



AUSÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DOS CANAIS ALTERNATIVOS DE ATENDIMENTO: ESTUDO DE CASO NA EMPRESA BANCO BRADESCO S.A., AGÊNCIA 6039- FLORESTA

Rafael Leal Rodrigues Soares, e-mail: rafael.lrs93@gmail.com; André Luis Leal Rodrigues Nascimento, email: andreluisleal@outlook.com

Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe - FANESE/Aracaju/SE; Universidade Tiradentes - UNIT/Campus Farolândia/Aracaju/SE

Resumo:

O presente trabalho apresenta como tema a ausência de utilização dos canais alternativos de atendimento no Banco Bradesco por parte de alguns clientes, causada por dois principais fatores que são o analfabetismo e a inclusão digital. Realizou-se um estudo de caso na referida organização em que buscou-se apurar os motivos que influenciam os clientes a não usufruir dos canais alternativos de atendimento. Por intermédio dos resultados obtidos atestou-se que a inclusão digital foi o elemento que mais interferiu no uso dos serviços bancários através das mídias alternativas de atendimento, acarretando com isso, insegurança na maioria dos clientes em tentar aprender o seu funcionamento. Diante disso, pode-se declarar que a educação tem uma grande influência na origem dessa questão, pois, através da mesma, o indivíduo aprende todos os mecanismos necessários para desfrutar das tecnologias de hoje.

Palavras-Chave: Analfabetismo, inclusão digital, serviços bancários.

1. Introdução

Com o advento da globalização, atrelado ao desenvolvimento da tecnologia da informação, os bancos passaram a buscar novos meios de acesso aos seus serviços pelos clientes, com isso, vieram os canais alternativos de atendimento. Surgiram o internet banking, aplicativos para celular, autoatendimento, centrais de atendimento por telefone, entre outros,

objetivando-se um atendimento com mais qualidade e entrega do serviço desejado.

Em um mercado volátil onde a alta competitividade e rapidez da circulação de informações está presente, como no setor bancário, os clientes são disputados a todo instante, necessitando-se de um diferencial competitivo para se sobressair, fator primordial para a manutenção do cliente.

O Banco Bradesco, mesmo possuindo essas diversas mídias de atendimento e suas facilidades, uma parte de seus clientes não os utiliza, situação causada pelo analfabetismo que inclui o analfabetismo funcional, também, a falta de inclusão digital e suas consequências

No setor bancário, assim como nos outros do mercado, busca-se constantemente a inovação como diferencial competitivo, tendo-se a qualidade do atendimento um dos principais aspectos em que investe-se. Os canais alternativos de atendimento ao cliente é uma forma de proporcionar um melhor atendimento e maior nível de serviço com mais praticidade, rapidez e comodidade, entretanto, mesmo com esses benefícios, existe uma gama de clientes que não os utiliza, como é caso apresentado no Banco Bradesco Agência 6039 - Floresta. Diante deste cenário, mostra-se a relevância de se fazer uma investigação sobre a não utilização desses meios alternativos de atendimento, pois, através destes, a organização obtém mais eficiência, qualidade em suas operações, satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.

O atendimento ao cliente engloba uma série de fatores, entre eles proporcionar meios que facilitem o acesso aos produtos e serviços desejados, Como Ron Zemke em Performance Research Associates (2008, p. 7), afirma:

Atendimento ao cliente – Essas palavras significam muito. Responder a perguntas. Resolver problemas. Deslindar emaranhados de logística corporativa. Consertar o que se rompeu e encontrar o que foi perdido. Acalmar o cliente furioso e deixar o tímido à vontade. E, a cada caso, tirar um coelho da cartola: fazer com que as pessoas encontrem os produtos, serviços e as soluções ideais para elas.

A partir das circunstâncias apresentadas, o trabalho tem como objetivo principal apurar as causas mais relevantes que levam uma parte dos clientes a não usufruir dos canais alternativos de atendimento do Banco Bradesco na referida agência.

Foi empregada a pesquisa descritiva como método de pesquisa na modalidade estudo de caso para obtenção dos objetivos estabelecidos, desenvolvida por meio da literatura, artigos científicos e do levantamento dos fatos à cerca do fenômeno estudado.

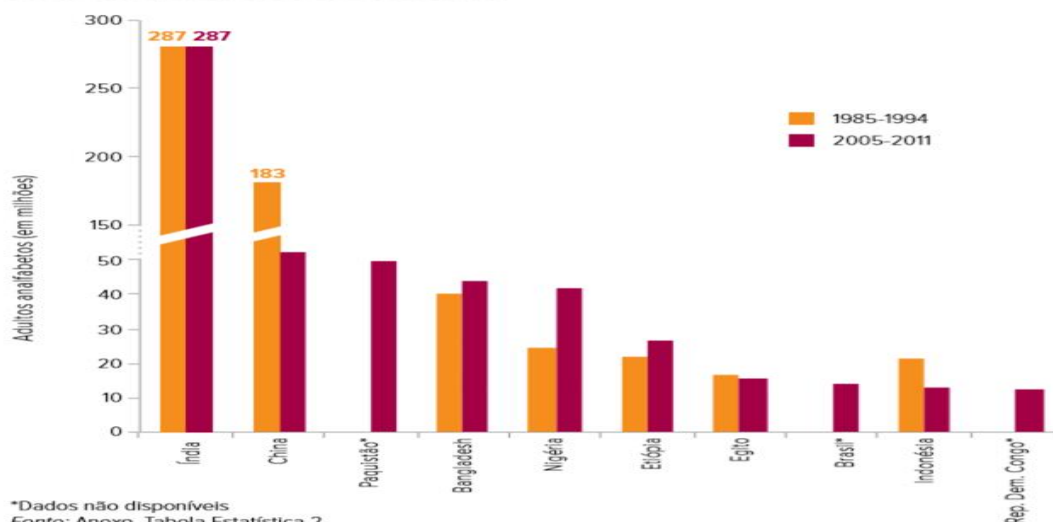
2. Um panorama do Analfabetismo e Analfabetismo Funcional no Brasil e na cidade de Floresta-PE

Para Frago citado por Balem (2017, p. 3), analfabeto é definido como indivíduo “[...] que não conhece ou não sabe nada sobre um tema[...]”. Já a definição de Pinto mencionado por Paini, Greco, Azevedo, Valino e Gazola (2005, p. 225), é “[...]aquele que, por suas condições concretas de existência, não necessita ler [...]”.

O analfabetismo é um problema que ainda persiste na educação brasileira, a diminuição de sua taxa em relação aos anos anteriores mostra evolução do país nesse quesito, mas ainda apresenta uma grande defasagem comparando-se a outros países.

Segundo relatório da Unesco de 2014 o Brasil é o 8º país com mais adultos analfabetos. Segue a figura 5 da página 10 do Relatório de Monitoramento de EPT 2013/4 mostrando os dez países com mais adultos analfabetos.

Figura 1 – Taxa dos 10 países com mais adultos analfabetos
Número de adultos analfabetos, 10 países com a maior população de adultos analfabetos, 1985 a 1994 e 2005 a 2011



*Dados não disponíveis
Fonte: Anexo, Tabela Estatística 2.

Fonte: Relatório de Monitoramento Global de EPT 2013/4



A taxa de analfabetismo do Brasil de pessoas acima de 10 anos em 2015, de acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2007/2015 do IBGE é de 7,4%, demonstrando uma diminuição de 1,9% em relação a 2007 que possui uma taxa de 9,3%. Entretanto, mesmo que essa redução, o país ainda possui um número elevado de analfabetos.

A cidade de Floresta localizada no sertão do estado de Pernambuco apresenta uma população estimada de 32.483 habitantes em 2017, segundo o IBGE. Já a população residente, de acordo com dados do censo de 2010 do IBGE, é de 29.285 habitantes, com uma taxa de analfabetismo da população de 15 anos ou mais de idade de 18,4%, um valor expressivo em relação a taxa nacional citada pela Unesco no relatório de 2014.

O cliente analfabeto, por não saber ler e escrever, possui uma restrição para utilização dos canais alternativos de atendimento, pois, para seu uso, é primordial saber a forma que funcionam essas mídias. Estes contêm e solicitam informações escritas.

Além do analfabetismo, está presente na população brasileira o analfabetismo funcional, problema comum entre pessoas alfabetizadas que atinge desde de crianças a adultos, causado principalmente por deficiências na educação escolar.

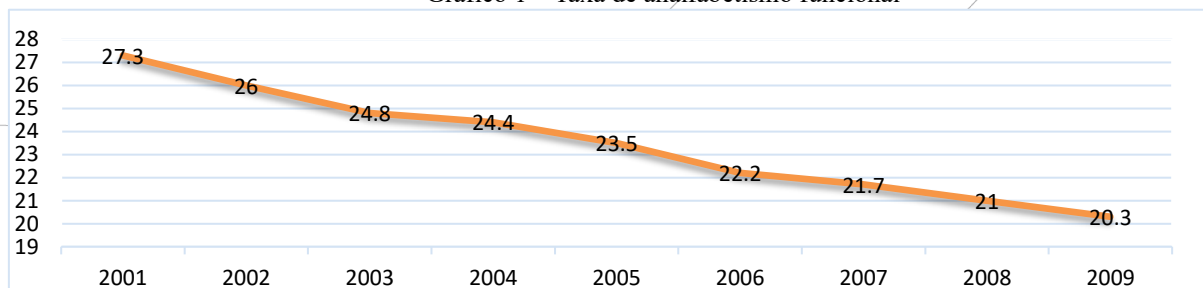
De acordo com Soares citado por Ribeiro, Vóvio e Moura (2001, p. 51), “É considerada alfabetizada funcional a pessoa capaz de utilizar a leitura e a escrita para fazer frente às demandas de seu contexto social e usar essas habilidades para continuar aprendendo e se desenvolvendo ao longo da vida[...]”. Ribeiro (1997, p.145), define alfabetismo funcional como “capacidade de utilizar a leitura e a escrita para fins pragmáticos, em contextos cotidianos, domésticos ou de trabalho[...]”.

Seguindo o conceito mais utilizado do analfabetismo funcional como o não entendimento do que se escreve e lê, os clientes que possuem essa deficiência não conseguem utilizar os canais alternativos de atendimento por não compreender a parte escrita existente nestes. Interpretar o que é exposto nesses meios é primordial para seu uso correto, principalmente, por lidar com ativos e informações bancárias.

O IBGE, em sua Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios com o tema educação, também, aborda o Analfabetismo Funcional, disponibilizando os dados referentes aos anos de

2001 a 2009.

Gráfico 1 – Taxa de analfabetismo funcional



Fonte: Elaborado pelo autor. Dados extraídos de tabela de dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios do IBGE.

Os dados do IBGE mostram que em 2009 o Brasil possuía 20,3% de analfabetos funcionais, ocorrendo uma queda progressiva na taxa desde o ano 2001, com redução de 7% em um intervalo de 8 anos.

3.A Inclusão digital e sua influência no uso das mídias de atendimento

A inclusão digital tornou-se um tema bastante discutido no Brasil, por seu aumento progressivo e ao mesmo tempo sua grande defasagem. Mesmo com o crescente número de usuários das tecnologias de comunicação e informação, o país ainda apresenta um número expressivo de pessoas que não possuem condições para desfrutar dessas ferramentas, advindos de problemas sociais, como a falta de investimento público.

Segundo Costa (2006, p. 4), “Em linhas gerais entende-se inclusão digital como uma forma de apoio aos cidadãos numa nova perspectiva, a do cidadão na sociedade da informação”. Esse suporte introduz pessoas a um ambiente que proporciona conhecimentos necessários, hoje, para desfrutar dos benefícios das ferramentas tecnológicas

Conforme Cruz citado por Melo (2006, p. 5) afirma,

Para ser incluído digitalmente, não basta ter acesso a micros conectados à Internet. Também é preciso estar preparado para usar estas máquinas, não somente com capacitação em informática, mas com uma preparação educacional que permita usufruir de seus recursos de maneira plena.



A influência da inclusão digital no uso dos canais alternativos de atendimento está presente por permitir o entendimento de seu funcionamento, das tecnologias utilizadas, como aplicativos de celular e internet. Assim, os não incluídos digitalmente enfrentam uma certa dificuldade para usá-los, criando uma barreira no acesso a essas ferramentas que oferecem um atendimento ao cliente mais eficiente.

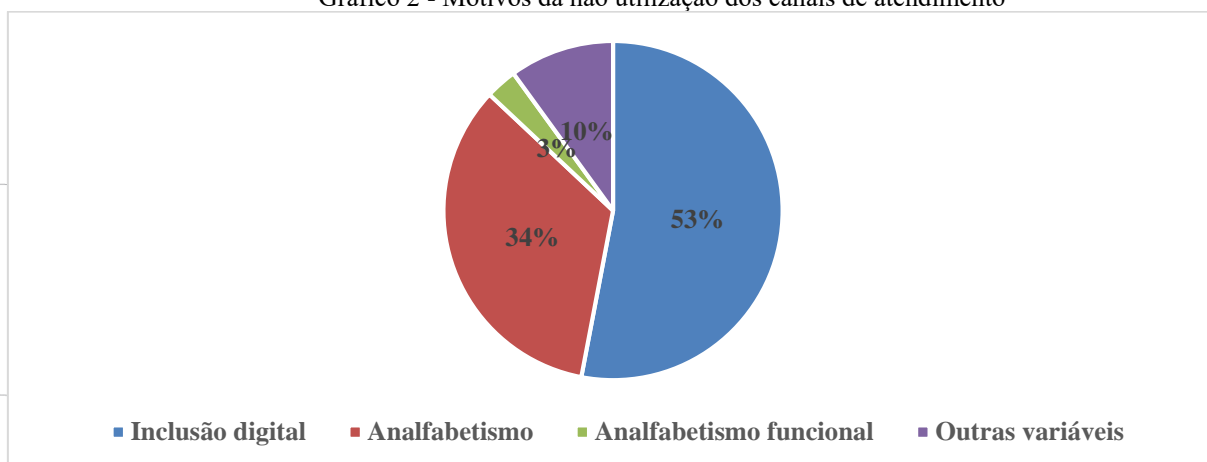
Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios do IBGE em 2014, aproximadamente 54,4% da população brasileira, o equivalente a 95,4 milhões de pessoas, com 10 anos ou mais de idade que já usaram ao menos uma vez a internet.

4. Análise das variáveis abordadas no presente trabalho que levam ao não uso dos meios de atendimento alternativos do banco

A pesquisa realizada no Banco Bradesco agência 6039-Floresta contou com uma amostra de 70 pessoas, abordadas aleatoriamente, alternando-se entre os dias normais e de pagamento dos beneficiários do INSS, entre 25 de outubro de 2016 e 23 novembro de 2016. Esse intervalo foi escolhido com o intuito de uma abordagem mais completa dos clientes, pois abordou-se, tanto os beneficiários do INSS, como os convencionais que não utilizam os canais alternativos de atendimento. Os dados foram levantados por meio de um questionário com questões fechadas e uma aberta.

O gráfico 2 apresenta as variáveis analfabetismo, analfabetismo funcional, inclusão digital e outras, presentes na primeira questão do questionário, como motivo da não utilização dos canais alternativos de atendimento. Verificou-se que: para 53% dos clientes, a maioria, a *inclusão digital* foi a variável; 34%, dos clientes foi o *analfabetismo*; 3%, o *analfabetismo funcional* e *outras variáveis* 10%.

Gráfico 2 - Motivos da não utilização dos canais de atendimento

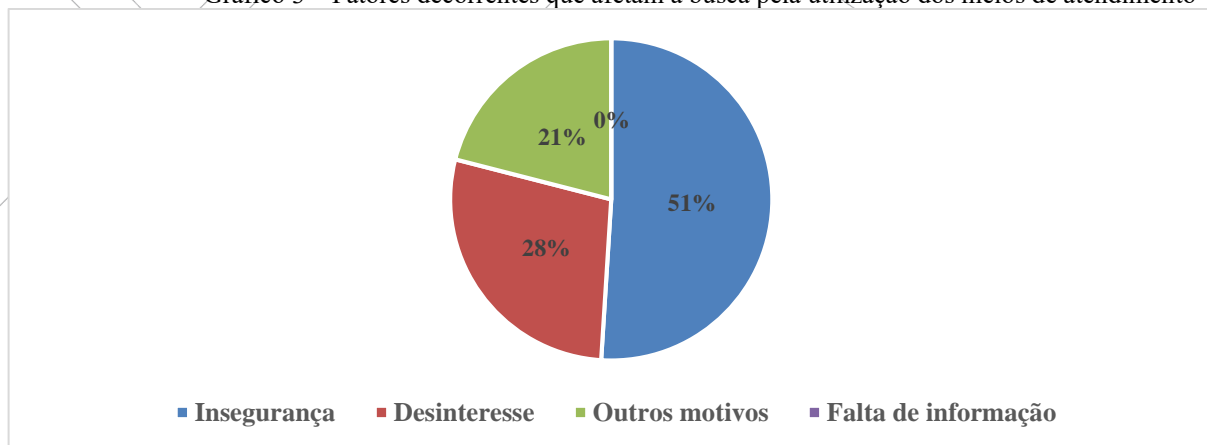


328

Fonte: Elaborado pelo autor

O gráfico 3 mostra os fatores que, em decorrência das variáveis analfabetismo funcional, inclusão digital ou outros, presentes na segunda questão do questionário, afetam a procura pela utilização dos canais alternativos de atendimento do banco. Levantou-se que: para 51% dos clientes da amostra, é a *insegurança*; 28%, foi o *desinteresse*; 21%, *outros motivos*; quanto a *falta de informação*, não houve frequência de resposta.

Gráfico 3 – Fatores decorrentes que afetam a busca pela utilização dos meios de atendimento



Fonte: Elaborado pelo autor

Entre as outras variáveis levantadas com 10%, as mais citadas foram problemas de visão e falta de tempo para aprender e usar os canais alternativos de atendimento.

Diante dos dados apurados na pesquisa constatou-se que, para a maior parte da amostra



(53%), a inclusão digital é a variável que mais prejudica na utilização dos canais alternativos de atendimento do Banco Bradesco. O analfabetismo foi a segunda variável com mais frequência de resposta correspondendo a 34%, apresentando uma significativa influência; em último analfabetismo funcional com 3%.

Em relação aos fatores que, em decorrência das variáveis analfabetismo, analfabetismo funcional, inclusão digital ou outros, afetam na busca pela utilização dos meios alternativos de atendimento do banco; a insegurança com 51% dos clientes abordados, a grande maioria, foi o fator que mostrou-se mais atingir a procura pelo uso.

Em meio aos outros fatores constados, apresentou-se com maior frequência a falta de tempo para aprender como funciona e a dificuldade no aprendizado.

5. Conclusão

O trabalho teve como objetivo investigar os motivos que levam os clientes a não utilizarem os canais alternativos de atendimento disponibilizados pelo Banco Bradesco, como forma de proporcionar um melhor e adequado atendimento a cada tipo de cliente. Os objetivos do estudo foram alcançados, por intermédio da pesquisa e de seus resultados que alimentaram as questões que o conduziram.

Verificou-se que a inclusão digital foi a variável que mais afetou os clientes em usar os canais alternativos de atendimento do Banco Bradesco, também, o analfabetismo apareceu como um dos principais fatores da não utilização. A insegurança apresenta-se como o fator que mais afeta a busca pela utilização desses canais em decorrência das variáveis analfabetismo funcional, inclusão digital ou outros, em segundo com quantidade significativa o desinteresse.

O estudo realizado propiciou o desenvolvimento de conhecimento na parte profissional e acadêmica.



Referências

BALEM, Nair Maria. *Revisitando conceitos: alfabetismo/analfabetismo e respectivos neologismos*. [S.I.], [2002?]. 12 p. Disponível em: <<http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadech/article/viewFile/224/405>> Acesso em: 10 set. 2016.

COSTA, Leonardo Figueiredo. *Inclusão Digital: conceitos, modelo e semânticas*. VI Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom, [S.I.], [2005?]. 15 p. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/errata2006/R1485-1.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal: 2014*. Rio de Janeiro: IBGE, 2016. 89 p. Disponível em: <<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv95753.pdf>> Acessado em: 12 out. 2016.

_____. *Censo demográfico*. 2010. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/floresta/pesquisa/23/25124?detalhes=true&localidade1=261160>>. Acesso em: 19 set. 2017.

_____. *Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios 2007/2015*. Disponível em: <<http://brasilemsintese.ibge.gov.br/educacao/taxa-de-analfabetismo-das-pessoas-de-10-anos-ou-mais.html>>. Acesso em: 10 set. 2017.

_____. *Panorama*. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/floresta/panorama>>. Acesso em: 19 set. 2017.

_____. *Taxa de analfabetismo funcional. Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios*. Tabela extraída das Síntese de Indicadores Sociais de 2001 à 2009. Disponível em: <<http://seriesestatisticas.ibge.gov.br/series.aspx?no=4&op=0&vcodigo=PD384&t=taxa-analfabetismo-funcional>>. Acesso em: 14 de out. 2016.

MELO, Janete Aparecida Pereira. *Saberes e conceitos sobre a inclusão digital*. [S.I.], 2006. 11p. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/seminario2006/pdf/tc010.pdf>>. Acesso em: 5 out. 2016.

PERFORMANCE RESEARCH ASSOCIATES. *Atendimento no 10*. 3. ed. rev. Rio de Janeiro: Sextante, 2008. 190 p.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. *Relatório de Monitoramento Global de Ept 2013/2014*. Paris: Unesco, 2013. 57 p. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002256/225654por.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2016.

PAINI, Leonor Dias; GRECO, Eliana Alves; AZEVEDO, Ana Laura; VALINO, Maria de Lurdes; GAZOLA, Sebastião. *Retrato do analfabetismo: algumas considerações sobre a educação no Brasil*. Maringá, v. 27, n. 2, 2005. p. 223-230. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciHumanSocSci/article/viewFile/202/150>>. Acesso em: 19 set. 2017.



RIBEIRO, Vera Masagão. *Alfabetismo funcional: referências conceituais e metodológicas para a pesquisa*. In: Revista Educação & Sociedade, ano XVIII, n° 60, dezembro/1997. p. 144–158. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v18n60/v18n60a8.pdf>>. Acesso em: 04 out. 2016.

RIBEIRO, Vera M.; VÓVIO, Claudia L.; MOURA, Mayra P. *Letramento no Brasil: Alguns resultados do indicador nacional de analfabetismo funcional*. Educação e Sociedade, Campinas, vol. 23. n. 81, dez. 2002, p. 49-70. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v23n81/13931.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2016.



Questionário

1. Das variáveis a seguir qual leva a não utilização dos canais alternativos de atendimento do Banco Bradesco S.A., como internet banking, aplicativo do Bradesco no celular e fone fácil?

- a) Analfabetismo
- b) Analfabetismo funcional
- c) Inclusão digital
- d) Se outras, quais?

2. Se em decorrência das variáveis analfabetismo funcional, inclusão digital ou outras citadas anteriormente, qual dos fatores abaixo afeta na busca pelo uso dos canais alternativos de atendimento do banco?

- a) Insegurança
- b) Desinteresse
- c) Falta de informação
- d) Se outros, quais?

ISBN nº 978-65-993495-0-8