

6. Terminal de auto-atendimento bancário

O terminal de auto-atendimento bancário, também conhecido no Brasil como caixa eletrônico, caixa automático ou terminal bancário, é um dispositivo eletrônico que proporciona à clientes de um determinado banco o uso de diversos serviços, como a retirada de dinheiro, a verificação do balanço de suas contas bancárias, entre outros, sem a necessidade de um funcionário do banco. Ou seja, o cliente interage diretamente com estes dispositivos tecnológicos sem a dependência de um funcionário caracterizando-se desta forma um auto-atendimento.

Segundo Rayport & Sviokla (1994, apud Henrique, 2001) os terminais de auto-atendimento bancários foram originalmente lançados com o propósito de automatizar duas funções básicas: a de depositar e a de sacar dinheiro, focando clientes com saldos baixos, já que aqueles com saldos altos faziam seus negócios com os caixas bancários. Porém, os clientes descobriram nos terminais maior conveniência que os caixas físicos, pois eram acessíveis 24 horas por dia, o que levou a sua progressiva utilização. Além disso, de acordo com a Dieese (2006) a adoção de terminais de auto-atendimento pode ser entendida dentro de uma estratégia de redução de custos, pois uma operação eletrônica custa, aproximadamente, cinco vezes menos que o procedimento manual.

Atualmente, segundo a revista Veja (2005), o Brasil se tornou um dos líderes mundiais em números de caixas eletrônicos. De acordo com um levantamento concluído em junho de 2005 pelo Banco Central, o país com 140.000 aparelhos para saque e depósito, só perde para os Estados Unidos, que possuem 370.000 pontos de terminais de auto-atendimento bancários. O texto descreve também que as instituições financeiras brasileiras começaram a investir em redes de auto-atendimento na década de 80, e como o serviço era novidade, usavam o caixa eletrônico como uma ferramenta de conquista e fidelização de cliente. Mas a grande expansão veio nos anos 90, quando os bancos foram surpreendidos com a remarcação exagerada de preços e precisavam de uma hora para outra, cortar despesas com pessoal.

Outro dado importante descrito pela Febraban (2006) é de que os terminais de auto-atendimento multifuncionais e os dispensadores de cheques, pela comodidade que proporcionam a seus usuários, seguem crescendo ano a ano em quantidade de unidades em operação. Os terminais de consulta apenas têm seus dias contados. Os terminais de saque e os de depósitos são

renovados. No global, o parque de terminais instalados vem registrando um crescimento da ordem de 10% a.a. nos últimos quatro anos.

De acordo com a Federação Brasileira de Associações de Bancos (Febraban), em um dos maiores bancos brasileiro as transações pelo auto-atendimento já representam 71% do total (PIRES e COSTA FILHO, 2004).

6.1.

Características dos terminais de auto-atendimento bancários

Segundo Tavares (2003) os terminais de auto-atendimento possuem características específicas, dependendo do número de funções que ele ofereça, podendo mesmo ser decompostos de hardware em três partes fundamentais:

- o gabinete, que é o suporte aos componentes eletrônicos e às estruturas que envolvem esses produtos;

- o sistema, que é composto de todos os componentes eletrônicos e elétricos, que viabilizam o aspecto informático dos produtos;

- a máscara, assim chamada pelos fabricantes de produtos de automação bancária, que é a peça que agrupa os componentes de entrada e saída da máquina, sendo estes: o teclado, e o sistema para entrada de cartão magnético. Os caixas de auto-atendimento têm como partes principais um sistema de impressão de papel, tela, uma área de cartão magnético, ranhura para utilização do cartão magnético, teclado e dispensador de notas,

- a entrada de dados nos CA é feita através de um teclado alfanumérico e estes são mostrados num visor ou tela, o que varia segundo o modelo que permite ao operador fazer um controle dos dados e informações que este vai introduzindo no sistema.

- os dados referentes ao cliente podem ser introduzidos por meio do uso do seu cartão magnético do mesmo, numa área destinada para esta função, no equipamento.

A seguir uma figura apontando alguns dos principais dispositivos dos terminais de auto-atendimento acompanhado de suas respectivas descrições. Cabe destacar que o terminal ilustrado não se trata de um modelo singular, podendo haver variações de acordo com a instituição bancária a que pertence.

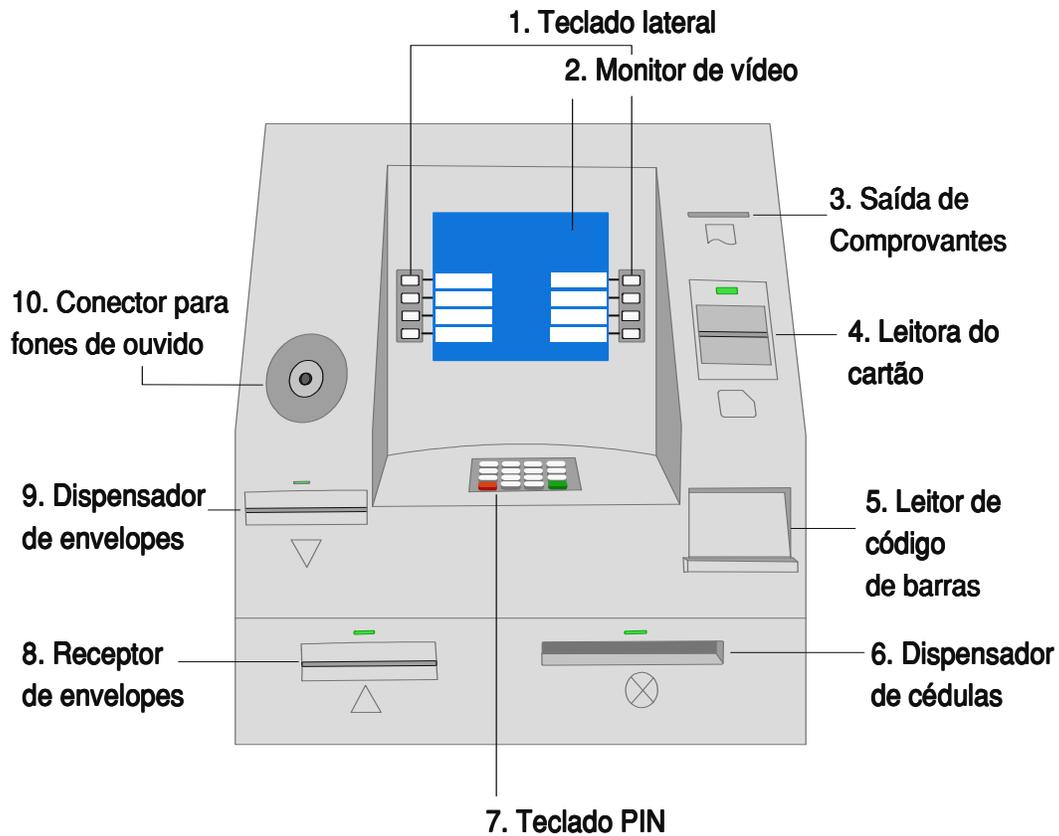


Figura 1: Principais dispositivos de um terminal de auto-atendimento bancário
Fonte: Própria

1- Teclado lateral

Segundo a norma ABNT NBR 15250 (2005) o teclado lateral é um conjunto formado por teclas localizadas nas laterais do monitor de vídeo. Além disso, pode se descrever que este é um dispositivo interativo que possui a função de selecionar as opções distribuídas pelo sistema no monitor de vídeo do terminal. A relação entre a tecla e a opção do sistema se dá proximidade ou indicação entre as duas. Na maioria dos terminais há no máximo oito opções demonstradas em uma só tela que podem ser selecionadas pelas teclas laterais. Estas ficam distribuídas geralmente como na figura 15:

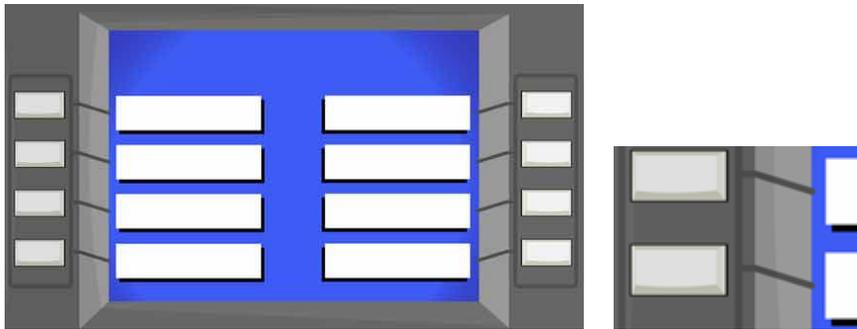


Figura 2: Teclado lateral e opções da tela
Fonte: Própria

2- Monitor de vídeo

O monitor de vídeo tem a função de transmitir as instruções e informações para que as transações sejam efetuadas com sucesso. Geralmente o sistema é formado por opções que determinam as etapas a serem cumpridas para que, por exemplo, seja retirado dinheiro, saldo, extrato entre outras transações. Como descrito anteriormente na maioria dos terminais há no máximo oito opções demonstradas em uma só tela que podem ser selecionadas pelas teclas laterais.

3- Saída de comprovantes

A saída de comprovantes é uma fenda destinada à saída impressa de recibos e comprovantes como por exemplo o extrato.

4- Leitora do cartão

A leitora do cartão é uma fenda destinada a inserção e retirada do cartão para a sua identificação (leitura).

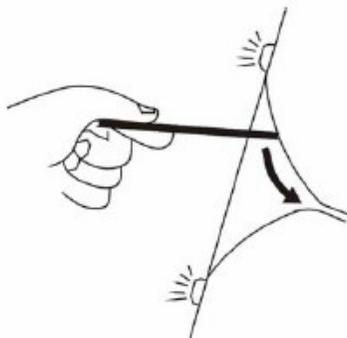


Figura 3: Abertura do dispositivo de leitura do cartão do cliente
Fonte: ABNT NBR 15250 (2006)

5- Leitor de código de barras

O leitor de código de barras é um dispositivo utilizado para a leitura de código de barras geralmente em transações de pagamentos.

6- Dispensador de cédulas

Como o próprio nome já descreve, este é um dispositivo encarregado de dispensar as cédulas nas transações de saque (retirada).

7- Teclado PIN

Segundo a norma ABNT NBR 15250 (2006) o teclado PIN é um conjunto formado pelo teclado numérico (formado somente por teclas numéricas) e pelo teclado de funções (formado por teclas que geralmente correspondem às funções “cancela”, “corrige” e “entra”).

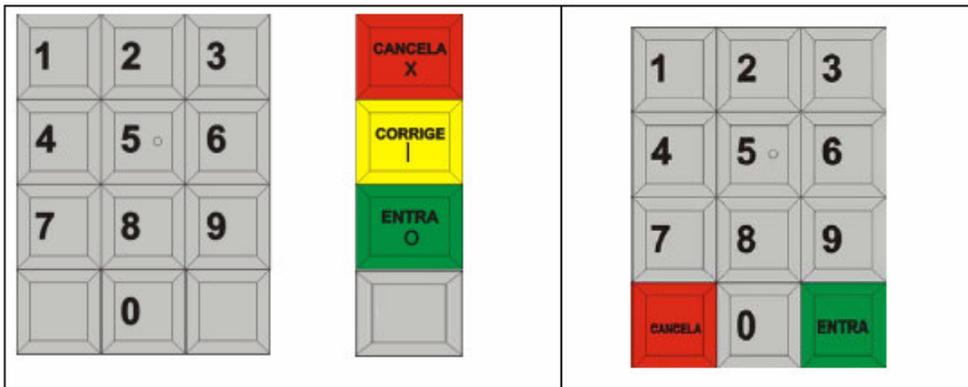


Figura 4: Teclado PIN com 16 e 12 teclas respectivamente.

Fonte: ABNT NBR 15250 (2006)

8- Receptor de envelopes

Dispositivo com a função de receber os envelopes utilizados geralmente para as transações de depósitos.

9- Dispensador de envelopes

Dispositivo com a função de expelir os envelopes utilizados geralmente para as transações de depósitos.

10- Conector para fones de ouvido

Segundo a norma ABNT NBR 15250 (2006) trata-se de um conector modelo *P2*, o qual possibilita a utilização de fones de ouvidos pessoais.

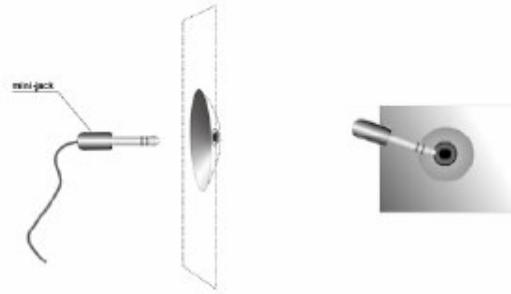


Figura 5: Configuração da área ao redor do conector P2
Fonte: ABNT NBR 15250 (2006)

É importante citar, que atualmente existe em números menores bancos que utilizam a tecnologia “*touch screen*”, a qual se baseia em monitores sensíveis a toques. Deste modo, o usuário seleciona a opção desejada tocando-a (selecionando) diretamente no monitor, substituindo a função do teclado lateral. Segundo a ABNT NBR 15250 (2006) os equipamentos providos de monitores sensíveis ao toque (*touch screen*) devem possuir um dispositivo alternativo para entrada de dados e acionamento de funções através do teclado numérico ou por comandos de voz.

6.1.1. Principais funções dos terminais de auto-atendimento bancários

Os terminais de auto-atendimento bancários tendem a acumular o máximo de funções possíveis em seus serviços, porém existe um padrão de funções que se destacam na maioria das instituições bancárias. A seguir algumas funções que podem ser encontradas na maioria dos terminais de auto-atendimento bancários:

- Solicitação talão de cheque
- Empréstimo (s)
- Pagamentos
- Retirada / Saque
- Consulta Saldos
- Investimento (s)
- Extrato (s)
- Título de Capitalização
- Transferência (s)

- 2º via recibos
- Validação de cartão
- Comprovante Salarial
- Depósito (s)
- Agendamento (s)

Cabe citar que as terminologias podem variar dependendo do banco e as funções acima foram observadas em sete grandes instituições bancárias brasileiras.

6.2. Os maiores bancos e o consolidado do sistema financeiro nacional

Uma informação relevante para a pesquisa é em relação as principais instituições bancárias no Brasil, pois a partir deste dado é possível concentrar determinados métodos de pesquisa nas instituições que mais representam o usuário idoso. Neste sentido, de acordo com o Banco Central (2007), em janeiro de 2007, os quinze maiores bancos e consolidados do sistema financeiro nacional são:

Ranking	Instituições
1	BB
2	ITAU
3	CEF
4	BRADESCO
5	UNIBANCO
6	ABN AMRO
7	SANTANDER BANESPA
8	SAFRA
9	HSBC
10	VOTORANTIM
11	NOSSA CAIXA
12	CITIBANK
13	BBM
14	BANRISUL
15	BNB

Tabela 1: Os 15 maiores bancos e o consolidado do sistema financeiro nacional
Fonte: Banco Central (2007)

6.3.

A relação entre terminais de auto-atendimento bancários e a população envelhecida

Segundo Tavares (2003) O processo de automatização dos sistemas bancários tem levado à concentração de operações nos terminais de auto-atendimento, sem, contudo, estarem sendo observadas, na concepção desses produtos, as características físicas e cognitivas de parcela importante dos usuários em potencial desses sistemas, parcela essa constituída por pessoas com necessidades especiais, entre as quais incluem-se os idosos.

Atualmente, pode-se proferir que no momento em que um idoso se depara com um novo dispositivo interativo, ele cria empecilhos, esperando encontrar algo complicado de entender e utilizar. Tal situação ocorre freqüentemente com a operação dos terminais de auto-atendimento bancários, comumente evitados pelos idosos ou utilizados com dificuldades. A dificuldade é tão evidente que constantemente existe o atendimento pessoal como suporte a essa tecnologia.

O problema pode se agravar a partir momento que os terminais de auto-atendimento se tornam o único elo de relacionamento entre o cliente e o banco, fato que ocorreu durante a greve dos bancos em setembro e outubro de 2004. Segundo reportagem do Jornal Nacional (2004) durante a greve, em diversos bancos do Rio, aposentados e pensionistas enfrentaram dificuldades para receber seus benefícios, enfatizando que a maioria destes aposentados necessitam de um funcionário no caixa para poder receber o benefício do INSS. Segundo Inocentini (apud Alvarez, 2004), presidente do sindicato dos aposentados, a greve pode trazer prejuízos principalmente para a população envelhecida, por não possuírem o controle necessário para manusear os terminais de auto-atendimento bancários. Além disso, ele destaca que as pessoas idosas podem pedir informação para desconhecidos correndo riscos de serem assaltadas. O Procon - SP (2004) descreve que a vulnerabilidade da população envelhecida ocorre em razão dessa dificuldade de operar os terminais, tornando-se vítimas preferenciais dos golpistas.

A causa deste bloqueio provavelmente reside na inadequação dos terminais de auto-atendimento bancários que geralmente não levam em consideração todos aspectos culturais e restrições físicas dessa parcela da população, os quais preferem enfrentar filas para um atendimento pessoal a encarar dificuldades, constrangimento ou frustrações. Segundo Lobach (2001), quanto mais distante estiver o usuário de possuir ou utilizar um produto, maior é sua indiferença em relação ao mesmo. Tavares (2003) complementa

descrevendo que a expansão das Tecnologias de Informação e Comunicação trouxe as pessoas níveis de acesso muito superiores a sistemas de informação e serviços. No entanto, aqueles que estão mais diretamente ligados ao desenvolvimento dessas tecnologias devem enfrentar o desafio de aumentar a acessibilidade destes sistemas, a fim de assegurar que os idosos e pessoas com dificuldades especiais tenham a possibilidade de manusear estes equipamentos, do mesmo modo que aqueles que não apresentam qualquer problema.

A seguir alguns problemas citados por Preece (2005) que geram frustrações resultantes da inadequação de dispositivos tecnológicos:

- a aplicação não funciona adequadamente ou falha;
- o sistema não faz o que o usuário deseja;
- as expectativas do usuário não são atendidas;
- o sistema não fornece informações suficientes que permitam ao usuário saber o que fazer;
- as mensagens de erros são vagas, confusas ou reprovadas;
- a aparência de uma interface apresenta muitos efeitos de cor ou é muito confusa, espalhafatosa ou autoritária.