



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE E  
SECRETARIADO EXECUTIVO  
CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS.**

**GABRIELA ALVES BORGES**

**AUTOATENDIMENTO BANCÁRIO E OS CLIENTES IDOSOS – UM ESTUDO DE  
CASO NA AGÊNCIA WASHINGTON SOARES, BANCO SANTANDER**

**FORTALEZA  
2015**

**GABRIELA ALVES BORGES**

**AUTOATENDIMENTO BANCÁRIO E OS CLIENTES IDOSOS – UM ESTUDO DE  
CASO NA AGÊNCIA WASHINGTON SOARES, BANCO SANTANDER**

Monografia apresentada à Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do Título de Bacharel em Ciências Econômicas.

Orientador: Prof. Ms. José Henrique Félix Silva

**FORTALEZA  
2015**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade

- 
- B732a      Borges, Gabriela Alves.  
Autoatendimento bancário e os clientes idosos – um estudo de caso na Agência Washinton Soares,  
Banco Santander / Gabriela Alves Borges. – 2015.  
46 f. : il., enc. ; 30 cm.
- Monografia (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia,  
Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Ciências Econômicas, Fortaleza, 2015.  
Orientação: Prof. Me. José Henrique Félix da Silva.
1. Bancos - Serviços ao cliente. 2. Idosos. I. Título.

**GABRIELA ALVES BORGES**

**AUTOATENDIMENTO BANCÁRIO E OS CLIENTES IDOSOS – UM ESTUDO DE CASO NA AGÊNCIA WASHINGTON SOARES, BANCO SANTANDER**

Esta Monografia foi submetida à Coordenação do Curso de Ciências Econômicas como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Ciências Econômicas, outorgado pela Universidade Federal do Ceará - UFC e encontra-se à disposição dos interessados na Biblioteca da referida Universidade.

A citação de qualquer trecho desta monografia é permitida, desde que feita de acordo com as normas de ética científica.

Data de Aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Média

\_\_\_\_\_

Nota

---

Prof. Ms. José Henrique Félix Silva (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará

\_\_\_\_\_

Nota

---

Prof. Dr. Fábio Maia Sobral  
Universidade Federal do Ceará

\_\_\_\_\_

Nota

---

José Gilvan Carneiro Júnior  
Banco Santander Brasil S.A.

\_\_\_\_\_

À minha mãe, Inocência.

## AGRADECIMENTOS

À Deus.

Especialmente à minha mãe querida e muito amada, Inocência, que sempre esteve presente ao meu lado, motivando-me e me fazendo lembrar que nada é impossível nessa vida. Que todos temos o nosso momento, que é preciso um pouco de calma e paciência para buscar nossos objetivos.

À minha família que apoiando indiretamente em minha realização, soube que este final de faculdade era complicado, mas nunca duvidou do meu sucesso.

Ao meu noivo amado, Luis André, que me ajudou de uma maneira inexplicável e carinhosa, teve a compreensão em momentos difíceis e caminhou junto comigo nesta jornada da minha monografia. Esta foi uma etapa muito importante em minha vida, somente em saber que você pôde contribuir com o seu intelecto e sua capacidade de me assessorar, só faz confirmar todo o amor que você sente por mim, e pode ter a certeza de que ele é correspondido.

Ao professor Henrique Félix, com o qual tive a felicidade de tê-lo como professor e orientador, onde sempre disponibilizou tempo e paciência neste trabalho, e nunca desistiu de mim.

Ao Prof. Fábio Sobral e ao colega de banco José Gilvan Carneiro Júnior, por aceitarem participar da banca examinadora.

Às minhas amigas de faculdade, Mariana Holanda e Mayara Mara por todos os momentos que passamos juntas durante este período e em outros momentos da vida, sem o apoio e inspiração de vocês isso não teria sentido. Uma amizade eterna que a cada dia cresce e se torna mais forte. Espero que nossas vidas sejam repletas de muito carinho e afeto.

Aos meus colegas e clientes do Banco Santander, que colaboraram com a pesquisa realizada na agência Washington Soares, participando do questionário e contribuindo para a finalização do trabalho.

Devemos tratar igualmente os iguais e  
desigualmente os desiguais, na medida de sua  
desigualdade.

(Aristóteles)

## RESUMO

Este trabalho objetivou identificar e analisar as dificuldades vivenciadas pelas pessoas idosas na utilização dos terminais de autoatendimento bancário. Duas hipóteses foram consideradas: a primeira, de que estes clientes e usuários encontram obstáculos para entender o conteúdo exibido nas telas dos caixas eletrônicos e em outras ferramentas disponibilizadas pelos bancos; e, a segunda, que se sentem inseguros no uso dos terminais, principalmente quando efetuam saques de suas aposentadorias. Foram apresentados os normativos brasileiros voltados ao público alvo da pesquisa e estudados os tipos de autoatendimento e os bloqueios enfrentados pelos idosos. Uma pesquisa bibliográfica expôs a história do Banco Santander no mundo e no Brasil e as tecnologias implantadas por esta instituição bancária e pelos bancos em geral. Como método, aplicou-se um questionário junto aos clientes idosos que comparecem frequentemente à Agência Washington Soares do Banco Santander em Fortaleza para realizar operações bancárias. Os resultados obtidos refletem suas dificuldades visto que preferem o atendimento personalizado com funcionários do banco, tem conhecimento das recentes tecnologias, mas não as utilizam plenamente, elegem o caixa eletrônico como sua principal escolha para realização, essencialmente, apenas de saques. Utilizam muito pouco ou nada as outras tecnologias como *internet banking*, atendimento por telefone e aplicativos para celulares. Enumeram algumas necessidades de melhorias que vão desde um número maior de seguranças até manuais de explicações de utilização das tecnologias de autoatendimento.

**Palavras-chave:** Autoatendimento Bancário. Idosos.



## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo identificar y analizar las dificultades experimentadas por las personas mayores en el uso de la banca de los terminales de autoservicio. Se consideraron dos hipótesis: primero, que estos clientes y usuarios se enfrentan a obstáculos para entender el contenido que aparece en las pantallas de los cajeros automáticos y otras herramientas proporcionadas por los bancos; y, segundo, que se sienten inseguros en el uso de terminales, especialmente al efectuar retiros de su jubilación. Regulaciones brasileñas fueron presentadas dirigido a la investigación de la audiencia objetivo y estudiaron los tipos de auto y los obstáculos que enfrentan las personas de edad avanzada. Una revisión de la literatura presenta la historia de Banco Santander en el mundo y en Brasil y las tecnologías desplegadas por este banco y los bancos en general. Como método, se aplicó un cuestionario a los clientes de edad avanzada que a menudo asisten a la Agencia Washington Soares Santander Bank en Fortaleza para realizar operaciones bancarias. Los resultados reflejan las dificultades visto que prefieren un servicio personalizado con los empleados del banco, es consciente de las últimas tecnologías, pero no utilizan plenamente eligen al ATM como la principal opción para lograr esencialmente sólo sirve. Utilice muy poco o nada de otras tecnologías, como la banca por Internet, soporte telefónico y aplicaciones de telefonía móvil. Listado algunas necesidades de mejoras que van desde un mayor número de seguridad a los manuales de explicaciones para el uso de tecnologías de autoservicio.

**Palabras clave:** Terminales de Autoservicio Bancario, Personas Mayores.

## **LISTA DE TABELA**

Tabela 01 – Resultados da Pesquisa

39

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
3. LEGISLAÇÃO PARA IDOSOS .....	15
3.1 O Estatuto do Idoso.....	15
SDM3.2 A Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor.....	17
3.3 Lei Municipal do Idoso.....	19
4. UTILIZAÇÃO DOS TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO PELO IDOSO.....	21
4.1 Conceitos e Referências .....	21
4.2 Tipologia do Autoatendimento .....	24
4.2.1 Terminais de Caixas Eletrônicos.....	24
4.2.2 <i>Internet Banking</i> .....	25
4.2.3 Aplicativos para Celulares e <i>Tablets</i> .....	26
4.2.4 Atendimentos via Telefone .....	26
5. BANCO SANTANDER.....	28
5.1 A História do Banco Santander .....	28
5.2 O Banco Santander no Brasil.....	30
5.3 Tecnologias Implantadas pelo Banco Santander e outros bancos .....	32
5.4 O Banco Santander e os Idosos.....	34
5.4.1 Programa Parceiro do Idoso .....	35
6. METODOLOGIA.....	38
7. RESULTADOS .....	39
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	41
9. REFERÊNCIAS .....	42

ANEXO

## 1. INTRODUÇÃO

É senso comum entre as pessoas que as modernas tecnologias de autoatendimento introduzidas pelos bancos são muito úteis para os usuários dos serviços bancários. Os terminais ou caixas eletrônicos, *internet banking* e os aplicativos para celulares são os mais populares e permitem realizar as mais diversas operações bancárias sem a necessidade presencial do cliente ou usuário na agência bancária.

Estas tecnologias se modernizam velozmente e, acompanhá-las, passou a ser um desafio para os clientes. Como resultado negativo, tem-se que, ao invés de facilitarem a vida dos clientes idosos, tornam-se empecilhos para a realização das operações bancárias.

Os terminais de autoatendimento são somente um dos instrumentos facilitadores fornecidos pelos bancos que permitem a realização, pelos próprios clientes, das mais diversas operações bancárias em suas contas correntes, de poupanças ou de investimento, sem a necessidade da intervenção direta de um funcionário do banco.

A despeito da facilidade e comodidade oferecidas, uma parte destes clientes e usuários ainda não consegue realizar tais operações com razoável destreza, como é o caso das pessoas de terceira idade.

Pesquisas recentes apontam o crescimento da população idosa. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, por exemplo, nos próximos 20 anos a população acima de 60 anos vai triplicar, passando de 22,9 milhões (11,34%) atualmente para 88,6 milhões (39,2%). Portanto, os idosos se tornarão um segmento considerável da nossa população e precisará, em geral, da atenção de todos os setores produtivos de bens e serviços da economia e, em particular, das instituições financeiras.

Aventa-se a hipótese de que os clientes e usuários idosos encontram dificuldades como ler e entender o conteúdo das telas dos caixas eletrônicos, assim como em outras ferramentas disponíveis pelos bancos, fazendo com que estes necessitem da presença de um funcionário do banco para auxiliá-los. Ademais, sentem-se inseguros tanto na forma de utilizarem os canais de autoatendimento quanto nos resultados efetivos de suas operações de saques, depósitos, transferências, entre outras.

A questão central deste trabalho é identificar as principais características que fazem com que o cliente ou usuário idoso rejeite ou, de alguma forma, encontre dificuldades

em usar os canais de autoatendimento disponibilizados pelas instituições financeiras, em particular, o Banco Santander Brasil S.A.

A monografia está estruturada em 3 (três) capítulos, sendo o primeiro intitulado de **Legislação para Idoso**, que abordará os normativos brasileiros no que trata do público idoso. Serão expostos o Estatuto do Idoso, o Código de Defesa do Consumidor e a Lei Municipal do Idoso (Lei nº 10.189/2014), sempre em consonância com a Constituição Federal Brasileira.

O segundo capítulo, de nome **Utilização dos Terminais de Autoatendimento pelo Idoso**, exibirá as formas de autoatendimento bancário, trazendo os conceitos e referências sobre o assunto. Serão apresentadas as dificuldades enfrentadas pelo público idoso no manuseio desses terminais, que são os Caixas Eletrônicos, o *Internet Banking*, Aplicativos para Celulares e *Tablets* e o Atendimento via Telefone.

No terceiro capítulo nomeado de **Banco Santander**, mostrará a trajetória da instituição financeira Banco Santander S.A abrangendo sua história no mundo e no Brasil. Será comentado também o relacionamento que o banco tem com os idosos e o que é realizado pela empresa em prol desse público.

Ao final, a pretensão deste trabalho é demonstrar os obstáculos que a terceira idade enfrenta com o uso dos terminais de autoatendimento nas operações bancárias, trazer conhecimento dos direitos do idoso, e contribuir com o avanço da inclusão social e digital do público idoso.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

A Tecnologia da Informação é uma área tecnológica onde se verificam processos de tratamento, controle e comunicação de informação, fundamentalmente através de meios eletrônicos. Nas empresas têm-se quatro tipos de componentes: as ferramentas que acessam os serviços, como computadores; os *links* de telecomunicações; o *hardware* e *software* que processam as transações; e os depósitos de informações.

Nas instituições financeiras, a informática é de grande utilidade em suas operações sistêmicas e também em suas estratégias competitivas. Os produtos e serviços oferecidos pelos bancos são muitos equivalentes, e com as novas tecnologias implantadas facilitam a compreensão de seus clientes.

Os idosos também devem estar incluídos nessa nova realidade, buscando a inclusão digital para que possam participar e usufruir dos vários benefícios deste mundo tecnológico. Em uma de suas obras, Hal R. Varian (2012) versa o seguinte, sobre a tecnologia da informação:

“Uma das mudanças mais radicais ocorridas na economia nos últimos quinze anos foi o surgimento da economia da informação. A imprensa popular está repleta de histórias sobre os avanços na tecnologia dos computadores, sobre a internet e novos softwares. Não é de surpreender que muitas dessas histórias sejam publicadas nas páginas de negócios dos jornais, uma vez que essa revolução tecnológica constitui também uma revolução econômica.”

A rapidez com que a tecnologia se renova no uso de instrumentos para a comunicação é tamanha que as empresas são obrigadas a buscarem cada vez mais novas estratégias, novas formas de planejar e meios rápidos de informação.

Os efeitos das mudanças tecnológicas são considerados um marco para a sociedade. Varian (2012) sobre o assunto diz:

Alguns observadores chegam ao ponto de equiparar a Revolução da Informação à Revolução Industrial. Do mesmo modo que a Revolução Industrial modificou o modo de produção, distribuição e consumo dos bens, a Revolução da Informação está transformando o modo como a informação é produzida, distribuída e consumida.

É importante salientar a nossa dependência com relação às novas tecnologias, pois precisamos destas ferramentas tecnológicas para inúmeras funções e operações do nosso cotidiano.

Sobre as necessidades de equipamentos que nos permitam agilidades nos afazeres da vida digital, Negroponte (1996, pg. 154) explica:

Temos uma automação bem mais abrangente, com os computadores fazendo parte de nossa vida cotidiana [...] há pessoas que se preocupam com a divisão social entre os ricos e os pobres de informação, os abastados e os despossuídos, o Primeiro e o Terceiro Mundo. A verdadeira divisão cultural, porém, apartará gerações. A informática não tem mais nada a ver com computadores. Tem a ver com a vida das pessoas.

A utilização dos computadores e outros instrumentos digitais disponíveis no mercado são de grande importância em nossa vida, não somente para resolver algumas tarefas do dia a dia, mas incluem também a vida social.

### **3. LEGISLAÇÃO PARA IDOSOS**

Nesta seção, será abordado o assunto idoso no estatuto do idoso e seus direitos e garantias contido na constituição federal. Acrescentando ao tema, decorrerá a criação da Lei Municipal do Idoso.

Em nossa sociedade, as pessoas da terceira idade enfrentam dificuldades para se reintegrar no meio social e notam um comportamento diferente por partes dos jovens. Segundo a obra de Figueiredo e Queiroz (1987) acrescenta o seguinte:

Entre as barreiras que o idosos têm que enfrentar, uma das mais difíceis de se conviver é a barreira do preconceito. As pessoas mais jovens não admitem que têm preconceito, mas não é isso que se observa no seu relacionamento com idosos, seja nas ruas, nas lojas, na condução, como em casa ou nas instituições que prestam serviços ao público.

Os idosos de hoje buscam uma vida independente, procuram ter alguma ocupação, mas alguns precisam ter um acompanhamento devido a limitações como, por exemplo, uma doença, uma visão bastante desgastada, uma compreensão mais lenta, dentre outras.

#### **3.1 O Estatuto do Idoso**

A Lei Nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, mais conhecida como o Estatuto do Idoso, regula os direitos garantidos às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, como define seu artigo 1º. Por se tratar de um público especial, que merece atenção diferenciada por parte da sociedade, a citada lei vem com o objetivo de assegurar e fortalecer os direitos dos idosos, além de ampliá-los conforme as adequações que se façam necessárias.

O artigo segundo do Estatuto do Idoso reforça que este goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana e assegura todas as oportunidades e facilidades para manutenção de sua saúde física e mental, bem como de seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade, como consta no texto da lei.

Ocorre que, para que os objetivos do artigo segundo sejam atingidos e os direitos do público idoso assegurados, faz-se necessário um tratamento diferenciado em comparação às demais pessoas, principalmente por conta de sua condição. Como é sabido, boa parcela das



peças com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos apresenta maiores dificuldades na operação de máquinas e equipamentos que utilizam tecnologia mais atual.

O site Diário da Saúde, em uma de suas matérias, trata do assunto, informando o seguinte:

São várias as alterações que a idade coloca que afetam o uso da tecnologia pelas pessoas mais idosas – dificuldades com a visão, com a audição, com o controle motor e com a cognição. Especificamente, os mais idosos experimentam uma menor acuidade visual, menor percepção de cores e maior suscetibilidade à cintilação e ao brilho. Eles também encontram grande dificuldade em ouvir sons mais agudos e sentem muita interferência de ruídos de fundo ou do ambiente. Nas questões motoras, condições como a artrite podem limitar o uso dos equipamentos.

Assim, percebe-se que a idade causa obstáculos maiores na adequação às novas tecnologias. Interferências de ruídos de fundo e do ambiente, que geralmente se fazem presentes em locais com terminais de autoatendimento em bancos, também atrapalham os idosos na utilização dos equipamentos. O sítio ainda completa:

O envelhecimento é também associado com uma desaceleração geral nos processos cognitivos, decréscimo da capacidade de memória e do controle da atenção, além de dificuldades com a manutenção de objetivos. Idosos levam até duas vezes mais tempo do que os jovens para aprender conceitos novos.

Com isso, conclui-se que a capacidade de aprendizado do público idoso também deve receber maior atenção. Maneiras de levar o conhecimento aos idosos de uma forma específica e condizente à sua aptidão devem ser verificadas e postas em prática, atendendo ao disposto não só em lei, mas aos princípios morais e éticos da sociedade.

O artigo 3º cita o dever de todos em garantir aos idosos os direitos e garantias legais. Em seu caput, consta o seguinte, juntamente com seu parágrafo primeiro, inciso I:

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;

Trata o artigo da obrigação de todos em assegurar ao idoso as efetivações dos seus direitos, inclusive com atendimento preferencial junto aos órgãos públicos e privados, como dispõe o inciso I do parágrafo primeiro.

O Estatuto do Idoso dá ao idoso também a faculdade de buscar auxílio e orientação, considerando tal prerrogativa como direito à liberdade, de acordo com seu artigo 10, em seu parágrafo 1º, inciso VII. O direito de buscar auxílio e orientação deve ser especialmente considerado nas atividades bancárias, que envolvem novas tecnologias com o passar do tempo, o que faz com que o público idoso necessite de ajuda e acompanhamento para utilização dos serviços de autoatendimento bancário, precisando assim da presença de um funcionário do banco.

O parágrafo 3º do mesmo artigo, fala que “é dever de todos zelar pela dignidade do idoso, colocando-o a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor”, o que reforça a ideia de que o tratamento dado ao idoso deve ser diferenciado, sendo dever de toda a sociedade velar pela sua dignidade.

Dessa forma, constata-se a importância de uma legislação própria à pessoa idosa, que veio por meio do Estatuto do Idoso, de maneira que os direitos e garantias desse público sejam fortalecidos.

### **3.2 A Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor**

A Constituição Federal também dispõe de direitos e garantias às pessoas idosas e logo em seu artigo 1º traz como fundamento da República Federativa do Brasil a dignidade da pessoa humana, conceito abrangente, mas muito relacionado à situação dos idosos, que possuem uma condição especial, como já anteriormente citado.

Sobre o assunto, a Revista de Direito do Consumidor publicou:

A dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF/1988) é um dos princípios fundamentais da República Federativa do Brasil, refletindo os valores e fins adotados pela sociedade brasileira e configurando seu modo de ser. O princípio da dignidade da pessoa humana é repetido no art.170 da CF/1988, ao estabelecer que a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tenha a finalidade de assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social observado, entre outros, o princípio da defesa do consumidor. O idoso também deve ser amparado com base no princípio da dignidade da pessoa humana (art. 230, CF/1988).

Continua a publicação dizendo que “a interpretação da proteção do consumidor idoso deve girar em torno do princípio da dignidade da pessoa humana que, como visto, é um dos princípios fundamentais da República Federativa do Brasil”. Isso confirma que a dignidade da pessoa humana deve ser interpretada considerando as características específicas de um determinado grupo de pessoas, como é o caso dos idosos.

O Título VIII da Constituição Federal, que trata da ordem social, possui um artigo que fala sobre o idoso em geral. Versa da seguinte forma:

Art. 230. A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida.

Além das obrigações constantes no Estatuto do Idoso, a própria Constituição Federal impõe à sociedade o dever de amparar às pessoas idosas, garantindo sua participação nas diversas atividades da comunidade, no qual se incluem as atividades bancárias, além da defesa de sua dignidade e bem estar. Para esses dois últimos direitos, a capacidade do idoso em usar os diversos meios de autoatendimento bancário podem significar sua dignidade e bem estar, o que faz com que os bancos tenham uma importante parcela de responsabilidade na manutenção dos direitos do público idoso.

Sobre a vulnerabilidade dos idosos, analisado no direito do consumidor, Miragem (2008, p.66) comenta:

“a vulnerabilidade do consumidor idoso é demonstrada a partir de dois aspectos principais: a) a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que o torna mais suscetível e débil em relação à atuação negocial dos fornecedores; b) a necessidade e catividade em relação a determinados produtos ou serviços no mercado de consumo, que o coloca numa relação de dependência em relação aos seus fornecedores”.

Em relação ao atendimento dos clientes e usuários idosos, as instituições financeiras devem oferecer seus produtos e serviços de uma maneira menos abusiva ou agressiva, sem prevalecer à fraqueza ou o não entendimento do público idoso pelo o que está sendo lhe oferecido, como informa o artigo 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor.

### 3.3 Lei Municipal do Idoso

No presente ano, foi aprovada pela Câmara Municipal de Fortaleza e sancionada pelo prefeito da cidade, Roberto Cláudio Rodrigues Bezerra, a Lei Municipal nº 10.189 de 14 de maio de 2014, que trata do atendimento preferencial aos idosos em estabelecimentos públicos e privados. A referida lei reforça e amplia a preferência nos atendimentos para as pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos constante no Estatuto do Idoso. Seu artigo 1º versa o seguinte:

Art. 1º - O atendimento preferencial a idosos previsto na Lei Federal no 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) far-se-á não somente pela disponibilização de guichês ou unidades de atendimento exclusivos, quando assim dispostos pelo estabelecimento, mas pela garantia de preferência no atendimento em qualquer dos guichês ou unidades disponíveis para o atendimento ao público em geral.

Com isso, no município de Fortaleza – CE, não se exige apenas que certo número de guichês ou unidades de atendimento seja disponibilizado para os atendimentos aos idosos, mas sim que qualquer guichê ou unidade de atendimento, existentes em estabelecimentos públicos e privados dê preferência à pessoa idosa.

É percebido um avanço na legislação municipal em consonância com o princípio da igualdade constante na Constituição Federal. O filósofo grego Aristóteles é autor de uma frase que representa bem tal princípio, a qual diz que “devemos tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na medida de sua desigualdade”.

Certamente, mesmo a pessoa idosa mais saudável necessita de atendimento prioritário em função de sua condição e em respeito à sua experiência de vida. A frase de Aristóteles pode ser aplicada nesse caso, onde os idosos devem ser tratados desigualmente na medida de sua desigualdade, sendo aplicado, dessa forma, o princípio da igualdade.

Segundo notícia publicada no site da Prefeitura de Fortaleza, em 1º de Agosto de 2014, o PROCON (Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor) fiscalizará a lei que garante o atendimento preferencial aos idosos. O órgão concedeu um prazo de 30 dias para adequação dos estabelecimentos. O comunicado afirma:

A partir de agora, a garantia será de preferência no atendimento em qualquer dos guichês ou unidades disponíveis ao público em geral nos estabelecimentos, além dos espaços ou unidades de atendimento exclusivo. O descumprimento da lei pode resultar em pagamento de multas entre R\$ 925,25 até dez vezes esse valor ou ainda a interdição do local.

As punições devem ser rigorosamente aplicadas, pois em vários estabelecimentos da capital ainda não priorizam o atendimento prioritário. As empresas serão obrigadas a disponibilizar aos clientes um formulário de reclamação, conforme a lei, para registros de ocorrências no descumprimento das normas, realizado em 3 (três) vias, uma para o reclamante, outra para o estabelecimento e, uma via destinada ao PROCON Fortaleza, onde será analisada.

De acordo com o noticiário do dia 22 de Setembro de 2014, constante no site da Prefeitura de Fortaleza, o PROCON iniciou a fiscalização da lei que garante o atendimento preferencial aos idosos. A nota declara:

A meta é fiscalizar 200 estabelecimentos até o final de outubro. O alvo são supermercados, farmácias, lojas do varejo em geral e agências bancárias. Para isso, o Procon mobilizou 15 fiscais que, além de observar o cumprimento à lei de atendimento preferencial, estarão atentos às normas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Os estabelecimentos tiveram 4 (quatro) meses para se adequar a lei e, o PROCON faz e continuará fazendo a fiscalização para garantir o benefício do idoso. Torna-se necessário esse controle e acompanhamento, as pessoas precisam respeitar a lei e os idosos.

É indispensável à fiscalização de órgãos responsáveis para que seja cumprida a lei em favor dos idosos, é preciso que as empresas e estabelecimentos tenham essa conscientização da prioridade e que ela seja respeitada.

#### **4. UTILIZAÇÃO DOS TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO PELO IDOSO**

Em diversas situações vividas pelos clientes idosos na utilização dos terminais de caixas eletrônicos, serão analisadas neste capítulo as dificuldades enfrentadas pelo público citado em operações financeiras como saques de suas aposentadorias, pagamento de boletos bancários e pagamentos diversos, entre outras.

O idoso pode apresentar uma série de dificuldades que façam com que tragam obstáculos no momento em que usa os terminais de autoatendimento. Existem fatores que podem influenciar nesse bloqueio e que os prejudique no manuseio dos canais. Um deles são as dúvidas frequentes do usuário nas informações disponíveis nos caixas eletrônicos.

Neste capítulo será definido o autoatendimento bancário e exibidos os modelos de canais de autoatendimento disponíveis para os clientes e usuários, em especial o manuseio realizado pelo público idoso.

##### **4.1 Conceitos e Referências**

Nesta seção, serão apresentados os conceitos de autoatendimento bancário, além dos obstáculos enfrentados pelo público idoso em sua demanda por serviços bancários.

As pessoas sempre buscam otimizar suas decisões e entre elas inclui-se o tempo gasto nas mais diversas atividades cotidianas. Obviamente, este fato também se aplica ao caso das operações bancárias regulares e sistemáticas. Os autores Rayport & Sviokla (1994, apud Henrique, 2001) afirmam:

Os terminais de autoatendimento 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.

Cada vez mais, os bancos vêm se utilizando de tecnologias para modernizar e acelerar os processos tanto operacionais quanto estratégicos e, neste conjunto de

procedimentos, inclui-se o autoatendimento, o qual vem fomentando o crescimento do número de usuários. Sobre isso, Slack e colaboradores (1999) versam:

O autoatendimento é uma forma que os bancos encontraram para lidar com o grande número de clientes que passaram a ter na década de 1980, época em que se intensificou o processo de globalização do comércio mundial. Houve crescente demanda pelos serviços bancários, responsáveis pela movimentação financeira dos clientes e pela guarda de suas economias.

A tecnologia nas instituições financeiras está evoluindo com muita rapidez nas últimas décadas. Acompanhar estas mudanças é desafiador para os clientes idosos. Kachar (2003), acerca do assunto, expõe:

Para o idoso, a sua inserção no mundo digital se dá a partir da apropriação que ele consegue ter, em relação às novas tecnologias, esta inclusão está associada à informação e comunicação. Conhecer e dominar a linguagem, os recursos eletrônicos tornam-se passaporte para o ingresso na modernidade (KACHAR, 2003).

Sobre a integração do público idoso nas rotinas das operações financeiras, Kachar (2003) ainda afirma:

A inclusão do idoso no mundo digital reflete na melhoria da qualidade de sua vida, pois o idoso interligado ao mundo, se comunicando, através da internet, com amigos e familiares, obtendo a informação em tempo real e descobrindo que ainda é capaz de aprender, faz com que ele se fortaleça na sociedade contemporânea, e perceba que o envelhecer não é uma fase da vida depreciativa e sim uma fase da vida onde o indivíduo mantém sua capacidade de aprender e adaptar-se as novas situações do mundo moderno, tornando-o independente e autônomo.

Com isso, pode ser percebido que o envolvimento dos clientes bancários da terceira idade com o universo digital é realidade em muitas instituições financeiras, necessitando de um acompanhamento mais eficiente a fim de ajudar e orientar os que precisam de auxílio e entendimento com os diversos meios eletrônicos.

A respeito da inclusão digital do público idoso e seu esforço em aprender a utilizar essas novas tecnologias, Temóteo (2004) comenta:

O aprendizado da informática pelo idoso, ainda que ele não tenha condições de adquirir um computador, contribui para a integração social e para a quebra de mitos e preconceitos. [...] Afinal, aqueles que se empenham em aprender provam que a educação é um processo contínuo, que não se limita à educação formal.

É necessário dar importância à inclusão dos idosos na era digital, superar qualquer preconceito que possa existir com os mais velhos, podendo ser iniciado o processo no próprio ambiente familiar, incentivando e ensinando os idosos como manusear um computador, por exemplo.

Ainda sobre a inclusão digital, mas abordando o assunto da necessidade de uma metodologia diferenciado ao público alvo, Kachar (2003) expõe:

Há que se levar em conta as especificidades da faixa etária idosa quanto à operacionalização de projetos pedagógicos de inclusão digital, principalmente no que concerne ao uso do computador. Torna-se necessária a adoção de uma metodologia de ensino que leve em consideração as características da população idosa, seu ritmo de aprendizagem e seus limites físicos e cognitivos.

É percebida uma carência nos métodos de inclusão para idosos que precisam saber utilizar esses equipamentos, não somente para resolver seus problemas do cotidiano, mas também para melhorar suas vidas sociais.

Em relação ao acesso dos idosos na utilização dos terminais de autoatendimento, Lovelock (2006), afirma que os clientes usarão melhor tais terminais quando as próprias máquinas oferecerem instruções operacionais de seu manuseio. Assim, faz-se necessário que os bancos disponibilizem formas de aprendizado diferenciado para o público de terceira idade visando obter maior compreensão.

O Banco Santander S/A possui um programa chamado Programa Parceiro do Idoso, que tem como objetivo o fortalecimento dos Conselhos e Fundos Municipais dos Direitos do Idoso, a contribuição para a melhoria da qualidade de vida da terceira idade e a disseminação do Estatuto do Idoso.

Tal programa melhora a relação entre o banco e o cliente de terceira idade, podendo fazer com que o cliente enxergue as atividades bancárias de uma forma melhor, auxiliando sua inclusão nos serviços bancários e automaticamente facilitando a utilização das formas de autoatendimento.

Assim, nota-se que os bancos podem e deve incentivar sua boa relação com os idosos, o que traz benefícios não só para este público, mas para o próprio banco, que acaba tendo mais parceiros e clientes nas suas operações características.



## 4.2 Tipologia do Autoatendimento

Há modelos diferentes de autoatendimento bancário onde os clientes e usuários podem utilizar os serviços oferecidos pelas instituições financeiras, que auxiliam no uso e tornam mais fáceis as operações bancárias.

Serão levantados, nesta seção, os tipos de canais de autoatendimento disponibilizados pelos bancos em geral, que servem como exercício das práticas bancárias incorporadas em nosso cotidiano.

### 4.2.1 Terminais de Caixas Eletrônicos

O caixa eletrônico é somente um dos tipos de canais de atendimento fornecidos pelos bancos, permitindo ao cliente, dentre outras funções, a retirada de dinheiro e a verificação da movimentação de suas contas correntes ou poupanças sem a necessidade de um funcionário do banco. Apesar dessa facilidade e comodidade para os clientes, uma pequena parte da população não possui tanta destreza, como no caso das pessoas de terceira idade.

Para Godinho (2010), acessibilidade consiste na facilidade de acesso e de uso de ambientes, produtos e serviços por qualquer pessoa e em diferentes contextos. Sabendo disso, é indispensável para as instituições financeiras oferecerem auxílio aos idosos no uso dos equipamentos disponibilizados, por meio da presença de um funcionário capacitado.

A questão de o idoso sentir-se confuso e inseguro no manuseio dos terminais de caixas eletrônicos é entendida com a afirmação de Clarke (2001, p.28), que diz:

O sucesso dessas máquinas está na confiança que os clientes depositam nelas e na avaliação realizada pelo cliente, quanto à sua própria capacidade de entendê-las e utilizá-las. Se a máquina parecer muito difícil de ser utilizada, parecer passível de atuar de maneira inesperada, facilitar fraudes contra o cliente, gerar erros na conta dele ou colocar em risco sua segurança pessoal, ele não confiará na máquina e não utilizará.

A desconfiança é normal, até mesmo pessoas comuns possuem quanto mais as pessoas de terceira idade que ficam um pouco mais vulneráveis a situações perigosas, como fraude.

#### 4.2.2 *Internet Banking*

As novas tecnologias introduzidas nos terminais de autoatendimento são muito úteis para os usuários dos serviços bancários, mas para uma boa parcela do público idoso torna-se um desafio fazer qualquer operação bancária. Acompanhar as evoluções tecnológicas impostas pela sociedade vem como uma forma de deslocar, e não facilitar suas vidas.

O acesso da população idosa nesta nova realidade possibilita a interação nos meios sociais, exercendo sua cidadania. Nos últimos anos, a qualidade de vida dos idosos cresceu consideravelmente em relação às gerações anteriores.

A Secretaria Nacional de Promoção Defesa dos Direitos Humanos elaborou um estudo sobre o processo de envelhecimento no Brasil. A pesquisa constatou o seguinte:

Os idosos – pessoas com mais de 60 anos – somam 23,5 milhões dos brasileiros, mais que o dobro do registrado em 1991, quando a faixa etária contabilizava 10,7 milhões de pessoas. Na comparação entre 2009 (última pesquisa divulgada) e 2001, o grupo aumentou 7,6%, ou seja, mais 1,8 milhão de pessoas. Há dois anos, eram 21,7 milhões de pessoas.

Faz parte do nosso ciclo de vida o envelhecimento. O fato de envelhecermos traz consigo uma série de declínios de ordem fisiológica, sensorial, cognitiva, emocional etc. (SALES, 2002). Os obstáculos enfrentados no uso dessas novas tecnologias leva ao idoso tomar uma postura de repúdio, dificultando sua utilização.

A ferramenta *Internet Banking* é um avanço tecnológico para as instituições financeiras, permitindo serem realizadas várias transações bancárias, como pagamentos, transferências, consultas de saldos ou extratos, consultas de faturas de cartões de créditos, entre outras. Funciona como um banco on-line, possibilitando com que os clientes façam operações da sua própria conta, sem precisar se deslocar até uma agência.

Há limitações na utilização deste meio, uma delas é a necessidade de ter o domínio de tecnologias de acesso à internet. Com isso, restringe-se o público, principalmente no quesito idade, reduzindo o uso pelos idosos. A inexistência de um funcionário do banco ou pessoa de confiança para auxiliá-lo nas operações também influencia.

Outros idosos mais conservadores, optam pela locomoção até a agência bancária porque acreditam que utilizando estas novas tecnologias estão mais vulneráveis às fraudes. As

fraudes eletrônicas, comparadas às praticadas no sistema bancário convencional, são mínimas e podem vir a acontecer mais pelo descuido dos próprios usuários.

#### **4.2.3 Aplicativos para Celulares e *Tablets***

Outro acesso que está ganhando espaço são os aplicativos para celulares com tecnologia *smartphone* e para *tablets*, sendo uma alternativa para realizar transações bancárias cotidianas, como consultas de saldo e extratos, lançamentos futuros, fazer movimentações como investimentos e transferências de valor, permitir visualização da fatura do cartão de créditos e outros serviços.

Os aplicativos móveis, conhecidos pela abreviação APP (*Application*), são programas criados e desenvolvidos para serem instalados em celulares e *tablets*, facilitando muito as tarefas do dia a dia, e podendo ser baixados através de uma loja on-line disponível no aparelho móvel que o usuário possuir. São divididos em várias categorias, como aplicativos para entretenimento, música, automação comercial, entre outras.

Em notícia divulgada pelo site da Exame.com, em 1º de Janeiro de 2012, abordando o assunto dos aplicativos de bancos, é afirmado:

Cada vez mais pessoas se rendem à comodidade dos aplicativos. Entre 2009 e 2010, houve um crescimento de 72% nas transações financeiras feitas por meio do celular, segundo dados da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN). A tendência é de que os números continuem aumentando. No ano passado, 900 000 novos *tablets* e *smartphones* foram habilitados para usar os aplicativos dos bancos.

Mesmo com este crescimento de clientes e usuários utilizando a tecnologia, a publicação atesta que embora os aplicativos deixem a vida mais fácil e permitam que o consumidor ganhe tempo longe das filas em agências bancárias, existem muitas pessoas que acessam os recursos com certa insegurança, somente para consultas em suas contas correntes.

#### **4.2.4 Atendimentos via Telefone**

A central de atendimento por telefone das instituições financeiras vem para facilitar o relacionamento do banco com seus clientes. Obtendo informações da sua conta,

realizando transações ou pagamentos, o cliente ou usuário possui outra opção para consultar seus dados no banco.

Geralmente, o consumidor precisa, para acessar seus dados na central, ter em mãos os números tanto da agência quanto da conta, dados pessoais, como o seu CPF (Cadastro de Pessoa Física), e em alguns momentos da ligação, a senha da conta ou do acesso no sistema.

As opções de atendimento via telefone mais utilizadas são:

- Saldos em conta corrente;
- Aplicações em poupança;
- Saldos da fatura do cartão de crédito;
- Extrato da conta corrente;
- Desbloqueio ou cancelamento do cartão;
- Transferências;
- Contratação de empréstimos.

Pode-se notar que diversas transações financeiras estão disponíveis para o público idoso pelo atendimento telefônico, tornando sua ida à agência bancária muitas vezes desnecessária. Por ser uma forma de serviço que não exige tanto conhecimento tecnológico por parte do usuário, os idosos têm na central de atendimento uma maneira fácil e ágil de realizar suas operações bancárias.

Alguns das transações possuem limitação de horário, mas uma boa parte dos serviços está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, o que traz comodidade aos seus clientes e usuários.

## **5. BANCO SANTANDER**

Nesta seção, apresenta-se um breve histórico do Banco Santander no mundo, desde sua fundação, e como iniciou seu funcionamento no Brasil. Também será comentado a questão do idoso e seu relacionamento com a instituição financeira citada.

### **5.1 A História do Banco Santander**

O Banco Santander foi fundado no ano de 1857, com a assinatura do Real Decreto pela Rainha da Espanha, Isabel II, permitindo a constituição do Banco.

Sediado na cidade de Santander, suas atividades iniciais estavam ligadas ao comércio entre o porto de Santander, no norte da Espanha, a região que na época abrangia os países Iberos Americanos, que eram Portugal, Espanha e Andorra, e os da América Latina.

Será usado na abordagem do histórico da instituição financeira citada, o trabalho de conclusão de curso, intitulado de Banco Santander – Estudo da Satisfação do Cliente Preferencial, utilizando como fonte de pesquisa de dados e informações do livro Banco Santander 150 anos de história, lançado por Pablo Martins Aceña, professor de História Econômica da Universidade de Alcalá.

A instituição financeira citada foi fundada por 72 homens de negócios com um capital de 5 milhões de reais, moeda da época. Criada para atender a demanda por crédito e por meios de pagamentos, foi também muito utilizada no comércio da cidade de Santander e ajudou no tráfego de colônias espanholas. Possuía várias funções financeiras, como emitir cédulas, descontar letras, conceder empréstimos e realizar depósitos em espécie.

O Banco de Santander, em meados do século 19, resistiu a sucessivas crises financeiras, como a de 1866, onde conseguiu estabelecer-se entre as instituições mais sólidas do país. Em 1868, foi criada a peseta, uma nova moeda que substituiria o real no sistema monetário espanhol.

Em 1874, seu concorrente direto, o Banco de España, recebeu o monopólio de emissão de cédulas para todo o território espanhol e o Banco de Santander teve que escolher entre a liquidação e incorporação junto ao seu adversário, ou a transformação em sociedade crédito independente. Manteve sua posição em transformar-se em uma sociedade

independente, continuando a especializar-se comercialmente e em consequência obteve crescimento durante os 25 anos seguintes.

Em continuidade com as referências do livro Banco Santander 150 anos de história, o Banco de Santander enfrentou outros desafios, como a entrada de uma nova entidade em 1899, o Banco Mercantil, aumentando assim seu pela primeira vez seu capital. E com a ampliação de seus negócios não teve muitas dificuldades em superar a Primeira Guerra Mundial.

Em 1920, aumentou seu capital e neste mesmo ano e nos subsequentes expandiu suas filiais, inaugurando agências em várias províncias vizinhas a cidade de Santander. Em 1929, o banco já possuía mais de uma dezena de agências e resistiu bem a Grande Depressão Econômica Mundial nos anos 30.

Com o início da Guerra Civil, o país foi dividido em duas economias e dois sistemas monetários, porém o Banco de Santander não sofreu como outras instituições a separação entre seus escritórios e perdas nos órgãos de direção mas, registrou uma diminuição em suas atividades financeiras. Operou no território controlado pelo governo da República e, a partir de 1937 até o fim da guerra atuou na região que estava sobre controle do exército Franco.

Durante toda a guerra as operações financeiras, como os depósitos, tiveram seu nível reduzido, mas sem suspender-se nenhum dia. Após a Guerra, a Espanha enfrentou um longo período de isolamento político e econômico. O Banco de Santander adequou-se aos acontecimentos e devido a negociações bem sucedidas acendeu a categoria de instituição financeira nacional.

Um dos episódios mais importantes do período foi a compra, em 1946, de um antigo oponente, o Banco Mercantil. Outras aquisições foram firmadas e no ano de seu centenário, o capital foi duplicado chegando aos 200 milhões de pesetas. Nos anos posteriores, o Banco de Santander iniciou sua expansão para o exterior, abrindo escritórios de representação em Havana (Cuba), Buenos Aires (Argentina), Cidade do México (México) e Londres (Inglaterra).

A Espanha alcançou seu progresso econômico após a entrada na Comunidade Europeia em 1986, permitindo aproximar-se dos países desenvolvidos. O Banco Santander transformou-se em um grupo financeiro internacional. Com mais de 100 anos, com o histórico

de instituição financeira sólida firmada em dois continentes, América e Europa, a entidade espanhola chegou a liderança na zona econômica do Euro, possui estabelecimentos em mais de 40 países, operando nas três principais moedas da economia mundial, o Euro, o Dólar e a Libra Esterlina.

No momento atual, segundo o site da instituição financeira estudada, com mais de 150 anos de atuação, o Grupo Santander, sediado em Madri, na Espanha, está entre as maiores instituições financeiras do mundo por capitalização em bolsa. Originário da cidade de Santander, na província de Cantábria, atua em muitos países e possui grande diversificação geográfica. Em junho de 2011, mantinha 14.679 agências, em torno de 191 mil funcionários, mais de 100 milhões de clientes, mais de 3 milhões de acionistas e volume de recursos administrados de 1.986 bilhões de dólares. O lucro líquido do 1S11 alcançou 4,9 bilhões de dólares.

## **5.2 O Banco Santander no Brasil**

O Grupo Santander ampliou sua presença em vários países por meio de aquisições, resultando em integrações de grande importância e que foram bem sucedidas.

Conforme informa o site do Grupo, o Banco Santander iniciou suas atividades no mercado brasileiro em meados de 1957, através de um acordo operacional com o Banco Intercontinental do Brasil S.A.

Tentando estabelecer uma grande participação no mercado, a partir dos anos 90 o Grupo Santander veio realizando operações de compra de instituições financeiras. Em 1997, adquiriu o Banco Geral do Comércio S.A., um banco de varejo de médio porte. Em 1998, adquiriu o Banco Noroeste que no ano seguinte passou a ser incorporado ao Grupo Santander, fortalecendo ainda mais sua posição como banco de varejo no Brasil.

No começo do ano 2000 adquiriu o Banco Meridional S.A., que incluía também os Bancos Bozano e Simonsen S.A, que atuavam no segmento varejo no sudeste no Brasil. No fim deste mesmo ano, foi realizada a aquisição do Banespa (Banco do Estado de São Paulo).

A partir desta última aquisição, o Grupo Santander Brasil, passou a ser uma das maiores instituições financeiras do país, com sólidas operações financeiras, visando às regiões sul e sudeste do Brasil.

Mesmo que tenha alcançado seu espaço no mercado financeiro brasileiro, devido à compra dessas instituições financeiras, seu gerenciamento ainda estava sendo operado por meio de diferentes pessoas jurídicas. Para o melhoramento e controle de suas operações fiscais, em 2006 o Grupo Santander Brasil obteve o consentimento dos seus acionistas e também do Banco Central, para ser administrado em uma única pessoa jurídica, alterando sua razão social para Banco Santander (Brasil) S.A.

Em 2008, foi realizada umas das maiores aquisições no mercado bancário brasileiro. Teve início no final do ano de 2007, quando um consórcio formado pelo Santander Espanha, The Royal Bank of Scotland Group PLC, Fortis AS/NV e Fortis N.V, comprou mais de 95% do capital do ABN AMRO, gerenciado e regulado pelo Banco Real.

Com a aprovação do CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica), no primeiro trimestre de 2008, o Santander Espanha assumiu o poder das atividades e controle dos ativos do ABN AMRO. Em agosto deste mesmo ano, o Banco Real, com o posto de quarto maior banco privado do Brasil em quantidades de ativos, passou a ter sua gerência subordinada ao Santander Brasil, com a aprovação dos acionistas de cada instituição. E finalmente em abril de 2009, o Banco Real foi incorporado ao Santander Brasil, tornando-o o terceiro maior banco privado do Brasil em quantidade de ativos.

Atualmente, o Banco Santander ocupa a terceira posição no ranking de maior banco privado do país usando uma estratégia de crescimento focado no varejo e no controle e gestão de riscos. No mundo, a instituição vem ocupando a quarta posição de maior banco em lucros e a oitava posição em capitalização de mercado.

No primeiro trimestre de 2009 registrou R\$ 305 bilhões em ativos e encerrou o período com um lucro de R\$ 533 milhões. Possui mais de 9 milhões de clientes, atuando em todos os segmentos do mercado financeiro, dispondo de uma rede de 3.601 agências bancárias e, postos de atendimento e 18.194 terminais de caixas eletrônicos.

De acordo com o site da instituição financeira pesquisada, em junho de 2011, o Santander Brasil registrou ativos totais de R\$ 407 bilhões, R\$ 288 bilhões de captações totais, R\$ 175 bilhões em captações de clientes e R\$ 113 bilhões em fundos de investimentos, em torno de 24 milhões de clientes e mais de 9,3 milhões de contas correntes, com depósitos à vista. A rede de atendimento é composta de 3.728 pontos de venda, entre agências e postos de atendimento.



### 5.3 Tecnologias Implantadas pelo Banco Santander e outros bancos

Nos últimos tempos, temos observado as mudanças tecnológicas inseridas em nosso dia-a-dia. Presenciamos o avanço tecnológico em todos os setores da nossa sociedade, principalmente nos meios de comunicação.

O site Portal da Educação, sobre o assunto, comenta:

Com o fenômeno da globalização, todos estão sendo desafiados a entender e participar desta nova realidade, potencializadora dos meios de comunicação e de informação, da notícia em tempo real, estimulando a mudança comportamental dos seres humanos que vivem em nosso planeta, criando a necessidade de adaptação da vida e do mundo do trabalho.

Abordando o assunto sobre as aplicações feitas pelos bancos públicos e privados em tecnologia, o artigo *Autoatendimento versus Atendimento Pessoal no Setor Bancário*, elaborado por Wilson Pires, cita:

Nestes anos pudemos presenciar um forte investimento por parte das instituições financeiras, em equipamentos e sistemas que proporcionassem a automação de transações rotineiras e, também, disponibilizassem uma forma alternativa de atendimento, na qual os próprios clientes passariam a executar as tarefas que antes eram realizadas pelos funcionários.

O artigo acrescenta ainda que “a tendência atual dos bancos é aumentar os investimentos nos serviços de autoatendimento, pois geram menos custos e transmitem uma imagem de modernidade”, confirmando o crescente investimento bancário em novas tecnologias.

O site Sindicatos dos Bancários do Rio de Janeiro publicou em 14 (quatorze) de junho de 2013 a notícia de que os bancos estão investindo em tecnologias de pagamento móvel e biometria, fazendo referência à reportagem divulgada pelo jornal Valor Econômico.

Na matéria noticiada, tem-se a seguinte afirmação:

A alegação dos bancos é de que estão preocupados com os riscos de fraudes – pela internet ou nos terminais de autoatendimento (ATMs), buscando oferecer mais segurança para as instituições financeiras e também para seus clientes.

A empresa *Diebold* Brasil é responsável pela fabricação de terminais bancários de autoatendimento e vêm reforçando sua atuação no segmento de softwares. Seus principais clientes bancários são Banco do Brasil, Caixa Econômica, Banco Santander e Banco Itaú. A

companhia, este ano, agregou essas tecnologias de segurança nos ATMs (Terminais de Autoatendimentos) para permitir operações que integram smartphones, onde inclui um aplicativo com a mesma segurança dos sites de internet banking, caixas e terminais de autoatendimento.

Ainda de acordo com a notícia:

O usuário pode realizar atividades como pagar contas, iniciar um saque, fazer transferências e liberar o saque para outro usuário. No caso das operações que envolvem a retirada de dinheiro, após fazer a operação no celular, o cliente recebe um código bidimensional (QR Code) ou uma mensagem com um código (*token*). Ao chegar ao terminal de autoatendimento, basta passar o código no leitor do ATM ou digitar o código e concluir a operação.

Cada vez mais recursos estão sendo investidos pelas instituições financeiras em novas tecnologias, aprimorando e integrando os serviços bancários de modo geral, facilitando as operações realizadas pelos seus clientes.

A empresa *BioLogica*, que tem sua administração e gestão em poder da Itaútec, investiu na melhoria dos softwares de biometria, que foram inseridos aos equipamentos usados pelos bancos. Outra tecnologia inovada foi a integração da análise de mais de uma característica física do cliente do banco para identificação.

As tecnologias lançadas também estão servindo para outras funções bancárias, como cita a reportagem:

As empresas também ampliaram a oferta de programas e serviços destinados a evitar fraudes. A Crivo Transunion, especializada em automação de análise de crédito, risco e fraude, desenvolveu softwares capazes de organizar e analisar dados que a empresa tem de um consumidor e cruzá-los com outros obtidos no mercado. A partir daí são traçados perfis dos consumidores e calculados os fatores de risco na concessão do crédito.

Uma das maiores preocupações para todas as instituições bancárias é a fraude. Saber que as novas tecnologias são inovadas e estão sendo utilizadas em nosso cotidiano nos permite confiar mais nos acessos fornecidos pelos bancos.

No ano de 2013, o Banco Santander Brasil implementou a solução *Biometrics* da empresa Grupo Vector ITC. De acordo com o site No Solo Economia, em artigo publicado por Tino Lopez em 22 (vinte e dois) de novembro de 2014, os principais benefícios para os clientes são a maior sensação de segurança no processo, o conforto e facilidade de não lembrar as senhas de acesso aos terminais de autoatendimento.

Os benefícios para a instituição financeira citada são uma garantia de redução de fraude de identidade e fraude nos canais de autorização, como também na identificação precisa dos fraudadores internos e externos.

Em publicação no site Baguete em 20 (vinte) de fevereiro de 2014, com o seguinte título Santander prevenindo fraudes com SAS, é percebido o interesse do Banco Santander em investir em técnicas de aperfeiçoamento das operações financeiras e no combate às fraudes bancárias.

O Banco Santander aderiu e implementou as tecnologias voltadas a fraude e inteligência analítica do SAS (*Statistical Analysis System*). Esta sigla é o nome de uma empresa produtora de softwares, direcionado ao *Business Intelligence*, onde as aplicações do seu sistema consistem em recuperação de dados, acesso a banco de dados, análises estatísticas, geração de relatórios, entre outras funções. Sobre a adoção desta tecnologia, a nota diz:

Com isso, a instituição espera reduzir suas perdas com fraudes de cartão de crédito, conta corrente e empréstimos, além de diminuir os custos operacionais em seus diferentes negócios, a partir das ferramentas de gerenciamento das informações geradas diariamente.

Foram implantadas as soluções Fraud Framework, Visual Analytics e Grid Manager. Com o objetivo de buscar mais agilidade no processamento, alta capacidade analítica, inter-relacionamento de dados e capacidade de integração de sistemas, o Santander obteve resultados significantes em redução de perdas, ganho de eficiência e produtividade.

#### **5.4 O Banco Santander e os Idosos**

O Banco Santander, comprometido em praticar a sustentabilidade, vem desenvolvendo programas e estratégias no âmbito social utilizando investimento social privado.

Este investimento nada mais é que o repasse voluntário de recursos privados cedidos por funcionários da instituição e clientes da mesma, engajados em colaborar com os projetos sociais.

O Grupo Santander Brasil desempenha o papel de patrocinador em vários projetos culturais e regionais, incentivando e apoiando programas nas áreas da cultural, do esporte e da sustentabilidade, proporcionando trocas de conhecimentos e estimulando a criatividade e reflexão, ajudando no desenvolvimento humano e social.

Em conformidade com o site da instituição financeira, o investimento social privado se traduz no repasse voluntário e sistemático de recursos privados, de forma planejada, organizada e monitorada por setores voltados a práticas sociais do próprio banco, para projetos sociais de interesse público.

Os programas desenvolvidos pelo Banco Santander, especialmente no social, são Estratégia de Investimento Social, Amigo de Valor, Ajuda Humanitária e o Programa Parceiro do Idoso.

Segundo dados coletados no site da empresa, o projeto Estratégia de Investimento Social possui os objetivos de garantir direitos, auxiliar na inclusão econômica e colaborar com a melhoria da educação. O programa Amigo de Valor promove o fortalecimento dos Conselhos Municipais dos direitos da criança e do adolescente. A Ajuda Humanitária é um projeto em parceria com instituições locais, oferecendo apoio às regiões impactadas por catástrofes naturais.

Um dos projetos a ser citado neste trabalho é o Programa Parceiro do Idoso, onde a partir da sua criação o Banco Santander passou a investir na defesa dos direitos do idoso. Esta iniciativa tem como base o Estatuto do Idoso e a experiência em outro projeto social chamado Programa Amido de Valor, fundado há mais de 10 (dez) anos.

#### **5.4.1 Programa Parceiro do Idoso**

O Programa Parceiro do Idoso criado em 2013, pelo Banco Santander, promove o fortalecimento dos Conselhos Municipais dos Direitos do Idoso, disponibilizando conhecimento e experiência técnica às equipes dos municípios voltadas para o atendimento do público idoso. Tem a função de repassar e direcionar recursos financeiros recebidos aos Fundos Municipais dos Direitos do Idoso.

O público alvo do programa abrange os Conselhos Municipais dos Direitos do Idoso e os demais órgãos que integram o sistema de garantias de direitos dos idosos, como Assistência Social, Ministério Público, Poder Judiciário e outros órgãos. Tem como principais objetivos ajudar e colaborar na melhoria da qualidade de vida do idoso e, divulgar o Estatuto do Idoso.

O site do Banco Santander fornece informações do programa citado, mostrando como foi iniciado. Afirma o seguinte:

O Programa Parceiro do Idoso é resultado de duas experiências do Santander no campo do Investimento Social: o Programa Amigo de Valor e a extinta categoria “Programas Exemplares” do Concurso Talentos da Maturidade, que apoiava ações direcionadas a idosos vulneráveis.

O extinto Concurso Talentos da Maturidade foi lançado em 1999, em homenagem ao Ano Internacional do Idoso estimulando a produção artística na terceira idade. Era um concurso patrocinado pelo Banco Santander e realizado pelo Ministério da Cultura e Governo Federal. Tinha como objetivo valorizar e incentivar a produção e memória cultural de homens e mulheres com mais de 60 (sessenta) anos. Com o intuito de despertar um novo olhar da sociedade sobre a terceira idade, era dividido em 5 (cinco) categorias, eram elas: Artes Plásticas, Literatura, Música Vocal, Fotografia e Dança de Salão.

Em julho deste ano, o Banco Santander publicou uma nota em sua página virtual, divulgando uma orientação de fácil acesso aos direitos do público idoso. Este guia é chamado de Guia Conhecer para Transformar – Guia para Diagnóstico e Formulação da Política Municipal de Garantias dos Direitos da Pessoa Idosa, com a função de facilitar o planejamento de questões direcionadas as pessoas de terceira idade. No comunicado é afirmado:

Essa metodologia, que a partir de agora se torna pública e acessível a todos os municípios brasileiros, foi desenvolvida pela Pratein Consultoria em Desenvolvimento Social e Interage Consultoria em Gerontologia, com base no Conhecer para Transformar – Guia para Diagnóstico e Formulação da Política Municipal de Proteção Integral das Crianças e Adolescentes. Sua elaboração e divulgação foram viabilizadas pelo Banco Santander, para orientação dos municípios apoiados pelo seu Programa Parceiro do Idoso.

Os recursos financeiros concedidos de maneira espontânea pelos funcionários do banco e por seus clientes, o Banco Santander recolhe e são direcionados aos Fundos do Idoso (1% do IR devido). Informa também o site:

Durante o primeiro ano de apoio, os recursos direcionados aos municípios, selecionados via edital, serão aplicados na realização de um diagnóstico sobre a situação dos idosos locais e a rede de atendimento. No segundo e terceiro, os recursos são investidos em programas que respondam às prioridades identificadas no mapeamento realizado.

O Conselho Municipal dos Direitos do Idoso de Ribeirão Claro no Paraná oficializou o recebimento de um veículo tipo van 0 (zero) quilômetro para atendimento aos idosos da zona rural. Este acontecimento foi publicado no site Tribuna do Vale em 25 (vinte e cinco) de outubro de 2014, descrevendo que através do projeto “Cidadania e Saúde: os Direitos dos Idosos!”, foi possível esta entrega graças à parceria entre a prefeitura, o conselho e o Banco Santander.

Na mesma publicação, é informado que a instituição bancária patrocinou a elaboração do Diagnóstico e formulação da Política Municipal de Garantia dos Direitos da Pessoa Idosa. Após o término deste diagnóstico foi identificadas inúmeras reivindicações dos idosos, incluindo a necessidade de um veículo para a locomoção dos idosos, em especial aos habitantes nas áreas rurais.

A partir desta solicitação imposta pela terceira idade, é comunicado pela notícia:

A partir do diagnóstico foi elaborado um projeto que inclui ações para melhorar a qualidade de vida da população idosa residente na zona rural, visando a inclusão social deste público-alvo, assegurando e melhorando o acesso a saúde, promovendo a integração entre familiares e comunidade através das atividades planejadas, incentivo à produtividade como forma de garantir seus direitos e dignidade. Material gráfico como cartilhas e folders serão impressos e distribuídos para conscientização dos idosos quanto aos seus direitos.

Assim, pode ser notada a importância da inclusão social de todos os idosos, abrangendo zonas de pouco acesso, como as áreas rurais, onde muitas vezes a informação tem uma dificuldade maior em ser difundida em comparação às áreas urbanas. E também a locomoção dessa população idosa, devido a distância dos centros urbanos que possuem redes de atendimento bancário.

## 6. METODOLOGIA

O método utilizado na pesquisa é um estudo de caso que foi realizado na Agência Washington Soares do Banco Santander S/A em períodos de grande presença de idosos, como os primeiros dias do mês, em que há um fluxo maior de pagamentos de aposentadorias do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), bem como de outros regimes de previdência pública ou privada.

O presente trabalho contará com uma abordagem descritiva, onde, para a análise dos fatos, foram coletados dados e registros de clientes e usuários dos serviços bancários, que serviram como base do estudo sobre os obstáculos enfrentados pelo público da terceira idade.

Complementando a pesquisa, aplicou-se também o método explicativo, já que as causas e fatores das dificuldades de manuseio dos terminais de autoatendimento pelos idosos serão identificados e analisados, gerando um resultado a fim de solucionar problemas na agência onde foi realizado o questionário e servir de base para outras.

A ferramenta aplicada foi um questionário composto por 11 (onze) perguntas, onde cerca de 30 (trinta) idosos foram indagados sobre questões relacionadas à utilização das ferramentas de autoatendimento, como por exemplo, o acesso, a facilidade no uso, a segurança e a confiabilidade dos terminais oferecidos pelo banco.

## 7. RESULTADOS

Foram entrevistados 30 (trinta) pessoas da terceira idade, das quais, 36,6% mulheres e 63,4% homens, 96% são alfabetizados em diferentes níveis e 40% tem alguma ocupação no mercado de trabalho além da aposentadoria.

Com relação a renda dos entrevistados, foi constatado na pesquisa que 53,3% recebem mais de 3 salários mínimos e dentre estes, 43,75% assumem alguma ocupação no mercado de trabalho, tais como comerciante, cargo comissionado em empresa e empresário.

A Tabela 1 apresenta os resultados da consolidação dos questionários aplicados.

<b>Tabela 1 - Resultados da Pesquisa</b>	
Procedimentos, preferências, dificuldades e melhorias	Respostas
Realiza operações como saques	30
Realiza operações como pagamentos	14
Realiza operações como transferências	5
Realiza operações como consultas de saldos e extratos	5
Conhece os tipos de autoatendimento	22
Preferem usar caixas eletrônicos	18
Preferem usar <i>internet banking</i>	6
Preferem usar atendimento telefônico	3
Preferem usar aplicativos para celular	0
Tem dificuldades de uso por não ter conhecimento nos serviços disponíveis	9
Tem dificuldades de uso por não considerar o sistema do equipamento seguro	1
Tem dificuldades de uso por preferir o atendimento por um funcionário do banco	14
Considera seguros os terminais de autoatendimento	19
Sugere melhorias como mais segurança nos terminais	14
Sugere melhorias como uma linguagem mais fácil	9
Sugere melhorias como aumentar a quantidade de caixas de autoatendimento	10
Sugere melhorias como disponibilizar manuais de utilização os serviços	7

Os dados revelam que 100% dos idosos usam os terminais de autoatendimento para realizarem saques, sendo esta, para eles, a principal utilização destes equipamentos. Em seguida, 46,6% os utilizam para pagamentos de contas, 16,7% para transferências e 16,7% para consultas de saldos e extratos.

Quanto aos serviços de autoatendimento oferecidos pelo Banco Santander, 73,3% dos clientes idosos informaram conhecê-los contra 26,7% que desconhecem. Dentre os que conhecem, 63,3% preferam usar os caixas eletrônicos, apenas 20% utiliza o *internet banking*,



10% usa o atendimento por telefone e, nenhum dos pesquisados afirmou usar os aplicativos para celulares.

Entre as dificuldades encontradas pelos clientes e usuários idosos, objeto central deste estudo de caso, 46,7% são atribuídas à preferência por atendimento pelo funcionário do banco, 30% por desconhecimento dos serviços oferecidos pelos terminais de autoatendimento e, apenas 0,03% relativas a questões de segurança nas operações. Esta última característica é corroborada pelo percentual de 63% dos pesquisados que consideram os sistemas dos equipamentos de autoatendimento seguros.

Como melhorias sugeridas pelos clientes e usuários idosos aparecem mais segurança física nos terminais, com 46,7%, uma linguagem bancária nas telas mais fácil de ser compreendida, com 30%, ampliação da quantidade de equipamentos, 33% e, por fim, a distribuição de manuais de utilização dos serviços de autoatendimento, com 23,3%.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos dados coletados na pesquisa por meio do questionário aplicado, pode-se confirmar que a maioria dos clientes e usuários idosos sabem e conhecem os terminais de autoatendimento, mas não chegam a utilizar todos os tipos disponíveis pelas instituições financeiras. Boa parte deles prefere usar os caixas eletrônicos para efetuar suas transações financeiras.

Foi constatado que uma considerável parcela dos entrevistados prioriza o atendimento pessoal por um funcionário do banco, talvez por conta de suas limitações em compreender o sistema ou por achar seguro a realização do serviço por um colaborador que ofereça supostamente uma maior segurança.

Em relação ao acesso dos idosos aos serviços disponíveis pelos bancos, a maioria respondeu que tem conhecimento no uso dos terminais de caixas eletrônicos, mas ainda precisa ser difundida uma maior orientação sobre os outros tipos de canais de autoatendimento.

O *internet banking*, que é uma das opções ágeis e seguras, desde que utilizada corretamente, vem conquistando novos usuários, mas seu emprego pelos idosos ainda é considerado pequeno, visto que, dos entrevistados, somente 20% afirmaram utilizar o serviço. Por meio dessa ferramenta, o cliente idoso realizaria muitas transações sem precisar sequer sair de casa.

Sobre as melhorias que poderiam ser implementadas segundo os entrevistados, a maioria citou ser necessária um maior investimento no ambiente dos terminais de caixas eletrônicos e o aumento na quantidade de máquinas. Outra evolução para os bancos e seus clientes seria o uso de uma linguagem mais fácil e que possa ser compreendida nos sistemas de autoatendimento, além da distribuição de manuais de instrução para o manuseio dos serviços.

Ao final, pôde ser concluído que o avanço na utilização dos canais de autoatendimento pelos clientes e usuários idosos depende de investimento por parte das instituições financeiras e também um maior interesse no aprendizado por parte das pessoas da terceira idade.

## 9. REFERÊNCIAS

AVANÇO tecnológico dos meios de comunicação e mudanças inseridas nas sociedades. **Portal Educação**. 16 abr. 2013. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/educacao/artigos/44031/avanco-tecnologico-dos-meios-de-comunicacao-e-mudancas-inseridas-nas-sociedades>>. Acesso em 26 nov. 2014.

BANCOS investem em tecnologias de pagamento móvel e biometria. **Bancários Rio**. 14 jun. 2013. Disponível em: <<http://www.bancariosrio.org.br/2013/ultimas-noticias/item/23133-bancos-investem-em-tecnologias-de-pagamento-m%C3%B3vel-e-biometria>>. Acesso em 30 nov. 2014.

CLARKE, 2001 apud PITTERI, Sirlei; NACHBAR JÚNIOR, Duilio; ARRUDA, Alessandro Gustavo Santos. **As redes de autoatendimento bancário e os idosos: quais as características das ATMs que determinam sua rejeição**. Vol. 7. 2010. Artigo Científico. Passo Fundo, 2010.

CÓDIGO de ética. **Santander**. Disponível em: <[http://www.santander.com.br/document/wps/codigo\\_de\\_etica\\_PT.pdf](http://www.santander.com.br/document/wps/codigo_de_etica_PT.pdf)>. Acesso em 21 out. 2014.

COLUCCI, Claudia. População idosa vai triplicar nos próximos 20 anos. **Folha on line**. São Paulo, 29 mar. 2014. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/seminariosfolha/2014/03/1432528-populacao-idosa-vai-triplicar-nos-proximos-20-anos.shtml>>. Acesso em: 21 set. 2014.

CONHEÇA o compromisso do Santander com a população idosa. **Santander**. 30 out. 2014. Disponível em: <<http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Espaco-de-Praticas/Paginas/conheca-o-compromisso-do-santander-com-a-populacao-idosa.aspx>>. Acesso em 27 nov. 2014.

CONHEÇA o Parceiro do Idoso. **Santander**. 6 mar. 2014. Disponível em: <<http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Espaco-de-Praticas/Paginas/ConhecaoParceirodoIdoso.aspx>>. Acesso em 27 nov. 2014.

CONSELHO do Idoso recebe van após parceria com Santander. **Tribuna do Vale**. 25 out. 2014. Disponível em: <<http://www.tribunadovale.com.br/cidades/2014/10/conselho-do-idoso-recebe-van-apos-parceria-com-santander/1217800/>>. Acesso em 30 nov. 2014.

EXCLUSÃO digital dos idosos. **Diário da Saúde**. 25 nov. 2009. Disponível em: <<http://www.diariodasaude.com.br/news.php?article=exclusao-digital-idosos-formas-inclusao&id=4741>>. Acesso em 03 nov. 2014.

FIGUEIREDO, Ana Maria; QUEIROZ, Zally P. V. **Os idosos num país de jovens**. São Paulo: IDAC, 1987.

FORTALEZA. Lei 10.189, de 14 de maio de 2014. Regulamenta o atendimento preferencial a pessoas idosas em estabelecimentos públicos ou privados, na forma que indica. **Diário Oficial do Município**. Disponível em: <[http://www.fortaleza.ce.gov.br/sites/default/files/lei\\_municipal\\_no\\_10.189-2014.pdf](http://www.fortaleza.ce.gov.br/sites/default/files/lei_municipal_no_10.189-2014.pdf)>. Acesso em 04 dez. 2014.

GODINHO, 2010 apud TAVARES, Marília Matias Kesting; SOUZA, Samara Tomé Correa de. **Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação**. 2012. Artigo Científico. Universidade Federal do Rio Grande Do Sul. 2012.

KACHAR, 2003 apud SÁ, Maria Elisa Grassi de; ALMEIDA, Vera Lucia. **A inclusão dos idosos no mundo digital através das novas tecnologias da informação e comunicação (NTICs)**. Fortaleza, mar. 2012, p. 3. Disponível em: <<http://conexoes.ifce.edu.br/index.php/conexoes/article/download/467/318>>. Acesso em 27 set. 2014.

LADEIA, Bárbara. Apps de bancos nos celulares são seguros e economizam tempo. **Exame.com**. 01 jan. 2012. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/revista-voce-sa/edicoes/163/noticias/banco-de-bolso>>. Acesso em 07 dez. 2014.

LÓPEZ, Tino. Banco Santander Brasil implanta la biometria. **No Solo Economia**. 22 nov. 2014. Disponível em: <<http://nosoloeconomia.com/banco-santander-brasil-implanta-la-biometria/>>. Acesso em 30 nov. 2014.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen. **Marketing de Serviços: Pessoas, Tecnologia e Resultados**. Tradução: Arlete Smille Marques. Revisão Técnica: Edson Crescitelli. 5 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006, p. 46.

MAIS de um século de história. **Santander**. Disponível em: <[http://www.santander.com/cs/cs/Satellite/CFWCSancomQP01/pt\\_PT/Santander/Mais-de-um-seculo-de-historia.html](http://www.santander.com/cs/cs/Satellite/CFWCSancomQP01/pt_PT/Santander/Mais-de-um-seculo-de-historia.html)> Acesso em 21 out. 2014.

MELLO, Jéssica. Santander prevenindo fraudes com SAS. **Baguete**. 20 fev. 2014. Disponível em: <<http://www.baguete.com.br/noticias/20/02/2014/santander-prevenindo-fraudes-com-sas>>. Acesso em 30 nov. 2014.

MIRAGEM, 2008 apud NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; DENSA, Roberta. A proteção dos consumidores hipervulneráveis: os portadores de deficiência, os idosos, as crianças e os adolescentes. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, p. 27. Out. 2010.

NEGROPONTE, 1996 apud SILVA, Sanderlene Goularte da. **Uso da tecnologia da informação no setor bancário: um diagnóstico do uso da intranet no Banco do Brasil, Agência Príncipe de Joinville**. 2007. Monografia (Pós Graduação em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; DENSA, Roberta. A proteção dos consumidores hipervulneráveis: os portadores de deficiência, os idosos, as crianças e os adolescentes. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, p. 29-30. Out. 2010.

NO CELULAR e Tablet. **Santander**. Disponível em: <<http://www.santander.com.br/portal/wps/script/templates/GCMRequest.do?page=8588&entryID=8292>>. Acesso em 07 dez. 2014.

NORMA Técnica 01/2014. **Procon**. 20 ago. 2014. Disponível em: <[http://www.fortaleza.ce.gov.br/sites/default/files/norma\\_tecnica\\_procon\\_fortaleza\\_3.pdf](http://www.fortaleza.ce.gov.br/sites/default/files/norma_tecnica_procon_fortaleza_3.pdf)>. Acesso em 04 dez. 2014.

PIRES, Wilson. Auto-Atendimento *versus* Atendimento Pessoal no setor bancário: um estudo exploratório sob a ótica dos estudantes universitários. **Revista Relações Humanas**. Nº 22. Centro Universitário da FEI, São Paulo, 2005.

PITTERI, Sirlei; NACHBAR JÚNIOR, Duilio; ARRUDA, Alessandro Gustavo Santos. **As redes de autoatendimento bancário e os idosos**: quais as características das ATMs que determinam sua rejeição. Vol. 7. 2010. Artigo Científico. Passo Fundo. 2010.

PROCON fiscaliza atendimento preferencial aos idosos. **Prefeitura de Fortaleza**. 22 set. 2014. Disponível em: <<http://www.fortaleza.ce.gov.br/noticias/defesa-do-consumidor/procon-fiscaliza-atendimento-preferencial-aos-idosos>>. Acesso em 04 dez. 2014.

PROCON Fortaleza fiscalizará atendimento preferencial aos idosos. **Prefeitura de Fortaleza**. 01 ago. 2014. Disponível em: <<http://www.fortaleza.ce.gov.br/noticias/consumidor/procon-fortaleza-fiscalizara-atendimento-preferencial-aos-idosos>>. Acesso em 04 dez. 2014.

PROGRAMA Parceiro do Idoso. **Santander**. Disponível em: <<http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Praticas-de-Gestao/Paginas/Programa-idoso.aspx>>. Acesso em 02 out. 2014.

RAYPORT; SVIOKLA apud TERMINAL de auto-atendimento bancário. Disponível em: <[http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/10316/10316\\_7.PDF](http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/10316/10316_7.PDF)>. Acesso em: 14 set. 2014.

SALES, 2002 apud TAVARES, Marília Matias Kesting; SOUZA, Samara Tomé Correa de. **Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação**. 2012. Artigo Científico. Universidade Federal do Rio Grande Do Sul. 2012.

SANTANDER no Brasil. **Santander**. Disponível em: <<http://www.santander.com.br/portal/wps/script/templates/GCMRequest.do?page=6413&entryID=7826>>. Acesso em 21 out. 2014.

SANTANDER publica guia que orienta municípios na garantia dos direitos do idoso. **Santander**. 7 jul. 2014. Disponível em: <<http://sustentabilidade.santander.com.br/pt/Espaco-de-Praticas/Paginas/SantanderpublicaGuiaqueorientamunicipiosnagarantiadosdireitosdoidoso.aspx>>. Acesso em 27 nov. 2014.

SAS informática. **Wikipédia**. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/SAS\\_\(inform%C3%A1tica\)](http://pt.wikipedia.org/wiki/SAS_(inform%C3%A1tica))>. Acesso em 30 nov. 2014.

SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS. Dados sobre o envelhecimento no Brasil. **Presidência da República**. Disponível em: <<http://www.sdh.gov.br/assuntos/pessoa-idosa/dados-estatisticos/DadosobreoenvelhecimentoonoBrasil.pdf>>. Acesso em 16 dez. 2014.

SILVA, Eloni Maria de. **Banco Santander – Estudo da Satisfação do cliente preferencial**. 2008. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

SLACK, 1999 et al apud CORREIA FILHO, José Ricardo. **Uma nova visão sobre o auto-atendimento nos bancos, com foco na administração de produção**. Disponível em: <<http://sei-cesuol.edu.br/revista/index.php/facider/article/view/40/93>>. Acesso em: 29 set. 2014.

TAVARES, Marília Matias Kesting; SOUZA, Samara Tomé Correa de. **Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação**. 2012. Artigo Científico. Universidade Federal do Rio Grande Do Sul. 2012.

TEMÓTEO, Jose Ricardo. A necessidade da inclusão digital dos idosos e da quebra mitos e preconceitos. **Revista Interagir**. Faculdade Christus. Ano II – Vol. 15, Fortaleza, p. 25, 15 out. 2004.

VARIAN, Hal R. **Microeconomia. Uma abordagem moderna**. 8. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2012.

**ANEXO****Questionário****1. Sexo:**

F ( ) M ( )

**2. Qual o seu grau de instrução?**

( ) Ensino Fundamental Incompleto

( ) Ensino Fundamental Completo

( ) Ensino Médio Incompleto

( ) Ensino Médio Completo

( ) Ensino Superior Incompleto

( ) Ensino Superior Completo

( ) Não Alfabetizado

**3. Qual a sua renda?**

( ) 1 salário mínimo

( ) 1 a 2 salários mínimos

( ) 2 a 3 salários mínimos

( ) A partir de 3 salários mínimos

**4. Mesmo recebendo sua aposentadoria, assume alguma ocupação no mercado de trabalho?**

( ) Sim. Qual ocupação? \_\_\_\_\_

( ) Não

**5. Quando vem ao banco, quais operações financeiras você utiliza mais?**

( ) Saques

( ) Pagamentos

( ) Transferências

( ) Consultas de saldos ou extratos

**6. Conhece os serviços disponíveis nos tipos de autoatendimento?**

( ) Sim ( ) Não

**7. Tem preferência por qual tipo de autoatendimento?**

- Autoatendimento
- Internet Banking
- Atendimento Telefônico
- Aplicativos de celular

**8. Encontra dificuldades para utilizar os serviços de autoatendimento?**

- Sim  Não

**9. Em caso afirmativo, cite as dificuldades:**

- Não tenho conhecimento nos serviços disponíveis
- Não considero o sistema do equipamento seguro
- Prefiro ser atendido por um funcionário do banco

**10. Considera que os serviços feitos nos terminais de autoatendimento são seguros?**

- Sim  Não

**11. Como você acha que a Banco Santander pode melhorar o serviço de autoatendimento em geral?**

- O Banco deve oferecer mais segurança nos terminais de autoatendimento
- Deve ser utilizada uma linguagem mais fácil de ser compreendida
- Ampliar os serviços de autoatendimento, como aumentar a quantidade de caixas eletrônicos
- Disponibilizar manuais de utilização dos serviços bancários