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 deutilização 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 umdiferencialcompetitivo 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, ComoRon Zemke em PerfomanceResearch 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.

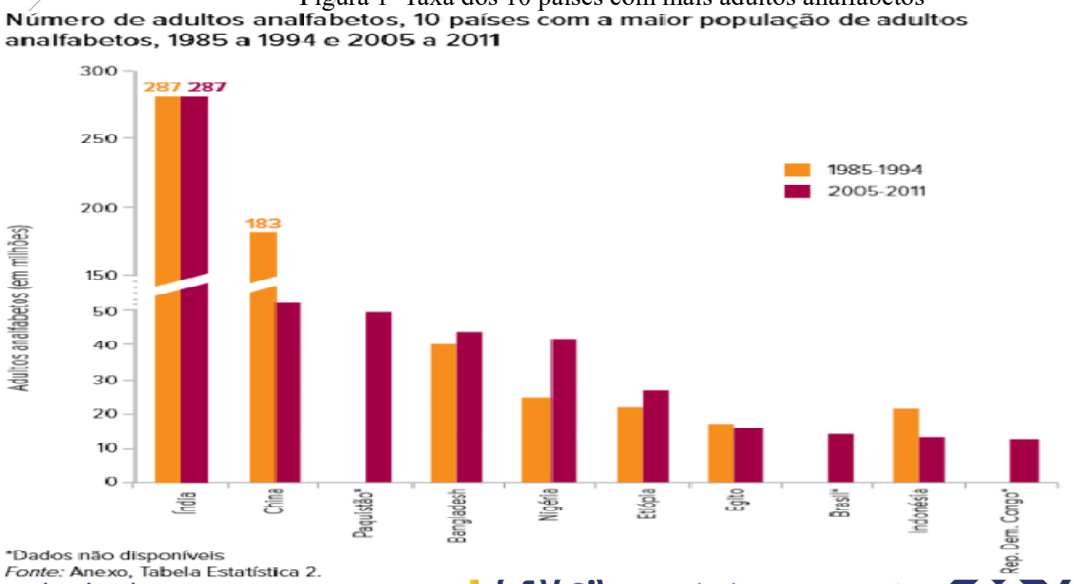
2. Um panorama do Analfabetismo e Analfabetismo Funcional no Brasil e na cidade de Floresta-PE

Para Frago citado por Balem (2017, p. 3), analfabeto é definido como indivíduo "[...]quenão 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



*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 suaPesquisa Nacional por Amostra de Domicílios com o tema educação,

também, aborda o Analfabetismo Funcional, disponibilizando os dados referentes aos anos de 2001 a 2009.

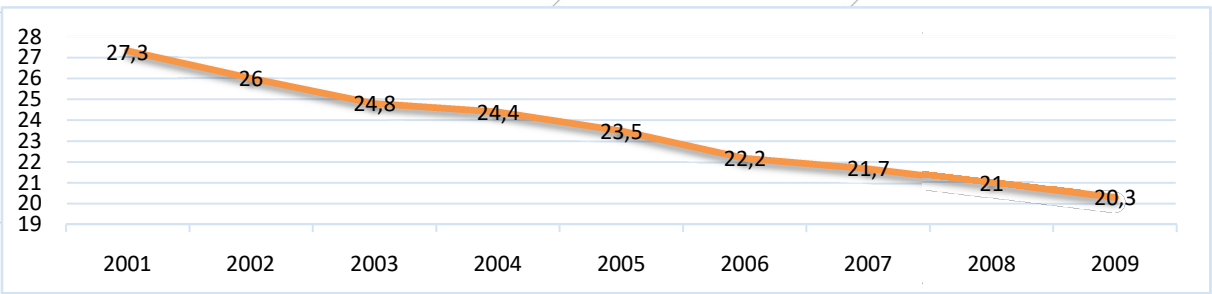


Gráfico 1 – Taxa de analfabetismo funcional

Fonte: Elaborado pelo autor. Dados extraídos de tabela de dados da Pesquisa Nacional por Amostra deDomicílios 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 digitale 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,

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.

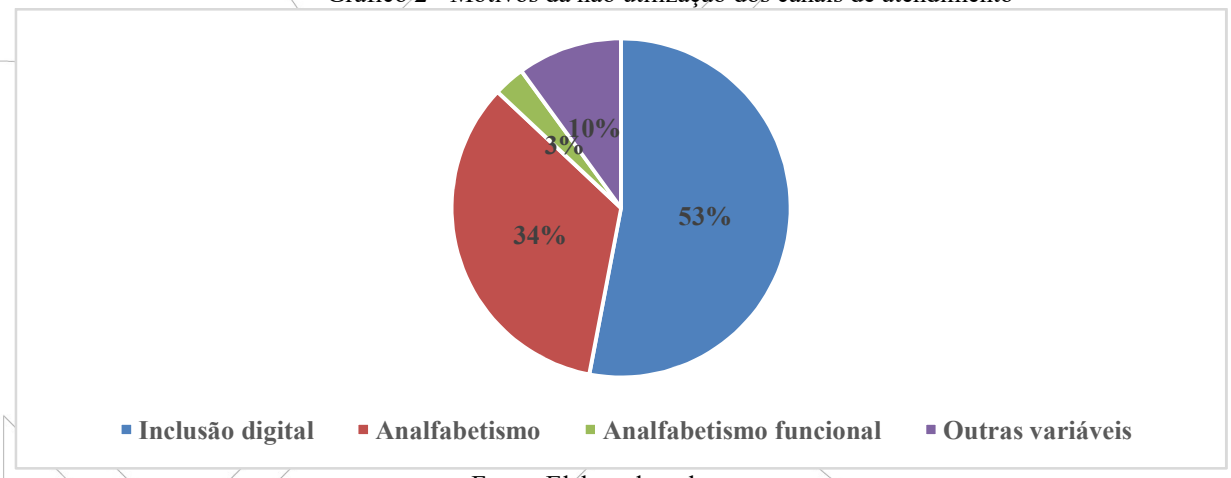
4.Análise das variáveis abordadas no presente trabalho que levam ao não uso dos meios de atendimento alternativos do banco

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%.

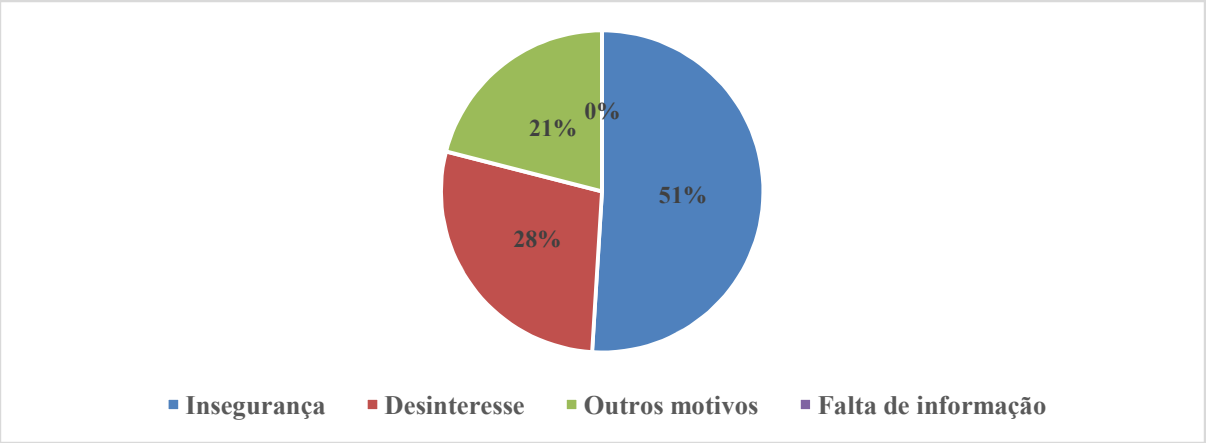
Gráfico 2 - Motivos da não utilização dos canais de atendimento



Fonte: Elaborado pelo autor

O gráfico 3 mostra os fatores que, em decorrência das variáveis analfabetismofuncional, 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 informaçã*o, 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 daamostra (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%,apresentandouma 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 osclientes a não utilizarem os canais alternativos de atendimento disponibilizados pelo Banco Bradesco, como forma de proporcionar um melhor e adequado atendimento a cada tipo decliente. 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 realizadopropiciou 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 Amostra 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 Amostra 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, nº 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?