



O AUTOATENDIMENTO POR PARTE DOS IDOSOS NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Daiane Lima Makiyama¹, Nilton Ângelo de Moura²

daianelimakiyama@gmail.com, niltondemoura@gmail.com

Universidade Estadual de Goiás – Câmpus Goianésia – Administração
Goianésia – GO

RESUMO – Atualmente tudo está se tornando auto-explicativo, no sistema bancário do Brasil não é diferente. São exemplos do que se podem efetuar através do autoatendimento nos chamados caixas eletrônicos: pagamentos, transferências, saques, depósitos entre outros. Nesta pesquisa o objetivo é analisar e perceber a resistência enfrentada pelos idosos na utilização dessas máquinas. A pesquisa está baseada na observação do comportamento dos aposentados no dia de receberem o benefício, geralmente se formam filas gigantescas para o atendimento pessoal de caixa, enquanto os caixas eletrônicos estão disponíveis. Isso acontece, pois, a tecnologia não era presente no tempo em que eram crianças/adolescentes, se tornando então em algo desconfortável e inseguro para os idosos. Como resolução deste problema considerar tais dificuldades tendo o respeito, o atendimento pessoal e o caminhar junto até que haja uma mudança cultural é de suma importância.

Palavras-Chave – Tecnologia, Idosos, Autoatendimento, Agências Bancárias.

SELF-ASSIGNMENT BY THE ELDERLY IN BANKING AGENCIES

ABSTRACT - Nowadays, almost everything is becoming self-explanatory, Brazil's banking system is not different. Examples of what can be done through self-service in so-called ATMs: payments, transfers, withdrawals, deposits among others. In this research the objective is to analyze and perceive the resistance faced by the elderly in the use of these machines. The research is based on observing the behavior of retirees on the day they receive the benefit, they usually form gigantic queues for personal cash assistance, while ATMs are available. This happens because, the technology was not present in the time they were children / teenagers, then becoming something uncomfortable and insecure for the elderly. How to solve this problem to consider such difficulties having respect, personal care and walking together until there is a cultural change is of paramount importance.

Keywords – *Technology, Elderly, Self-Assignment, Banking Agencies.*

25 a 27 de outubro de 2018

I. INTRODUÇÃO

A tecnologia está presente em quase tudo atualmente, podemos observar as facilidades e economia de tempo adquirida através de aparelhos ou máquinas que oferecem serviços de autoatendimento. É possível fazer compras e não precisar de um atendimento pessoal para efetuar o pagamento, um exemplo de compras online. Outro exemplo é utilizar um estacionamento de uma loja de departamento e efetuar o pagamento ali mesmo, em uma máquina de autoatendimento.

No entanto, existem muitos que ainda não se adaptaram a essa realidade tecnológica, sendo então necessária uma atenção maior com essa parcela da população, buscando entender suas dificuldades e formas de inclusão numa realidade que não pretende abrir mão de facilidades e redução de custo, são características buscadas na automatização das tarefas.

Esta pesquisa tem como objetivo analisar a resistência por parte dos idosos quanto a utilização dos terminais de autoatendimento nas agências bancárias. Foi uma pesquisa realizada através da observação e artigos referentes ao tema. Existem fatores descritos neste estudo que auxiliam a compreensão do comportamento do público de aposentados quando se deparam com máquinas e não pessoas para realizar o atendimento nas agências bancárias.

II. METODOLOGIA

O método utilizado foi a pesquisa bibliográfica (artigos e documentos disponíveis na internet) e observação assistemática, principalmente em dias de maior movimento nas agências bancárias (dias de pagamento da aposentadoria) especificamente em uma instituição financeira situada em Barro Alto, interior de Goiás. O tempo para o desenvolvimento desta pesquisa foi de 6 (seis) meses, entre outubro de 2017 a abril de 2018.

DISCUSSÕES

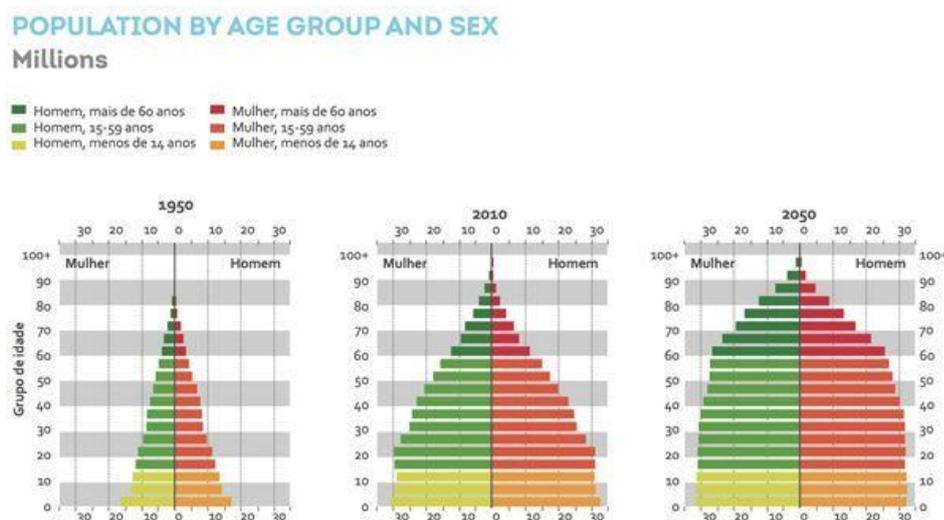
Os terminais de autoatendimento presentes no sistema bancário são os chamados caixas eletrônicos. No Brasil, o primeiro foi instalado na cidade de Campinas, interior de São Paulo. Inicialmente as tarefas realizadas pela máquina eram apenas as básicas, como saques e depósitos de pequeno valor. Atualmente é possível realizar quase tudo nos terminais de autoatendimento, desde impressão de folhas de cheques à pagamentos de boletos.

Conforme a figura 1 abaixo, a pirâmide etária está se alargando no topo. Isso significa que a expectativa de vida do brasileiro cresce com o passar dos anos devido a evolução da medicina, melhoria na alimentação e qualidade de vida, em contrapartida

25 a 27 de outubro de 2018

tem-se um número maior de idosos fazendo uso dos recursos disponibilizados por empresas e organizações.

Fig. 1: População por idade, grupo e sexo



Fonte: <https://sordili.com/marca-fala-idosos/>

No entanto, segundo Pitteri, Nachbar Júnior e Arruda (2011) O processo de automatização dos sistemas bancários tem levado à concentração de operações nos terminais de autoatendimento, sem observar que uma parte da população possui características físicas e cognitivas, sendo esses os cidadãos com necessidades especiais e os idosos. Os caixas eletrônicos não são adequados para essa parcela da população que culturalmente preferem enfrentar filas para um atendimento pessoal a correr o risco de serem assaltados devido a ação dos golpistas que se aproveitam da vulnerabilidade dos mais velhos, além do desconforto em relação a outras pessoas presentes no ambiente, constrangimento e frustrações em relação ao medo de não saber manusear a máquina.

Com o objetivo de auxiliar esse público é comum ver atendentes jovens, mais precisamente estagiários e jovens aprendizes trabalhando como colaboradores nas agências bancárias do país, principalmente em cidades interioranas onde não só os aposentados dependem de auxílio, mas toda população.

Segundo Kohn e Moraes (2007) as transformações sociais estão diretamente ligadas as transformações tecnológicas da qual a sociedade se apropria para se desenvolver e se manter.

Para Pitteri, Nachbar Júnior e Arruda (2011) essa resistência à utilização de recursos tecnológicos por parte dos idosos se deve principalmente à falta de contato com a tecnologia da informação durante a infância, adolescência e parte de sua vida economicamente ativa, por isso a insegurança e desconforto na operação de máquinas de autoatendimento.

25 a 27 de outubro de 2018

É preciso compreender quais itens presentes nos caixas eletrônicos influenciam negativamente a utilização por partes dos idosos e só então proporcionar melhor atendimento e maior confiança para que com o tempo se sintam mais familiarizados com os sistemas de informações presentes na atualidade.

O resultado obtido nessa pesquisa é de que os aposentados não sentem segurança em máquinas quando se trata muitas vezes da única fonte de renda que possuem, é algo muito arriscado confiar em jovens/ adolescentes que não são formados, não possuem cargo de responsabilidade dentro das instituições financeiras, sendo mais confortável e seguro enfrentar filas demoradas à arriscar sofrer um golpe.

III. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho contribuiu para o entendimento do comportamento dos idosos dentro das agências bancárias, pois entende-se que os mesmos por não terem a afinidade com a tecnologia presente nos dias atuais é natural a resistência percebida quando preferem permanecer em filas demoradas a utilizar o terminal de autoatendimento. É inclusive respeitado esse comportamento, pois compreende-se que a melhor maneira de demonstrar respeito é compreender suas preferências.

O objetivo foi esclarecer o comportamento de rejeição dos idosos em relação aos terminais de autoatendimento. As agências entenderam esse problema presente na sociedade e proporcionam atendimento pessoal junto aos caixas eletrônicos para auxiliar e familiarizar os mais velhos com essa tecnologia essencial nos dias atuais devido a necessidade de atendimento rápido, de menor custo à empresa, prático e eficaz.

REFERÊNCIAS

PITTERI, S.; NACHBAR JÚNIOR, D.; ARRUDA, A. As redes de autoatendimento bancário e os idosos: quais as características das ATMS que determinam sua rejeição. **Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano**, v. 7, n. 1, 3 jan. 2011.

KOHN, Karen; MORAES, Cláudia Herte. O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital. In: **XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. 2007.