevistadas disseram que a principal dificuldade seria em relação à visualização dos caracteres, 29% disseram que sua principal dificuldade era o tamanho das letras e 27% o tamanho das letras e números. O fato de terem sido colocadas duas variáveis de respostas semelhantes foi dar maior poder de aceitação a esse argumento. Assim, pode-se aceitar que muito dos clientes não utilizam os TAA's devido a dificuldades visuais.

Quanto aos demais fatores: formato da letra, má iluminação e reflexo de luz mostraram serem variáveis restritivas ao uso que também deveriam ser levadas em conta pelo BB, tendo destaque a variável reflexos de luz, que foi apontada como um dos fatores que dificultam a operação, por 38% dos entrevistados. Quando questionados se havia outro fator, além dos citados, que dificultasse a utilização dos TAA's, um número significativo de entrevistados disse não dar tempo de ler as informações nas telas antes que o terminal encerrasse a operação por falta de resposta do usuário.

Foi perguntado aos entrevistados se eles possuíam contas em outros bancos e constatou-se que aproximadamente 46% possuem e que 54% não possuem. Assim, dentre os 46% dos entrevistados que possuem contas em outros bancos foi analisado o grau de dificuldades encontradas por eles.

Dessa forma, constatou-se que 69% dos clientes não conseguem utilizar os TAA's, 15% têm menos dificuldade em utilizar os TAA's dos outros bancos relativamente ao BB, e 16% conseguem utilizar os TAA's sozinhos sem o auxílio de outras pessoas. Considerando os entrevistados que disseram "ter menos dificuldades" (15%) e os que disseram que "utilizam os terminais de auto-atendimento de outros bancos sozinhos" (16%), tem-se uma situação em que esses 31% dos respondentes poderiam vir a deixar de ser cliente do BB, por terem nas outras instituições mais autonomia ou, pelo menos, menor dependência de terceiros. Sendo assim, seria interessante ao BB analisar os motivos que possibilitam maior acesso a essas pessoas aos terminais de outras instituições buscando, assim, possibilidades de adaptação para melhor atender a esses clientes.

Os clientes foram também questionados sobre o nível de conhecimento deles a respeito das operações possíveis de serem realizadas nos TAA's. Verificou-se que 66% não sabiam ser

possível desbloquear senha e liberar cartões nos TAA's; 56% não sabiam ser possível fazer pagamentos; e 55% não sabiam ser possível fazer transferências. Além disso, constatou-se que 12% não sabiam ser possível retirar saldo ou extratos; 11% não tinham conhecimento de que é possível fazer depósitos e 6% não sabiam ser possível sacar nos TAA's. Essas respostas podem ser um indicativo de que o BB deveria investir mais nas divulgações das principais funções dos TAA's.

Quando questionados a respeito do nível de dificuldades das operações possíveis de serem realizadas nos TAA's, obteve-se que para 56% dos clientes as operações dos TAA's são extremamente difíceis ou impossíveis de serem realizadas, já para 44% dos clientes essas operações feitas nos TAA's são relativamente simples, o que possibilita aceitar que essas pessoas possuem algum fator exógeno limitando a utilização dos TAA's, referente provavelmente às condições físicas dessas pessoas.

O presente estudo buscou descobrir se variáveis como altura dos TAA's, presença de escadas e presença de portas são fatores que impossibilitam a utilização dos terminais pelos clientes. Constatou-se que apenas 3% dos clientes disseram que a altura do TAA's os impossibilitava de utilizá-lo; 20% disseram que as suas dificuldades recaíam sobre as portas; e 10% atribuíram-na a presença de escadas. Assim não foi possível chegar a uma conclusão consistente nessa questão visto que se objetivava saber se a presença de escadas e altura dos TAA's eram variáveis que dificultavam o acesso de pessoas com dificuldades motoras.

Buscou-se, também, analisar se as dificuldades visuais, que provavelmente eram um fator limitador a algumas pessoas, poderiam ser superadas. Dos entrevistados, 65% disseram que, caso as imagens fossem coloridas, com cores mais fortes, tivessem formas diferentes e os números e letras fossem maiores, poderia ser mais fácil a utilização dos TAA's, sendo que, desses, 17% afirmaram que conseguiriam utilizar e 48% talvez conseguisse. Assim, pode-se aceitar que dificuldades visuais é um fator que causa limitação para parte significativa dos clientes que não utilizam os TAA's sem ajuda de terceiros. Lembrando que o presente estudo foi realizado em uma amostra de 120 clientes em uma população de 21 milhões de clientes.

Por fim, buscou-se analisar as limitações por parte das pessoas que possuem deficiências educacionais, ou seja, pessoas que possuem dificuldades na interpretação dos diálogos apresentados nos TAA's. Para 45% dos clientes, caso as frases fossem escritas de forma diferente, ou melhor explicadas, com palavras mais simples, talvez seria possível utilizar o TAA's sem ajuda de terceiros. Já 39% afirmaram que se houvessem

mudanças nesse sentido, conseguiriam utilizar os TAA's sozinhos. Assim pode-se aceitar que dificuldades educacionais é um fator significativo no que diz respeito à limitação para essas pessoas utilizarem os TAA's.

Discussão

Agnes (1999) classifica automação bancária como serviços de consumo prestados diretamente ao consumidor final por serem diferenciados de acordo com a qualidade e tipo de serviços prestados e custos diferenciados. De acordo com La Casas (1991, citado por AGNES, 1999), o EFTS (banco eletrônico) é uma tecnologia orientada para o consumidor que fornece ao cliente uma transação financeira confiável, para administrar o dinheiro.

Segundo Gonçalves (1994), a implantação de tecnologia no local de trabalho é fundamental para a modernização da empresa possibilitando um melhor atendimento ao cliente e um bom sistema de informação, controle e gerenciamento que seja capaz de gerar custos operacionais menores. Esse processo de adaptação dos bancos foi relatado brevemente em um estudo de caso por Kotler (1998; p.46), mencionado como cinco estágios do processo de transformação imposto a esse setor de atividade econômica e financeira.

Kotler (1994) afirma que as empresas que desejam vencer e sobreviver no mercado precisam de uma nova filosofia, orientada para o atendimento às exigências dos consumidores. Assim, para manter esta satisfação será necessária uma estrutura de suporte que esteja apta a resolver quaisquer problemas que envolvam o cliente do banco. Segundo Kotler (1998), existem ferramentas para rastrear e mensurar a satisfação do cliente.

Um sistema de reclamações e sugestões pode ser uma excelente ferramenta para estudar a reclamação e dar retorno satisfatório ao cliente e, ao mesmo tempo, observar a opinião do cliente e usá-la para melhorar o atendimento em si.

Conclusão

Perante os resultados obtidos percebeu-se que o BB deve investir na melhoria da divulgação dos produtos e serviços dos TAA's, visto que a utilização destes é uma forma de redução de custos e melhoria nas condições de atendimento que não estão tendo eficiência para pessoas de baixa escolaridade e com dificuldades visuais.

Observou-se que, considerável percentual de clientes que não utilizavam os TAA's sozinhos, são devido a dificuldades visuais e/ou educacionais. Esses clientes poderiam ter seus problemas sanados se o BB adaptasse *layout* especial a eles. Este trabalho sugere que o BB

segmente esses clientes de forma que ao colocarem seus cartões nas máquinas os terminais os reconhecessem e disponibilizassem letras e números maiores, aos que tem dificuldades visuais e frases e palavras mais simples aos que tem dificuldades educacionais. Tal ação teria o caráter de buscar integrar esses clientes e reduzir custos à instituição.

Percebeu-se entre os clientes do BB que não utilizam os TAA's sem ajuda de terceiros e que também são usuários de outras instituições que considerável parcela não tem dificuldades na utilização dos terminais dos concorrentes ou ter menos dificuldades. Sugere-se, diante desse fato, que o BB observe o *layout* dos outros bancos a fim de descobrir o motivo dessa maior adaptação.

Notou-se a necessidade de melhoria do projeto da localização dos TAA's devido a inúmeras reclamações de reflexos nas telas. Outro fator também citado em inúmeras situações pelos clientes foi que os TAA's se desativavam rapidamente, por falta de resposta do usuário, que ainda estava lendo ou pensando de forma que há necessidade de se estudar a possibilidade de dilatação desse tempo para determinados clientes, que normalmente conforme entendido nesse trabalho são os de baixa escolaridade.

Para estudos futuros sugere-se que seja realizada uma pesquisa com uma amostra maior e que sejam estudadas as possibilidades de: segmentar as informações apresentadas nos TAA's entre clientes de maior ou menor escolaridade; segmentar os clientes com dificuldades visuais possibilitando a eles *layout* que apresentem letras e números maiores e cores de melhor contraste; e inclusão de pessoas de baixa escolaridade e com dificuldades físicas.

Referências

- BB – BANCO DO BRASIL. Disponível em: <<http://www.bancodobrasil.com.br>>. Acesso em: 02 nov. 2006.

- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas:** e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. 529p.

GONÇALVES, J. E. L. Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviços. **Revista da Administração de Empresas**, São Paulo: v. 34, n. 1, p. 63-81, jan./fev. 1994.

- KOTLER, P. **Administração de marketing:** análise planejamento implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

- KOTLER, P. **Administração de marketing:** análise planejamento implementação e controle. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

AGNES, G. J. **Análise dos efeitos do auto-atendimento** – agência chácara das pedras. Porto Alegre, RS: UFRS. 1999. 53 f. Monografia (Aperfeiçoamento/Especialização em Gestão Empresarial) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1999.