

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
PROGRAMA DE PÓS – GRADUAÇÃO EM
COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO**

MICHELE ANDRÉA NIEDERLE

**INCLUSÃO DIGITAL E RESTRIÇÕES DE ACESSO À TECNOLOGIA:
O CASO DOS TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO BANCÁRIO**

Porto Alegre

2009

MICHELE ANDRÉA NIEDERLE

**INCLUSÃO DIGITAL E RESTRIÇÕES DE ACESSO À TECNOLOGIA:
O CASO DOS TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO BANCÁRIO**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Comunicação e Informação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, na área de concentração Informação, Tecnologia e Práticas Sociais

Orientadora: **Profa. Dra. Helen Beatriz Frota Rozados**

Porto Alegre

2009

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO**

A Comissão Examinadora, abaixo-assinada, aprova a Dissertação “Inclusão digital e restrições de acesso à tecnologia: o caso dos terminais de auto-atendimento bancário” elaborada por Michele Andréa Niederle, como requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre em Comunicação e Informação.

Comissão Examinadora:

Profa. Dra. Helen Beatriz Frota Rozados (orientadora)

Profa. Dra. Maria Helena Weber

Prof. Dr. Valdir José Morigi

Prof. Dr. Eduardo Ribas Santos

À Minha Família,

Meu porto seguro

AGRADECIMENTOS

“A força não provém da capacidade física e sim de uma vontade indomável”.
(Mahatma Gandhi)

Várias mudanças foram empreendidas em minha vida para que a elaboração desta dissertação fosse possível. Ao longo do caminho aprendi que o desconhecido é fascinante, que arriscar é necessário e que é preciso acreditar sempre, principalmente, nos momentos de maior adversidade.

Agradeço a todos que me acompanharam nesse desafio, pelo apoio e incentivo recebidos, contribuindo para a realização do curso e deste trabalho:

Aos meus pais que me educaram com amor e sabedoria, a quem devo minha vida, muito obrigada.

Um registro especial de gratidão ao meu noivo pela compreensão e comprometimento com esta dissertação.

Agradeço especialmente a professora orientadora Dra. Helen Beatriz Frota Rozados pela dedicação e contribuição valiosas para a conclusão deste trabalho.

Aos professores que compartilharam brilhantemente seus conhecimentos.

Aos colegas de moradia e estudo que tornaram este caminho menos penoso.

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) pelo suporte para a realização do estudo.

À Caixa Econômica Federal Agência Chapecó - SC, onde realizei a pesquisa.

À Gerência Regional de Canais da Caixa Econômica Federal entrevistada para o estudo.

Aos atendentes da sala de auto-atendimento bancário que responderam às perguntas, dando sua importante contribuição para esta pesquisa.

Por último, aos usuários dos terminais de auto-atendimento bancário, pela presteza com que se dispuseram para responder às entrevistas. Sem sua colaboração não seria possível chegar até aqui, muito obrigada.

RESUMO

Investiga a percepção dos usuários sobre a usabilidade do sistema de auto-atendimento bancário. Contextualiza as TIC e a sua utilização no cenário sócio-econômico e cultural da contemporaneidade, alertando para a gravidade do problema da exclusão digital e a importância da usabilidade na promoção da inclusão. Destaca aspectos da sociedade da informação e as transformações ocorridas no cenário mundial em áreas como educação e trabalho. Aborda o problema de forma qualitativa. Como instrumentos de coleta de dados utiliza o levantamento bibliográfico e a entrevista semi-estruturada. Evidencia a pesquisa empírica realizada na Agência Chapecó, da Caixa Econômica Federal, em Chapecó-SC, que além dos usuários do sistema de auto-atendimento bancários, abrange atendentes e representante da instituição financeira. Conclui que os usuários enfrentam problemas na utilização dos referidos equipamentos e as dificuldades percebidas pelos entrevistados indicam a necessidade de melhorias na usabilidade dos terminais, como também, reforçam as considerações sobre os processos de inclusão digital, que devem priorizar muito mais do que a mera disponibilização das Tecnologias da Informação e Comunicação para as pessoas. As conclusões remetem à gravidade do problema da exclusão digital e à necessidade de iniciativas eficazes para combatê-lo.

Palavras-chave: exclusão digital, terminais de auto-atendimento bancário, TIC.

ABSTRACT

Investigates the perception of users on the usability of the system of self-service banking. Context and use of ICT in socio-economic scenario and the contemporary cultural, warning of the seriousness of the problem of digital exclusion and the importance of usability in promoting inclusion. Highlights aspects of the information society and the changes in the world in areas such as education and work. Addresses the problem in quality. As instruments for data collection using the bibliography and semi-structured interview. Shows the empirical research conducted in the Agency Chapecó, the Caixa Economica Federal in-Chapecó SC, that apart from users of the system of self-service banking, covers attendants and representative of the financial institution. That users face problems in the use of such equipment and the difficulties perceived by the interviewees indicated the need for improvements in usability of the terminal, but also reinforce the considerations on the processes of digital inclusion, which should prioritize more than the mere provision of Information and Communication Technologies for people. The conclusions refer to the seriousness of the problem of digital exclusion and the need for effective initiatives to combat it.

Keywords: digital exclusion, self-service terminals for banking, ICT.

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Taxas de acesso ao computador e à Internet.....	37
Tabela 02 – Faixa etária dos pesquisados.....	64
Tabela 03 – Gênero dos pesquisados.....	65
Tabela 04 – Escolaridade dos Pesquisados.....	65
Tabela 05 – Faixa Salarial.....	66
Tabela 06 – Pesquisados que possuem curso de informática.....	66
Tabela 07 – Pesquisados que possuem acesso ao computador.....	67
Tabela 08 – Tipo de acesso à Internet para quem possui computador.....	68
Tabela 09 – Principais assuntos acessados na Internet.....	68
Tabela 10 – Pesquisados que efetuam operações bancárias via Internet.....	69
Tabela 11 – Tempo diário dispensado na Internet.....	69
Tabela 12 – Operações mais utilizadas pelos pesquisados.....	71
Tabela 13 – Segurança do sistema de auto-atendimento.....	72
Tabela 14 – Considera que o auto-atendimento traz benefícios	73
Tabela 15 – Preferência no atendimento dos pesquisados.....	73
Tabela 16 - Competência para a utilização do terminal de auto-atendimento.....	74
Tabela 17 - Competência para a utilização do ATM de acordo com a renda.....	76
Tabela 18 - Competência para a utilização do ATM de acordo com a escolaridade.....	76
Tabela 19 – Problemas na operacionalização dos terminais.....	76
Tabela 20 – Dificuldades para operar o auto-atendimento	77
Tabela 21 – Dificuldades para operar o auto-atendimento conforme renda.....	78
Tabela 22 – Dificuldades para operar o auto-atendimento conforme escolaridade.....	78
Tabela 23 – Tempo médio utilizado pelos pesquisados.....	80
Tabela 24 – Avaliação do software pelos pesquisados.....	81
Tabela 25 – Avaliação do software pelos pesquisados conforme a idade.....	81
Tabela 26 - Avaliação do software pelos pesquisados conforme a escolaridade.....	82
Tabela 27 – Avaliação do software pelos pesquisados conforme a renda.....	82
Tabela 28 – Considera as mensagens suficientemente explicativas nos terminais.....	83
Tabela 29 – <i>Software</i> necessita melhorias.....	83
Tabela 30 – Pesquisados que se sentem preparados ou não para o avanço das TIC.....	85
Tabela 31 – Auxiliares do auto-atendimento da Agência Chapecó.....	87

Tabela 32 - Preferência no atendimento.....	87
Tabela 33 – Frequência prestação de auxílio aos usuários do auto-atendimento.....	87
Tabela 34 – Necessidade de ajuda aos usuários do auto-atendimento.....	88
Tabela 35 – Solicitação de auxílio subsequente pelo usuário.....	89
Tabela 36 – Necessidade de auxílio por tipo de transação bancária.....	89
Tabela 37 – Maiores dificuldades na utilização do terminal.....	90
Tabela 38 – Usuário com mais dificuldade por gênero.....	90
Tabela 39 – O sistema de auto-atendimento é ou não de fácil operacionalização.....	91
Tabela 40 – Falhas de clareza e compreensão.....	91
Tabela 41 – Irritação do usuário com o auto-atendimento.....	91
Tabela 42 – Possibilidade de atendimento a todos que pedem ajuda	92
Tabela 43 – Reação do usuário quando não recebe ajuda.....	93

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 TEMA.....	13
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA.....	13
1.3 JUSTIFICATIVA.....	14
1.4 OBJETIVOS.....	16
1.4.1 Objetivo Geral	16
1.4.2 Objetivos Específicos	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	18
2.1.1 A Revolução das TIC	22
2.1.2 As TIC e a Cidadania	27
2.2 EXCLUSÃO SOCIAL E DIGITAL.....	32
2.2.1 Inclusão Digital	38
2.2.2 Políticas Voltadas à Inclusão Digital: Breve Contextualização	41
3 A USABILIDADE	47
3.1 O SISTEMA FINANCEIRO E O AVANÇO DA TECNOLOGIA.....	50
3.2 AS TECNOLOGIAS E A PRÁTICA BANCÁRIA: O ATM.....	53
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	56
4.1 TIPO DE PESQUISA.....	57
4.2 O CONTEXTO DA PESQUISA.....	57
4.3 COLETA DE DADOS.....	58
4.4 OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	58
4.4.1 Usuários do sistema de auto-atendimento bancário	59
4.4.2 Atendentes das salas de auto-atendimento bancário	60
4.4.3 Gerência responsável	61
4.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	61
5 INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	63
5.1 AS CONSIDERAÇÕES DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE AUTO-ATENDIMENTO.....	63
5.2 A VISÃO DOS ATENDENTES DO SISTEMA DE AUTO-ATENDIMENTO BANCÁRIO.....	86
5.3 A ENTREVISTA COM A GERÊNCIA REGIONAL DE CANAIS.....	94

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	95
REFERÊNCIAS.....	99
APÊNDICE 1 – Questionário para os Usuários do Auto-Atendimento Bancário.....	107
APÊNDICE 2 – Questionário para os Auxiliares do Auto-Atendimento Bancário.....	110
APÊNDICE 3 – Questionário para o Representante da Instituição Financeira.....	115

1 INTRODUÇÃO

Há mais de dez anos já se dizia que não havia como retroceder da mudança dos átomos para os *bits*. (NEGROPONTE, 1996). Pensamento que se confirma na atualidade e está cada vez mais presente nas inovações tecnológicas que invadem o cotidiano.

Muitas são as facilidades proporcionadas pelas Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC. Além de aproximar pessoas, reduzir distâncias, elas trouxeram mais agilidade e melhorias para vários setores da sociedade, da indústria à sala de estar. Proporcionaram mais liberdade aos cidadãos para se expressar, produzir conhecimento e compartilhar.

Mas, como todo progresso registrado ao longo da história, a evolução das TIC também vem causando divisões entre os cidadãos. A exclusão provocada pela tecnologia é uma situação que acompanha o ser humano na sociedade atual e se registra, muitas vezes, de forma paradoxal.

No século XVIII, destaque à Revolução Industrial que, ao mesmo tempo, proporcionou grandes avanços nas fábricas e fez surgir enormes filas de desempregados.¹ Na atualidade, o acesso às TIC e a sua relação com a produção de conhecimento podem ser um fator determinante para a inclusão ou exclusão de pessoas no mercado de trabalho.

Na atualidade, discute-se o problema da exclusão digital entre países e entre os seus habitantes. Existem nações informatizadas que estão muito à frente de outras que ainda buscam a modernização e o título de “Sociedade da Informação”. Existem problemas de infraestrutura, de falta de políticas públicas adequadas às necessidades do povo. Muitas pessoas não têm acesso ou possuem um contato precário com as TIC.

Uma situação que vem sendo amplamente discutida. Como o processo de transformar informações em números parece irreversível, não basta conhecer essa nova realidade. Considera-se crucial buscar a inclusão de pessoas que ainda estão à margem desse mundo digital e sentem dificuldades para incorporar em seu cotidiano rápidos avanços tecnológicos.

Para vários autores, apenas acesso às TIC não é suficiente. Possuir um computador conectado à Internet não basta. Torna-se indispensável a capacitação dos usuários para a

¹ Manuel Castells compara a importância da revolução das Tecnologias da Comunicação e Informação à da Revolução Industrial do século XVII. Para o autor, as revoluções tecnológicas “[...] são caracterizadas por sua **penetrabilidade**, ou seja, por sua penetração em todos os domínios da atividade humana, não como fonte exógena de impacto, mas como o tecido em que essa atividade é exercida. Em outras palavras, são voltadas para o processo, além de induzir novos produtos”. (CASTELLS, 1999, p. 68).

utilização de suas ferramentas e, conseqüentemente, para a compreensão e participação efetiva no universo on-line, garantindo, assim, o acesso também à informação e à produção de conhecimento, pois, a Internet é muito mais que uma rede que conecta computadores. Para Castells (2004) a Internet representa um meio de comunicação através do qual a sociedade possui condições de interagir e se organizar.

A academia chama atenção para a importância de mais investimentos em alfabetização digital ou letramento digital, como preferem alguns autores, para que os usuários usufruam do computador e da Internet de maneira mais eficiente e construtiva. Acredita-se que essa necessidade de letramento digital só tende a aumentar e se tornar ainda mais importante e urgente. Como há uma ampliação nas formas de “entrar” na rede, os serviços e as informações disponibilizados também se multiplicam, agravando o fosso digital entre os que estão “aptos” para navegar e os que não possuem conhecimento ou mantêm apenas um contato superficial e inexpressivo com as TIC.

Neste sentido, é importante refletir sobre a utilização e a popularização das TIC, como também, a conseqüente exclusão digital. Partindo-se de observações de alguns autores, cogitou-se que as dificuldades na utilização de tecnologias que possibilitam a comunicação e/ou a transmissão/acesso a informações e que já ocupam espaço na rotina de milhares de pessoas, estavam mais presentes do que se poderia supor e que não se restringiam ao uso do computador, como foi possível conferir através da presente investigação.

Em linhas gerais, buscou-se descobrir através do presente trabalho, qual a percepção de usuários sobre a usabilidade de tecnologias da informação e comunicação visíveis em diversos espaços do cotidiano, compondo os cenários da contemporaneidade, como o terminal de auto-atendimento bancário. Assim, no contexto das TIC, é importante pesquisar sobre o *Automated Teller Machine* (ATM), uma tecnologia que é disponibilizada pelos bancos e utilizada por pessoas de diversas idades e diferentes classes sociais.

A princípio pode parecer difícil acreditar que num período de grandes inovações tecnológicas, principalmente nas áreas da comunicação e informação, ainda existam obstáculos para acessar a conta bancária. Mas, em meio ao ritmo acelerado das transformações tecnológicas, acredita-se que seja fundamental pensar sobre como as pessoas estão recebendo todas essas mudanças.

A Internet é realidade e vem se expandindo. O telefone móvel chega à terceira geração, associando imagem ao som nas conversas, facilitando o acesso à Internet e disponibilizando tantos outros recursos. Da mesma maneira, a tecnologia dos terminais de auto-atendimento não pára de avançar. Reconhecimento biométrico (através da imagem do

cliente) e outros recursos de segurança; áudio para facilitar o acesso a usuários deficientes visuais estão sendo desenvolvidos.

Enquanto que a preocupação do mercado reside em sofisticar, atraído pela fascinação que as inovações exercem sobre as pessoas, torna-se fundamental refletir sobre a utilização de tecnologias que são permeadas pela informática. Uma vez que o mundo se converte para o universo digital essa questão torna-se central, pois, os impedimentos para usufruir dos recursos técnicos disponíveis poderão bloquear o acesso de muitas pessoas a informações de relevância pública ou pessoal, prejudicando a produção de conhecimento e a conquista de relativa autonomia, impedindo o exercício da cidadania.

Acredita-se, que a exclusão social pode se agravar à medida que as inovações tecnológicas surgem e se colocam perante aos olhos de todos como máquinas a serem desvendadas, com o risco de quem não estiver preparado para compreendê-las e absorvê-las ser descartado das esferas do trabalho e do lazer, da vida permeada por *bits* nesse mundo digital. Neste sentido, alternativas eficazes tornam-se cada vez mais imprescindíveis e urgentes para que as disparidades existentes não se ampliem ainda mais.

1.1 TEMA

Um estudo sobre a percepção dos usuários em relação à usabilidade dos terminais de auto-atendimento bancário.

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Os números do mercado revelam que aparelhos tecnológicos vão sendo cada vez mais absorvidos pela sociedade. Em meio a essa perspectiva de consumo, considera-se fundamental questionar se o conhecimento para utilizá-los acompanha o mesmo ritmo, verificando se as pessoas estão realmente preparadas para ter acesso aos inúmeros suportes tecnológicos de informação e comunicação existentes na atualidade.

Neste contexto é possível caracterizar como problema de pesquisa a seguinte indagação: qual a percepção dos usuários da Agência Chapecó da Caixa Econômica Federal, em Chapecó – SC, sobre a usabilidade do sistema de auto-atendimento bancário?

1.3 JUSTIFICATIVA

O mercado das TIC revela que o consumo vem crescendo. Alguns setores mostram o reflexo dessa realidade. A cada ano é maior o número de pessoas que adquire um telefone celular. Atualmente, existem 121 milhões de aparelhos móveis em circulação para uma população de 187 milhões de brasileiros. (VEJA, 2008). O barateamento de micro-computadores tem levado mais pessoas às compras. O Brasil já conquistou a posição de quinto maior mercado do mundo. (ROGAR, 2008). A disponibilização de outras tecnologias também está sendo ampliada rapidamente. Uma destas são os terminais de auto-atendimento bancário, que espalhados pelo território nacional somavam, no ano de 2008, mais de 166 mil unidades. (FEBRABAN, 2008, p. 19).

Contudo, é preciso analisar os números com cuidado. As estatísticas podem estar revelando a realização do desejo de consumo de milhares de pessoas que pagam o seu telefone móvel ou o seu micro-computador em várias prestações; podem estar camuflando a realidade de cidadãos que não conseguem usufruir verdadeiramente da tecnologia para vencer e melhorar a qualidade de vida, ficando reféns da inserção precária no mundo digital. Ou seja, assim como não basta ter um computador, não é suficiente possuir um telefone celular. Apenas “ter” não significa estar incluído nessa nova realidade que ultrapassa fronteiras. É preciso compreender a tecnologia e utilizá-la em benefício do crescimento pessoal, conquistando conhecimento, espaço na sociedade e uma vida digna.

Assim, se por um lado, o consumo e a disponibilização são maiores, por outro, são vários os empecilhos que ainda se apresentam para a democratização dessas tecnologias, principalmente as diferenças econômicas, educacionais e culturais, que fizeram surgir milhares de excluídos digitais. Um problema grave que precisa ser enfrentado com políticas públicas condizentes com a realidade de cada comunidade, articuladas em benefício do ser humano, promovendo inclusão digital e social.

Neste sentido, entende-se que a inclusão digital deve associar alguns fatores, entre eles, acesso às tecnologias da comunicação e informação, letramento digital e usabilidade. Este último, evidenciado no presente trabalho através de pesquisa empírica realizada com usuários de terminais de auto-atendimento bancário da Agência Chapecó, da Caixa Econômica Federal de Chapecó - SC.

Entende-se que a usabilidade é um aspecto importantíssimo no processo de inclusão digital, uma vez que:

a) diversos setores da sociedade ampliam a disponibilização do acesso a serviços através de equipamentos digitais;

b) a falta de conhecimento impossibilita ou conduz a um contato insatisfatório com os dados nesse outro universo que não o físico e se impõe como um obstáculo para várias conquistas;

c) as políticas públicas voltadas à inclusão digital existem, mas ainda apresentam deficiências;

d) com sistemas interativos fáceis de usar, os usuários têm maiores possibilidades de descobrir ou de aprender a utilizar as tecnologias por si mesmos, sem necessitar de grande ajuda, e assim, de maneira independente tentar superar as barreiras impostas pelas diferenças econômicas, culturais e sociais.

Desta forma, defende-se que os estudos sobre usabilidade podem enriquecer os conhecimentos já desenvolvidos sobre inclusão digital, trazendo perspectivas diferenciadas sobre as necessidades dos usuários, permitindo melhorar sistemas interativos e propostas de inclusão.

Para compreender as necessidades no uso das TIC, o presente trabalho buscou pessoas que se relacionam com a tecnologia nas agências bancárias através do auto-atendimento, um sistema que não é novo e, por isso, permite dar maior consistência à investigação e maior pertinência às conclusões.

A opção pela agência da Caixa Econômica Federal possibilita que pessoas de diferentes faixas salariais e escolaridade estejam entre os entrevistados, já que o banco é o principal agente das políticas sociais do Governo Federal e promove a inclusão de pessoas no sistema bancário, permitindo, assim, uma amostra de maior diversidade. A Caixa também é membro do Comitê Técnico de Inclusão Digital. Mais da metade dos computadores que o banco substitui, ou seja, 70% são doados a iniciativas que visam à inclusão digital e os demais a ações de relevância social. (TRESCA, 2007).

O trabalho teve como motivação pessoal, várias situações vivenciadas pela pesquisadora em passagens pelas salas de auto-atendimento bancário que despertaram curiosidade e profundo interesse investigativo. Nesses momentos observou-se clientes que não conseguiam realizar as transações sozinhos e recorriam a qualquer pessoa que pudesse auxiliá-los, mesmo esta não sendo funcionário do banco, pois, necessitavam do serviço com urgência, negligenciando os riscos que poderiam correr.

Assim, o presente estudo procurou trazer ao ambiente acadêmico um cenário do cotidiano de milhares de pessoas que se relacionam com uma tecnologia presente no país há cerca de quatro décadas, mas que ainda pode ser melhorada.

Desta forma, através do estudo sobre os terminais de auto-atendimento bancário, buscou-se chamar atenção para o fato de que a simples disponibilização de tecnologias não é suficiente para que as pessoas sejam inseridas no mundo digital.

1.4 OBJETIVOS

Os seguintes objetivos são delineados para a presente pesquisa.

1.4.1 Objetivo Geral

Investigar a percepção dos usuários sobre a usabilidade do sistema de auto-atendimento bancário.

1.4.2 Objetivos Específicos

São objetivos específicos:

- a) Identificar junto a usuários da Caixa Econômica Federal, agência Chapecó, de Chapecó – SC, as facilidades e as dificuldades para a operacionalização de transações bancárias através dos terminais de auto-atendimento.

- b) Verificar junto a usuários da Caixa Econômica Federal, agência Chapecó, de Chapecó – SC, as vantagens e as desvantagens aferidas pelo usuário dos terminais de auto-atendimento.
- c) Verificar junto à gerência da Caixa Econômica Federal agência Chapecó, de Chapecó – SC, ações desenvolvidas pela empresa visando minimizar dificuldades encontradas pelos usuários das TIC.
- d) Sugerir ações à Caixa Econômica Federal para a melhoria do sistema, em conformidade com os dados pesquisados junto aos usuários.
- e) Identificar se os usuários da Caixa Econômica Federal – Agência Chapecó, de Chapecó – SC, possuem competência informacional para utilizar os terminais de auto-atendimento bancário.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Através da fundamentação teórica selecionada para a presente investigação busca-se contextualizar as TIC e a sua utilização no cenário sócio-econômico e cultural da contemporaneidade, alertando para a gravidade do problema da exclusão digital e a importância da usabilidade na promoção da inclusão.

Assim, em um primeiro momento destacam-se aspectos da Sociedade da Informação, passando por questões como a revolução das TIC, as facilidades e as dificuldades registradas com a sua evolução, inclusive, com considerações sobre o cidadão e o exercício da cidadania na atualidade.

A seguir, a abordagem prioriza a exclusão/inclusão digital com questões conceituais e dados pontuais sobre o problema em Santa Catarina e no Brasil, como também, a fase atual de políticas de inclusão digital.

Por fim, associa-se ao conteúdo o conceito de usabilidade, um dos fatores considerados indispensáveis no processo de inclusão digital. Destacam-se, ainda, aspectos sobre a evolução das tecnologias das instituições financeiras e do terminal de auto-atendimento bancário.

2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Os meios de comunicação de massa e as tecnologias da informação despejam uma verdadeira enxurrada de notícias, de conteúdos para as pessoas. O jornalismo e a publicidade estão em toda a parte. É quase impossível não ver, não ouvir. Tudo muito rápido! A capa do jornal de hoje fica “velha” com a atualização minuto a minuto dos sites de notícias. A tecnologia permite levar a informação dos cantos mais remotos do planeta até dentro de nossas casas através do aparelho de TV ou do computador. E até a imagem gravada no celular pode virar notícia. Aliás, quem trabalha no rádio usa o aparelho para transmitir a informação. O que é vendido na metrópole, também pode ser comercializado na cidade mais pacata, no Brasil ou nos Estados Unidos. É a chamada globalização, com a interligação dos mercados de uma sociedade orientada pela informação e pelo conhecimento. Como escreveu Friedman,

(1999, p. 229) “[...] evoluímos de um mundo onde o que determinava a riqueza era saber conquistar, manter e explorar territórios, para um mundo em que a riqueza é determinada pela maneira como os países e as empresas acumulam, compartilham e colhem conhecimento”.

Várias terminologias são empregadas para descrever essa realidade do mundo contemporâneo. Sociedade do Conhecimento, Sociedade em Rede, Sociedade Pós-Industrial e Sociedade da Informação são algumas das expressões utilizadas. O fato é que ocorreram inúmeras transformações ao longo do último século, principalmente, nas últimas décadas, em aspectos econômicos, sociais, políticos e culturais que tentam ser explicadas, compreendidas, analisadas, produzindo diferentes denominações para o mesmo fenômeno. (FERNANDES, 2003).

A multiplicidade de terminologias é comentada por Fernandes que a atribui à visão de quem faz a análise. Segundo a autora “[...] esta variedade terminológica indica a ótica do observador. A variedade de ênfases pode ser o tipo de recorte que foi feito para a observação, mas em alguns casos, visa apontar qual é o elemento mais importante, que caracteriza ou comanda a totalidade das transformações”. (FERNANDES, 2003, p. 95).

Vogt (2001), ao se referir a algumas das terminologias conhecidas, explica que “[...] são expressões geradas no interior do mesmo fenômeno e que, se não recobrem exatamente os mesmos significados, pertencem, contudo, ao mesmo campo semântico estendido na planura da retórica redencionista da globalização”. (VOGT, 2001).²

Para autores como Burch (2006), na última década do século XX, a expressão “Sociedade da Informação” foi predominante. Para a autora o fato se deve menos à inteligibilidade do conceito e mais a ações governamentais. Para a autora: “[...] na década passada, ‘sociedade da informação’ foi, sem dúvida, a expressão que se consagrou como o termo hegemônico, não porque expresse necessariamente uma clareza teórica [...]”. Continuando, Burch escreve que a hegemonia do termo é explicada pelo “[...] batismo que recebeu nas políticas oficiais dos países mais desenvolvidos e a glorificação que significou ter uma Cúpula Mundial dedicada à sua honra”. (BURCH, 2006).³

O conceito de Sociedade da Informação, de acordo com Gouveia (2004), data do final da década de 60 e início da década de 70. O autor escreve que “[...] surgiu dos trabalhos de Alain Tourine (1969) e Daniel Bell (1973) sobre as influências dos avanços tecnológicos nas relações de poder, identificando a informação como ponto central na sociedade contemporânea [...]”. (GOUVEIA, 2004, p.1).

² Documento eletrônico não paginado

³ Documento eletrônico não paginado

A obra de Bell é destacada por Burch (2006). Para a autora através do livro “O advento da sociedade pós-industrial”, de 1973, surgiu a noção de Sociedade da Informação. Bell “[...] formula que o eixo principal desta sociedade será o conhecimento teórico e adverte que os serviços baseados no conhecimento terão de se converter na estrutura central da nova economia e de uma sociedade sustentada na informação, onde as ideologias serão supérfluas”. (BURCH, 2006).

Para Mattelart (2002, p. 7) “[...] a noção de sociedade global da informação é resultado de uma construção geopolítica [...]” e sua história inicia bem antes do surgimento do conceito. “A idéia de uma sociedade regida pela informação está, por assim dizer, inscrita no código genético do projeto de sociedade inspirado pela mística do número. Ela data, portanto, muito antes da entrada da noção de informação na língua e na cultura da modernidade [...]”. (MATTELART, 2002, p. 11).

Desta forma, o autor salienta que “[...] é uma história de longa data que começa no século XVII [...]”, é também “[...] uma história de média duração que começa na segunda guerra mundial [...]” e completa que é “[...] uma história de curto prazo, a temporalidade imposta há dois séculos pelo regime de historicidade que os historiadores designam como presentismo [...]”. (MATTELART, 2005, p. 5).

Mattelart (2005) destaca cinco fases do pensamento atual sobre a sociedade da informação e evidencia que a idealização dessa nova sociedade passa primeiramente por países dominantes como os Estados Unidos, atendendo uma necessidade de superar crises e se reorganizar economicamente. O autor divide a primeira etapa entre os anos cinquenta e sessenta, registrando questões como a “[...] convergência de dois grandes sistemas políticos antagônicos em direção ao regime da tecnocracia. A racionalidade empresarial torna-se uma visão técnica do político. O conceito matriz desta ideologia que não declara o seu nome é o da informação [...]”. (MATTELART, 2005, p. 6).

Dos anos sessenta para os anos setenta, segundo o autor (MATTELART, 2005), surgem as promessas de uma nova sociedade, transparece a hegemonia norte-americana.

Quanto aos geopolíticos estadunidenses, estes expõem claramente os pressupostos da nova ordem mundial que anuncia a convergência das tecnologias da informação e da comunicação, base de uma nova sociedade chamada tecnocrônica. Ei-los: o planeta está se tornando uma “aldeia-global”; entretanto, até o momento, o único país que merece o nome de sociedade global é constituído pelos Estados Unidos. Graças à maturidade de suas redes de informação e comunicação, esta sociedade tornou-se o farol que mostra os caminhos para as outras nações. Suas indústrias da cultura e da informação são os vetores de um novo universalismo. Ela propõe modelos de vida e de organização a serem imitados. A sociedade global será, então, a extrapolação do arquétipo nascido nos Estados Unidos [...]. (MATTELART, 2005, p. 7).

Nos anos setenta, ainda de acordo com Mattelart (2005), a crise do petróleo e a crise do dólar levam a uma reestruturação da economia mundial. As idéias para sair da crise permeiam as tecnologias da informação. Os anos oitenta são marcados por ações como as privatizações, inclusive das telecomunicações, que partem dos Estados Unidos para os demais países. Na última década do século XX, o autor destaca o fim da Guerra Fria e a expansão da Internet. “[...] Em um contexto de rivalidades, como também de conveniências, entre a União Européia e os Estados Unidos, a chegada da rede das redes precipita grandes projetos de infraestruturas planetárias [...]”. (MATTELART, 2005, p. 11).

A tecnologia é um dos fatores determinantes para o surgimento da Sociedade da Informação. Para Moore, as “Sociedades da Informação” estão diretamente ligadas a “[...] dois tipos de desenvolvimento interdependentes: o desenvolvimento econômico a longo prazo e a mudança tecnológica”. (MOORE, 1999, p. 95).

Moore considera que as “Sociedades da Informação” possuem três características que se destacam: “[...] em primeiro lugar, utiliza-se a informação como recurso econômico [...]”; em um segundo momento, o autor coloca que as pessoas utilizam a informação mais ativamente inclusive como consumidores e cidadãos; e, por fim, aponta “[...] o desenvolvimento de informação na economia que tem como função satisfazer a demanda geral de meios e serviços de informação. Uma parte importante deste setor refere-se à infraestrutura tecnológica [...]”. (MOORE, 1999, p. 94-95).

Como é possível perceber, o autor prefere utilizar a palavra sociedade no plural. Avalia que “[...] em diferentes países, a informação desempenha um papel crescente na vida econômica, social, cultural e política”. (MOORE, 1999, p. 94).

Quer sejam desenvolvidos ou em desenvolvimento, os países transformam-se em sociedades da informação. Para a maior parte deles, utilizar a informação é um meio de melhorar sua competitividade, ou na sua ausência, um meio de conservar sua posição em um mercado mundial cada vez mais competitivo. (MOORE, 1999, p. 95).

Países como o Brasil e tantos outros tentam se adequar, fazer parte dessa nova realidade. Para Takahashi:

O advento da Sociedade da Informação é o fundamento de novas formas de organização e de produção em escala mundial, redefinindo a inserção dos países na sociedade internacional e no sistema econômico mundial. Tem também, como consequência, o surgimento de novas demandas dirigidas ao Poder Público no que respeita ao seu próprio funcionamento. (TAKAHASHI, 2000, p. 5).

Mudanças para os governos, mas principalmente para as pessoas que vivenciam novas realidades nas esferas do trabalho, da cultura, do lazer, na educação e em tantos outros aspectos. Algumas das transformações advindas com o surgimento da Sociedade da Informação serão tratadas de forma mais aprofundada a seguir.

2.1.1 A Revolução das TIC

A cada novo período da vida as transformações parecem ocorrer mais depressa, principalmente, para quem está vivenciando a atual fase da humanidade. Pode ser apenas uma impressão, fazer parte do senso comum, mas para alguns autores é fato. Neste momento, depara-se com um período da história em que os processos são muito mais rápidos.

Dowbor (2000) explica que desde a segunda metade do século XIX a tecnologia vem evoluindo rapidamente, mas neste momento nos deparamos com transformações muito mais aceleradas.

Ainda não nos demos conta a que ponto a revolução das Tecnologias da Comunicação e Informação (TIC) está transformando nosso planeta. Trata-se de uma transformação, mediada pelas TIC, de praticamente todas as áreas de atividade, envolvendo economia, política, cultura, a própria organização do tecido social e das nossas relações, além de uma mudança radical de como utilizamos o nosso principal recurso não-renovável, o curto *tempo* da nossa vida [...]. (DOWBOR, 2000, p. 47).

Lemos e Palácios (2001) consideram a união da informática com as telecomunicações, denominada telemática, fator determinante para que as transformações estimuladas por essas tecnologias fossem sentidas nos diversos setores da sociedade. Para os autores: “[...] tudo está sendo telematizado: das operações financeiras internacionais ao ensino fundamental, do comércio ao lazer, da Ciência à Pornografia, do Jornalismo à Medicina, todas as atividades humanas estão cada vez mais impregnadas de tecnologia informacional [...]”. (LEMOS; PALÁCIOS; 2001, p. 8).

Neste contexto, as cidades não são mais as mesmas. “A revolução digital nas telecomunicações, a mercantilização de bits e a miniaturização dos aparelhos eletrônicos esboçam as cidades do século 21”. (RABINOVICI, 1996, p. 10).

Então, fica claro que as cidades contemporâneas não são apenas densas aglomerações *físicas* de edifícios, de entroncamentos de redes de transporte, ou os principais centros da vida econômica, social e cultural. Deve-se considerar, também, o papel das cidades como *sistemas eletrônicos* que compõem as redes de telecomunicação e telemática. As áreas urbanas são os centros **dominantes** de demandas das telecomunicações e os centros nervosos de irradiação das grades eletrônicas. De fato, parece existir uma conexão forte e sinérgica entre as cidades e essa nova infra-estrutura de redes. As cidades – o maior *artefato físico* construído pela civilização industrial – são hoje verdadeiras ‘casas de força’ das comunicações, cujo tráfego flui pela rede global de telecomunicações – maior *sistema tecnológico* até hoje concebido pelo homem.” (GRAHAN, 1996, p. 16).

A construção das grandes redes possibilitou para o indivíduo da contemporaneidade o acesso a equipamentos que permitem a conexão do mundo físico ao digital em diversos espaços das cidades, além disso, podem ser levados a vários locais.

Olhando em volta, não é difícil perceber quanto este nosso mundo está cada vez mais repleto de pequenas janelas digitais que dividem nossa atenção. Elas prometem notícias, avisos, diversão, recados dos amigos... São os visores dos celulares, palmtops, terminais eletrônicos nos bancos, aparelhos de fax, bips, quiosques de informação em shoppings e aeroportos, computadores e televisão digital, GameBoys e Tamagochis e outras coisas ainda. Todos têm em comum o fato de que só conversam conosco se sabemos manipulá-los. (COSTA, 2002, p. 12).

As tecnologias da informação e comunicação se expandiram rapidamente pelo mundo todo entre a metade dos anos 70 a 90. (CASTELLS, 1999). Mas, o primeiro computador moderno, por exemplo, já havia sido fabricado durante a Segunda Guerra Mundial nos Estados Unidos, O ENIAC - *Electronic Numerical Interpreter And*. Segundo LÉVY, (1993, p. 101), “[...] o Eniac dos anos 40 pesava várias toneladas. Ocupava um andar inteiro em um grande prédio, e para programá-lo era preciso conectar diretamente os circuitos, por intermédio de cabos, em um painel inspirado nos padrões eletrônicos.”

O microcomputador surgiu na década de 70. Conforme Rosa (1998, p. 15), “[...] em 1975, Ed Roberts, considerado o ‘Pai do Microcomputador’, projetou o Altair 8800, o primeiro microcomputador”. Já em “[...] 1977, Steve Jobs e Steve Wozniak lançaram o Apple II, um microcomputador que obteve uma grande aceitação e que marcou o início da era da computação pessoal”.

A Internet começou a ser construída, em 1969, nos Estados Unidos. A Apanet “[...] servia para garantir comunicação emergencial caso os Estados Unidos fossem atacados por outro país – principalmente a União Soviética”. (FERRARI, 2003, p. 15). Castells (2003, p. 15) explica que a forma do projeto da Apanet contribuiu para a expansão da Internet. “No início da década de 1990 muitos provedores de serviços da Internet montaram suas próprias

redes e estabeleceram suas próprias portas de comunicação em bases comerciais. A partir de então, a Internet cresceu rapidamente como uma rede global de redes de computadores”.

A expansão da Internet também está ligada ao pesquisador inglês Tim Bernes-Lee o inventor da *World Wide Web*, que pertencia ao Laboratório Europeu de Física de Partículas (CERN). Ele “[...] queria criar um sistema de hipertexto para uso interno do laboratório”. Ainda de acordo com o autor, “[...] a comunidade de internautas logo assumiu o novo invento. Em 1991, é conectado à rede o primeiro servidor WEB. O sucesso foi total”. (SILVERIA, 2001, p. 14),

Ao utilizar a Internet as pessoas descobriram formas diferentes de se comunicar e de ver o mundo, de estarem conectadas aos fatos, um novo jeito de aprender, de fazer compras, de trabalhar, de se relacionar, enfim, uma nova forma de viver. “Hoje, o ciberespaço constitui a nova fonte de construção das recentes formas de sociabilidade, possibilitando a comunicação e a disseminação da informação de maneira instantânea [...]”. (MORIGI; PAVAN, 2004).

Segundo Costa, “[...] tais mudanças nos hábitos dos indivíduos não apenas afetam suas vidas num contexto estritamente tecnológico, mas também alcançam as zonas mais amplas de uma autêntica cultura digital.” (COSTA, 2002, p. 9).

Nesta ótica, ainda que determinista, percebe-se uma interação entre as tecnologias de informação e comunicação e a sociedade. Tais tecnologias, ao mesmo tempo em que moldam a sociedade, também são moldadas por ela. As tecnologias de informação e comunicação exercem influências profundas na vida cotidiana. Contudo elas não são autônomas e, portanto, não podem ser desvinculadas do contexto social em que foram produzidas. (MORIGI; PAVAN, 2004).

Assim, vive-se em meio a uma nova cultura, a chamada cibercultura. “A cultura contemporânea, associada às tecnologias digitais (ciberespaço, simulação, tempo real, processos de virtualização etc.) vai criar uma nova relação entre a técnica e a vida social que chamaremos de cibercultura”. (LEMOS, 2002, p. 17-18).

Quanto à economia, Castells afirma que na atualidade “[...] o centro da economia mundial são os mercados financeiros globalizados que funcionam mediante conexões entre computadores [...]”. (CASTELLS, 2003, p. 266). Ainda segundo o autor, destacam-se as transações eletrônicas como as operações nas bolsas de valores. Através da Internet viu-se emergir, também, um novo “modelo de organização empresarial”. Inicialmente surgem as empresas relacionadas com a produção da tecnologia informática, depois, as empresas que utilizam a rede para funcionar. “[...] O essencial aqui é que a nova economia não é das

empresas que produzem ou desenham a Internet, mas das empresas que funcionam com e através da Internet. Esta é a nova economia e isso é o que está ocorrendo no mundo todo”. (CASTELLS, 2003, p. 267).

Por outro lado, com a revolução das TIC se agravam as preocupações com problemas sociais já existentes. Segundo Passos e Santos: “[...] as tecnologias de disseminação de informação aceleraram o processo de globalização, antes que problemas sociais relacionados à educação, à saúde etc., pudessem alcançar plena solução em países em desenvolvimento como o nosso”. (PASSOS; SANTOS, 2005, p. 13). Desta forma, as desigualdades só parecem aumentar. Previsões sobre desemprego que já atingiam índices assustadores, neste momento em que o mundo enfrenta mais uma crise econômica, estão sendo revisadas. Segundo a Organização Internacional do Trabalho “[...] o número de desempregados deve subir na maioria dos países pesquisados pela OIT passando de 190 milhões em 2007 para 210 milhões no próximo ano”. (RÁDIO ONU, 2008).

Nunca a economia mundial foi tão pouco democrática, nem o mundo mais escandalosamente injusto. As desigualdades dobraram em 30 anos, segundo números das Nações Unidas e do Banco Mundial. Em 1960, a camada mais favorecida (20%) da humanidade era 30 vezes mais rica que os 20% mais pobres. Em 1990, os primeiros eram 60 vezes mais ricos que os outros [...]. (GALEANO, 2006, p. 150).

Moore (1999) salienta que as mudanças nas economias dos países estão reduzindo a necessidade de mão-de-obra. É a automatização, que gera aumento da produção com menos necessidade de intervenção humana.

Nos setores primário e secundário, a mão-de-obra foi substituída pelas máquinas. Observa-se hoje o mesmo fenômeno nas sociedades da informação emergentes: grande número de auxiliares de escritório ou do pessoal administrativo está perdendo seus empregos por culpa da automatização. Nos países desenvolvidos, por exemplo, o surgimento de transações financeiras eletrônicas provoca reduções substanciais de pessoal no setor bancário. Com a evolução da estrutura da economia, muitas dessas pessoas encontrarão outros empregos em novas indústrias intensivas em informação, mas para outras haverá um período desconfortável de ruptura social. (MOORE, 1999, p. 96).

Ramal (2007) também ressalta a questão da automatização. Para a autora, a Sociedade da Informação coloca as empresas perante oportunidades e desafios. As organizações têm possibilidades de conquistar novos mercados, mas, ao mesmo tempo, enfrentam desafios como a concorrência, redução nas margens de lucro e consumidores cada vez mais exigentes.

Para as empresas que estão enfrentando quedas nas margens de lucro, a capacidade de diminuir custos operacionais tem sido uma preocupação fundamental. Isso tem ocasionado o aumento da automação e, ao mesmo tempo, o rigoroso *downsizing*, as reestruturações voluntárias do quadro de pessoal – que é apenas um eufemismo para dizer “demissões em massa”, processo que é fruto de um modelo econômico que pressupõe a exclusão dos menos aptos e o desemprego como etapas inevitáveis em seu processo de implantação. (RAMAL, 2002, p. 66-67).

O problema do desemprego vem acompanhado da necessidade de qualificação profissional. Para fazer parte do mercado de trabalho é preciso estar cada vez mais preparado para enfrentar uma concorrência, muitas vezes desleal e que impõe um ritmo de vida alucinante. Uma situação grave e complexa, entretanto, acompanhada por novas perspectivas. As TIC estão impulsionando outras formas de ensino/aprendizagem. Agora um curso superior pode estar a um clique do mouse, ampliando o acesso ao conhecimento para muitas pessoas. “O advento das tecnologias de informação e comunicação – TIC trouxe novas perspectivas para a educação a distância, devido às facilidades de *design* e produção sofisticados, rápida emissão e distribuição de conteúdos, interação com informações, recursos e pessoas [...]”. (ALMEIDA, 200?, p. 1).

[...] Esses ambientes virtuais utilizam a metáfora de um campus virtual apoiados em uma sofisticada estrutura tecnológica. Um dos principais componentes desta estrutura é a comunicação bidirecional estabelecida entre professores tutores e alunos e dos alunos entre si. Nessa estrutura se apóia a atividade de tutoria, um dos principais pilares desses ambientes, junto com a oferta de materiais de estudo desenvolvidos sob a perspectiva de uma interatividade e diálogo que permita substituir a ausência dos encontros face a face. (MUNHOZ, 2002, p. 39).

Cursos superiores através da Internet e acesso à rede mundial de computadores também no ensino fundamental e médio. Para Silva (2005), as TIC precisam estar presentes nas escolas.

A educação do cidadão não pode estar alheia ao novo contexto socioeconômico-tecnológico, cuja característica geral não está na centralidade da produção fabril ou da mídia de massa, mas na informação digitalizada como nova infra-estrutura básica, como novo modo de produção. O computador e a Internet definem essa nova ambivalência informacional e dão o tom da nova lógica comunicacional, que toma o lugar da distribuição de massa, própria da fábrica e da mídia clássica, até então símbolos societários. Cada vez se produz mais informação on-line socialmente partilhada [...]. (SILVA, 2005, p. 63).

Para Munhoz (2002, p. 39) “[...] a utilização da tecnologia na educação não é uma novidade. A novidade é sua utilização intensiva [...]”. Para o autor, as TIC podem estimular o

desenvolvimento de formas diferenciadas de ensino/aprendizagem. Munhoz (2002, p. 37) defende a utilização das tecnologias de maneira à “[...] incentivar os alunos a uma maior participação em projetos trabalhando na construção individual do conhecimento”. Continuando, o autor insiste em um novo perfil do professor. “Os professores devem assumir o papel de orientadores, definindo em conjunto com os alunos como a tecnologia irá ser utilizada e como o conteúdo pretendido pelo professor poderá ser desenvolvido de forma a atender seus objetivos”. (MUNHOZ, 2002, p. 37-38). Silva (2005) reforça a idéia de uma educação que foge ao modelo tradicional focado na reprodução de conhecimentos pelo professor. “[...] Na interface ele propõe desdobramentos, arquiteta percursos, cria ocasião de engendramentos, de agenciamentos, de significações. Ao agir assim, estimula cada participante que faça o mesmo, criando a possibilidade de co-professorar o curso com os aprendizes [...]”. (SILVA, 2005, p. 67).

Contudo, no contexto brasileiro, é preciso lembrar a exclusão digital e as dificuldades estruturais, salariais e de capacitação enfrentadas pela educação o que pode excluir muitas instituições de ensino e alunos dessa nova realidade. A oportunidade para muitas pessoas de ter um primeiro contato com o computador e a Internet talvez se encontre na escola. “Se escola não inclui a Internet na educação das novas gerações, ela está na contramão da história, alheia ao espírito do tempo e, criminosamente, produzindo exclusão social ou exclusão da cibercultura [...]”. (SILVA, 2005, p. 63).

A realidade vivenciada com a expansão das TIC pode ser desconcertante ao se relacionar os problemas que são agravados, mas também pode ser animadora ao se falar das potencialidades e facilidades em vários aspectos. Óticas opostas são relacionadas nas ponderações sobre o cotidiano, a economia, o emprego, a educação. A seguir, reflexões sobre a cidadania na contemporaneidade.

2.1.2 As TIC e a Cidadania

A maior circulação de informações contribui para a ampliação de discussões sobre questões relevantes para a população. Com o desenvolvimento das TIC sonha-se com a possibilidade de uma participação mais efetiva do cidadão nos destinos da sociedade. Nesse cenário, torna-se importante refletir sobre as considerações que surgem sobre o cidadão e o

exercício da cidadania na contemporaneidade, relacionando-as às TIC e ao próprio uso da informação.

Parte-se do conceito de cidadania que começou a ser delineado há muito tempo, ainda na antigüidade. Segundo Funari:

Em latim, a palavra *ciuis* gerou *ciuitas*, ‘cidadania’, ‘cidade’, ‘Estado’. Cidadania é uma abstração derivada da junção dos cidadãos e, para os romanos, cidadania, cidade e Estado constituem um único conceito – e só pode haver esse coletivo se houver, antes, cidadãos. *Ciuis* é o ser humano livre e, por isso, *ciuitas* carrega a noção de liberdade em seu centro. (...) Se para os gregos havia primeiro a cidade, polis, e só depois o cidadão, *polites*, para os romanos era o conjunto de cidadãos que formava a coletividade. Se para os gregos havia cidade e Estado, *Politeia*, para os romanos a cidadania, *ciuitas*, englobava cidade e Estado. (FUNARI, 2003, p. 49).

Guarinello (2003) explica que o modo de vida de gregos e romanos influenciou os primeiros pensadores na abordagem do tema, que viram na realidade desses povos “[...] a idéia de democracia, de participação popular nos destinos da coletividade, de soberania do povo, de liberdade do indivíduo”. (GUARINELLO, 2003, p. 29).

Entretanto, a prática não condizia com a idéia formulada pelos pensadores, que segundo o autor, faziam uma imagem idealizada e até deturpada da cidadania antiga. Ou seja, a realidade era diferente, pois “[...] a cidadania antiga transmitia-se, idealmente, por vínculos de sangue, passados de geração em geração”. (GUARINELLO, 2003, p. 29). Mais adiante Guarinello complementa, afirmando que “[...] em todas as épocas, a cidadania podia ser conferida individualmente como homenagem a um personagem importante ou retribuição a um favor prestado à coletividade”. (GUARINELLO, 2003, p. 35). No mundo greco-romano a sociedade se organizava em cidades-estado⁴ e era preciso pertencer a uma delas para possuir cidadania, pois, “[...] fora da cidade-estado não havia indivíduos plenos e livres, com direitos e garantias sobre sua pessoa e seus bens.” (GUARINELLO, 2003, p. 35).

Mas, apesar das limitações, de uma cidadania que pode ser avaliada como excludente, com base em Funari, é preciso destacar as contribuições dos povos antigos. O autor, ao abordar a questão da cidadania entre os romanos, lembra que “[...] os patriarcas fundadores dos Estados Unidos da América tomaram como modelo a constituição romana republicana, com a combinação de Senado e Câmara (no lugar das antigas assembléias)”. A invenção do

⁴ Segundo Guarinello (2003, p.32), “[...] o termo ‘cidade-estado’ não se refere ao que hoje entendemos por ‘cidade’, mas a um território agrícola composto por uma ou mais planícies de variada extensão, ocupado e explorado por populações essencialmente camponesas, que assim permaneceram mesmo nos períodos de mais intensa urbanização no mundo antigo”.

voto secreto também surgiu entre os romanos e “[...] tem sido considerada a pedra de toque da liberdade cidadã”. (FUNARI, 2003, p. 76).

Ao trazer o conceito de cidadania aos tempos atuais, é imprescindível destacar a abordagem de Thomas H. Marshall, considerada modelo. Segundo Vieira (2001, p 33), em 1949, Marshall baseado na realidade britânica da época “[...] propôs a primeira teoria sociológica de cidadania ao desenvolver os direitos e obrigações inerentes à condição de cidadão”. Marshall apresentou o conceito de cidadania formado por “três partes” ou “elementos”: o civil, o político e o social. Conforme Marshall (1967, p. 63) “[...] o elemento civil é composto dos direitos necessários à liberdade individual – liberdade de ir e vir, liberdade de imprensa, pensamento e fé, o direito à propriedade e de concluir contratos válidos e o direito de justiça”. Por elemento político deve-se compreender “[...] o direito de participar no exercício do poder político, como um membro de uma organização investido na autoridade política ou como um eleitor dos membros de tal organismo”. E por fim o elemento civil que, segundo Marshall (1967, p. 33-34), “[...] se refere a tudo o que vai desde o direito mínimo a um bem-estar econômico e segurança ao direito de participar, por completo, na herança social e levar a vida de um ser civilizado de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade”. Os direitos civis e políticos, alcançados respectivamente nos séculos XVIII e XIX, foram chamados de direitos de primeira geração. Já os direitos sociais, conquistados no século XX, foram considerados de segunda geração. (VIEIRA, 2001).

Para Dias (2007) o conceito de cidadania está ligado às atitudes.

[...] Cidadania é expressão que indica posição da pessoa ante a comunidade política a que pertence, em uma ordem tendente à democratização. Implica uma condição isonômica entre as pessoas que compartilham o espaço público. Envolve obrigações políticas, atreladas a uma dada racionalidade que preside a relação do indivíduo com a esfera pública [...]. (DIAS, 2007).⁵

Da Matta (1987, p.71) parte do princípio que o conceito de cidadania “[...] implica, de um lado na idéia fundamental de indivíduo (e a ideologia do individualismo), e, de outro, regras universais (um sistema de leis que vale para todos em todo e qualquer espaço social)”. Perspectiva que pode ser complementada com a definição de Janoski, que entende que a “[...] cidadania é a pertença passiva e ativa de indivíduos em um Estado-Nação com certos direitos

⁵ Documento eletrônico não paginado.

e obrigações universais em um específico nível de igualdade”. (JANOSKI apud VIEIRA, 2001, p. 34).⁶

A cidadania é vista, assim, por Da Matta (1987), como algo nivelador em seu conceito, mas que na prática acaba sendo individualizada, relativa. No Brasil, segundo o autor, a noção de cidadania sofre “desvios” e é definida pelas relações. “Aqui, a parte é mais importante que a totalidade social e as relações entre os homens e as coisas superam as relações que se dão entre os homens”. (DA MATTA, 1987, p. 73). O autor questiona: “[...] como se pode passar da igualdade moral e legal para uma prática desigual e efetivamente hierarquizada?”. (DA MATTA, 1987, p. 78).

Diante de ponderações que idealizam ou expressam críticas, está o sonho de melhorar a sociedade que se manifesta através da questão da cidadania. Marshall “[...] vislumbrava a cidadania como verdadeiro elemento de mudança social”. (VIEIRA, 2001, p. 42). Talvez o caminho para uma cidadania menos relativa resida na preocupação de trazer ao meio social quem está à margem, pois, “[...] só há cidadania efetiva no seio de uma comunidade concreta, que pode ser definida de diferentes maneiras, mas que é sempre um espaço privilegiado para a ação coletiva e para a construção de projetos para o futuro.” (GUARINELLO, 2003, p. 46).

No contexto atual marcado pela globalização, pela evolução tecnológica, com um imenso fluxo de informações surgem novas características que podem identificar a cidadania neste cenário. Despontam outras perspectivas de inclusão social e de exercício da cidadania com a utilização das TIC e da própria informação.

Rocha apud Passos e Santos (2005, p. 13) ressalta o poder da informação em meio às mudanças na atual conjuntura, e o associa à capacidade de produzir e empregar conhecimentos. Para o autor, “[...] a informação concorre, assim, para o exercício da cidadania, à medida que possibilita ao indivíduo compreender a dimensão dessa mudança e oferece os meios de ação individual e coletiva de auto-ajustamento [...]”. (ROCHA apud PASSOS; SANTOS, 2005).⁷

Pode-se dizer que na Sociedade da Informação, como já abordado, as pessoas buscam mais a informação como consumidores e como cidadãos. (MOORE, 1999, p. 94).

⁶ JANOSKI, T. *Citizenship and civil society: a framework of rights and obligations in liberal, traditional, and social democratic regimes*. Cambridge, U.K: CambridgeUniversity Press, 1998. Apud VIEIRA, 2001.

⁷ ROCHA, M.P.C. A questão da cidadania na sociedade da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n.1, p. 40-45, 2000. Apud PASSOS; SANTOS, 2005.

As pessoas usam mais intensamente a informação, em suas atividades como consumidores: para escolher com critério entre diferentes produtos, conhecer seus direitos, serviços públicos ou controlar mais ainda suas próprias vidas. Utilizam igualmente a informação como cidadãos, para exercer seus direitos e responsabilidades cívicas. Além disso, os sistemas de informática que estão sendo desenvolvidos permitirão o acesso mais amplo à educação e à cultura. (MOORE, 1999, ps. 94-95).

Simeão (2006, p. 235) retrata a postura do cidadão na contemporaneidade. Para o autor, “[...] um dos aspectos relevantes é a persistência do cidadão da era digital, homem do futuro dependente da Internet, que passou a encontrar nos semelhantes os melhores aliados na busca da qualidade de vida [...]”.

O autor ressalta o enfraquecimento do Estado e a organização das pessoas para realizar ações voltadas ao bem-comum. “[...] Os novos cidadãos, desta vez com uma organização baseada na solidariedade de ações procuram, por exemplo, atuar no campo do Estado. Cansaram de esperar que a lógica de um modelo democrático funcionasse [...]” (SIMEÃO, 2006, p. 235).

Preocupado em garantir o funcionamento de equipamentos sociais (creches, escolas, farmácias, etc.) ele resolve aderir ao projeto de cidadania com preocupações em relação à sua própria existência, ao meio-ambiente e à estética da cidade. O novo cidadão exerce o discurso da participação simbólica que acaba por alterar a ordem política e econômica. Exige, por exemplo, uma respeitabilidade, informações multidirecionais confiáveis e reage às imposições do mercado publicitário. Interage discursivamente nos programas de TV, nos espaços dos jornais e nas redes de debates [...]. (SIMEÃO, 2006, p. 241).

Neste sentido, a Internet pode se mostrar uma aliada, com o estímulo de discussões sobre questões de relevância social. Os recursos disponibilizados através do hipertexto permitem que milhões de pessoas tenham acesso a informações e construam uma arena para debates virtuais. Um local virtualizado de exposição de problemáticas, anseios e projetos. Essa tecnologia, “[...] propõe um espaço de comunicação inclusivo, transparente e universal, que dá margem à renovação profunda das condições da vida pública no sentido de uma liberdade e de uma responsabilidade maior dos cidadãos”. (LÉVY, 2003, p. 367).

Lévy vai mais além ao cogitar a possibilidade de uma ciberdemocracia.

Na ciberdemocracia planetária do futuro, discutiremos sobre o sentido e a evolução das leis em um ambiente de inteligência, no qual os documentos e os fatos não se encontrarão mais distantes que um nexo hipertextual. Para cada problema, as posições e os argumentos vão se redistribuir em múltiplos fóruns virtuais, como em um cérebro gigante, iluminando aqui e ali suas assembleias de neurônios, decidindo pelo voto eletrônico sobre um direito concebido como formulação provisória de uma aprendizagem coletiva sempre em aberto. (LÉVY, 2003, p. 383).

A ciberdemocracia ainda pode estar distante, mas o poder público desperta para a Internet como uma nova forma de se comunicar com os cidadãos. Murad explica que os governos “[...] enxergam possibilidades de utilizar a rede para construir o *e-governement*, o governo eletrônico que fortalece desde a transparência administrativa, com a difusão de informações públicas, até a participação popular nos processos decisórios [...]”. (MURAD, 2002, p. 131).

Para Castells, “[...] em princípio, a Internet poderia ser um instrumento de participação cidadã extraordinário; de informação da classe política, dos governos e dos partidos aos cidadãos em seu conjunto, e de relação interativa [...]”. Entretanto, o autor escreve que a Internet está sendo confundida com um quadro de anúncios. “Em geral, limitam-se a expor dados: aqui está a nossa informação para que vocês fiquem sabendo que fazemos, isso nos poupa trabalho e, se desejarem, podem nos dar a sua opinião. O que acontece é que não sabemos que se passa com essa opinião”. (CASTELLS, 2003. p. 279).

De maneira geral, as TIC despertam grandes expectativas. Podem ser utilizadas em prol de uma sociedade mais democrática, em benefício da cidadania, da formação de pessoas mais preparadas para exigir os seus direitos, clamar por mais qualidade de vida e pela inclusão social. Mas, também é preciso lembrar dos problemas que a falta de acesso à informação e às TIC pode causar, como a exclusão digital.

2.2 EXCLUSÃO SOCIAL E DIGITAL

A concepção de sociedade deveria levar o homem a viver em condições equitativas com menos desigualdade social, econômica e política. Historicamente, entretanto, o ser humano vive em condições de uma enorme desigualdade.

Neste sentido, vários autores têm se manifestado conceitualmente sobre exclusão e, também, sobre os cursos desta exclusão social, que na sociedade contemporânea tem culminado com a exclusão digital.

Para o presente trabalho, considera-se de suma importância trazer alguns apontamentos sobre o conceito de exclusão social e exclusão digital que tanto preocupam e

podem se tornar ainda mais graves com os novos rumos da sociedade centrada na informação e no conhecimento, guiada pelas Tecnologias da Informação e da Comunicação.

O termo exclusão invadiu os meios de comunicação, está presente nas ações políticas e é empregado continuamente por instituições religiosas. Entre os intelectuais a concepção de exclusão social ainda é largamente discutida e muitos concordam que seja um conceito complexo.

Segundo Wanderley (1999, p. 17), “[...] alguns consideram a exclusão como um novo paradigma em construção [...]”. A autora, ao refletir sobre o assunto, busca embasamento na literatura francesa e brasileira, e explica que o conceito sofreu uma ampliação ao longo dos tempos. De acordo com ela, em 1974, René Lenoir incitou o debate em torno do termo ao propor a concepção de exclusão “[...] não mais como um fenômeno de ordem individual, mas social, cuja origem deveria ser buscada nos princípios mesmo do funcionamento das sociedades modernas [...]”. Wanderley continua, ressaltando que, a exclusão se apresenta sob vários aspectos:

Sob esse rótulo estão contidos inúmeros processos e categorias, uma série de manifestações que aparecem como fraturas e rupturas do vínculo social (pessoas idosas, deficientes, desadaptados sociais; minorias étnicas ou de cor, desempregados de longa duração, jovens impossibilitados de aceder ao mercado de trabalho; etc). (WANDERLEY, 1999, p. 17).

A exclusão se manifesta, ainda, de outra forma: “[...] os excluídos não são simplesmente rejeitados física, geográfica ou materialmente, não apenas do mercado e de suas trocas, mas de todas as riquezas espirituais, seus valores não são reconhecidos, ou seja, há também uma exclusão cultural”. (WANDERLEY, 1999, p. 17-18).

Atkinson reforça a idéia de um conceito de exclusão abrangente:

O conceito de exclusão social é dinâmico, referindo-se tanto a processos quanto a situações conseqüentes [...] Mais claramente que o conceito de pobreza, compreendido muito freqüentemente como referindo-se exclusivamente à renda, ele também estabelece a natureza multidimensional dos mecanismos através dos quais os indivíduos e grupos são excluídos das trocas sociais, das práticas componentes e dos direitos de integração social e de identidade [...] ele vai mesmo além da participação na vida do trabalho, englobando os campos de habitação, educação, saúde e acesso a serviços. (ATKINSON apud VÉRAS, 1999, p. 34).⁸

⁸ ATKINSON, Rob. Combatendo a exclusão social urbana. O papel da participação comunitária na regeneração das cidades européias. *Cadernos IPPUR* – Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional – da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, v.12, n. 1, jan./jul. 1998, p. 107-128. Apud VÉRAS, 1999.

Para Dupas, no contexto da sociedade globalizada, a concepção de exclusão social está ligada a diversos fatores como, por exemplo: mudanças no mercado de trabalho, enfraquecimento do Estado desacreditado em suas políticas sociais e à revolução tecnológica registrada no setor da informação. “O encurtamento das distâncias entre os diversos países do mundo e a exacerbação da mídia global fizeram com que o modo de vida das sociedades de consumo ocidentais, apesar de não estar acessível a todos nem mesmo nos países ricos, fosse tornado padrão”. Para o autor, os desejos de consumo não realizados provocam uma sensação de exclusão. (DUPAS, 1999, p. 17).

Contudo, considera-se que o último fator citado por Dupas, relacionado à exclusão, não pode ser analisado apenas pela ótica do consumo. Os problemas que surgem com os avanços tecnológicos na área da comunicação e informação vão muito além da realização de um simples desejo de compra, de “ter ou não ter” e do estabelecimento de um “padrão” a ser seguido. A exclusão social está sendo agravada pela exclusão digital.

Alguns autores como Silveira (2001, p. 18) explicam que “[...] a exclusão digital ocorre ao se privar as pessoas de três instrumentos básicos; o computador, a linha telefônica e o provedor de acesso”.

Entretanto, para a presente pesquisa considera-se a exclusão digital muito mais ampla. De acordo com Sorj, “[...] a exclusão digital representa uma dimensão da desigualdade social: ela mede a distância relativa do acesso a produtos, serviços e benefícios das novas tecnologias da informação e da comunicação entre diferentes segmentos da população”. (SORJ, 2003, p. 62).

Ainda, segundo Sorj, a desigualdade social nesta área também diz respeito “[...] a capacidade do usuário de retirar, a partir de sua capacitação intelectual e profissional, o máximo proveito das potencialidades oferecidas por cada instrumento de comunicação e informação”. (SORJ, 2003, p. 59).

Neste sentido, para Aun e Angelo (2007, p. 75), “[...] a exclusão digital está inserida num contexto amplo e complexo de outras formas de exclusão social e às carências que a modernidade não solucionou é acrescida a falta de domínio com as tecnologias digitais”.

A falta de domínio sobre as tecnologias digitais talvez seja o ponto mais fulminante de toda esta problemática. Existem implicações muito mais graves, que ultrapassam a mera aquisição dos equipamentos, ou seja, a falta de habilidade para lidar com as tecnologias da comunicação e informação e usufruir dos benefícios que podem proporcionar causando prejuízos ao próprio exercício da cidadania.

Castells reflete sobre essa situação ao verificar entre crianças e estudantes que já possuíam acesso ao computador e à Internet a existência desse fator excludente, que implica em conseqüências ainda mais sérias para os indivíduos.

Uma vez que toda a informação está na rede – ou seja, o conhecimento codificado, mas não aquele de que se necessita – trata-se antes de saber onde está a informação, como buscá-la, como transformá-la em conhecimento específico para fazer aquilo que se quer fazer. Essa capacidade de aprender a aprender; essa capacidade de saber o que fazer com o que se aprende; essa capacidade é socialmente desigual e está ligada à origem social, à origem familiar, ao nível cultural, ao nível de educação. É aí que está, empiricamente falando, a divisória digital neste momento. (CASTELLS, 2003, ps. 266-267)

SILVEIRA, tratando especificamente do computador e da Internet, alerta para as conseqüências da falta de acesso.

O resultado disso é o analfabetismo digital, a pobreza e a lentidão comunicativa, o isolamento e o impedimento do exercício da inteligência coletiva. Esses três resultados podem ser comparados aos estragos que a fome gera nos primeiros anos de vida de uma criança. Por isso, não é correto classificar a exclusão digital como mera conseqüência da exclusão social. (SILVEIRA, 2001, p. 18).

O autor escreve que “[...] as oportunidades dos incluídos na sociedade da informação são bem maiores do que as daqueles que vivem o *apartheid* digital”. (SILVEIRA, 2001, p. 17). Castells (2003, p. 08) reforça a afirmação ao dizer que “[...] de fato ser excluído dessas redes é sofrer uma das formas mais danosas de exclusão em nossa economia e em nossa cultura”.

Assim, Castells (2003, p. 217) entende que,

[...] sob as condições sociais e institucionais prevaletentes em nosso mundo, o novo sistema tecnoeconômico parece causar desenvolvimento desigual, aumentando simultaneamente a riqueza e a pobreza, a produtividade e a exclusão social, sendo seus efeitos diferencialmente distribuídos em várias áreas do mundo e em vários grupos sociais. E como a Internet está no cerne do novo padrão sociotécnico de organização, esse processo global de desenvolvimento desigual talvez seja a expressão mais dramática da divisão digital. Aqui está a justificação.

Para Pochmann *et al.* (2005, p. 93), “[...] neste começo do século XXI, o desenvolvimento tecnológico exerce cada vez mais um papel decisivo na construção de sociedade com elevado grau de inclusão social”. Assim, a exclusão digital agrava o problema da exclusão social, deixando o indivíduo já marginalizado ainda mais distante do mercado de trabalho, do acesso à informação, do conhecimento, do efetivo exercício da cidadania.

De um lado, deve-se reconhecer o avanço no acesso às tecnologias da comunicação e informação nos últimos anos. Contudo, é preciso lembrar que a imensa maioria da população mundial ainda está à margem dessa nova realidade e é preciso progredir muito para alcançar a verdadeira democratização.

Atualmente, em relação ao computador e à Internet, por exemplo, verifica-se que o número de internautas “[...] corresponde a 16,7% da população mundial”. “O salto de 2001 a 2006 foi de 4,4 milhões de usuários para 1,086 bilhão no mundo todo”. (SHIMIZU, 2006, p. 106). Outras considerações mostram que a maior parte dos usuários tem poder aquisitivo mais elevado. É o que constata Castells. Ao avaliar uma estatística norte-americana, o autor explica que no período da pesquisa (relatórios dos anos 1995, 1998, 1999, 2000) ocorreram mudanças, mas ainda existiam “[...] consideráveis diferenças no acesso à Internet para vários grupos sociais”. Segundo o autor, “[...] entre pessoas com curso superior ou mais elevado, 74,5% tinham acesso à Internet, mas a proporção caía para 30,6% entre os que tinham o ensino médio e para 21,7% entre os que não tinham concluído o ensino médio”. As diferenças são maiores em países pobres e em desenvolvimento. (CASTELLS, 2003, p. 204).

Aqui no país, o número de computadores vendidos e conectados à Internet não pára de crescer. “O Brasil tornou-se o quinto maior mercado de PCs do mundo, perdendo em vendas apenas para os Estados Unidos, China, Japão e Inglaterra”. (ROGAR, 2008, p. 17). Mas, as projeções feitas num passado recente previam progressos mais rápidos. Um estudo do Yankee Group apontava que no Brasil, “[...] seriam 42,3 milhões de usuários de Internet em 2006”. (FERRARI 2003, p. 15). Os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) 2001 revelam que apenas 12,46% da população brasileira têm acesso ao computador e 8,31% à Internet. (NERI, 2003).

Em 2003, a Fundação Getúlio Vargas (FGV), com base no PNAD 2001, elaborou “O Mapa da Exclusão Digital” no Brasil. A pesquisa foi desenvolvida considerando “[...] atributos sócio-demográficos como gênero, faixa etária, posição na família, escolaridade, raça, religião, estado civil, natureza da união, grau de urbanização e migração”. Além disso, foram levadas em consideração “[...] variáveis de natureza econômica e contribuição previdenciária.” (NERI, 2003, ps. 27 e 28).

Entre as conclusões, algumas são de fundamental importância para a presente investigação. Segundo Neri (2003, p. 47), em termos de taxas de acesso a computador, 46% das pessoas que vivem em áreas urbanas estão incluídas; já nas áreas rurais, esse dado é de apenas 0,98%.

Quando considerada a faixa etária dos excluídos a pesquisa mostrou que há um grande percentual entre crianças e adolescentes. O número de excluídos é menor entre as pessoas que estão no início da carreira profissional, mas vai aumentando de acordo com a idade.

Analisando as taxas de acesso a computador, verificamos que a teoria do ciclo da vida poderia ser aplicada nesse caso, pois tal taxa tende a crescer à medida em que a idade aumenta até um certo ponto, na faixa de 40 a 45 anos, e em seguida a taxa começa a decrescer. O mesmo é observado nas taxas de acesso à Internet. (NERI, 2003, p. 34).

Através da tabela 01 elaborada pela FGV é possível verificar essa situação (NERI, 2003, p. 35).

	Taxa de acesso a computador	Taxa de acesso à Internet
<i>Total</i>	12,46%	8,31%
até 15 anos	8,98	5,68
15 a 20 anos	14,18	9,51
20 a 25 anos	13,44	9,14
25 a 30 anos	11,74	7,98
30 a 35 anos	11,90	7,89
35 a 40 anos	15,89	10,64
40 a 45 anos	17,85	12,13
45 a 50 anos	18,68	12,94
50 a 55 anos	17,16	12,40
55 a 60 anos	14,34	9,73
50 a 65 anos	10,96	7,22
65 a 70 anos	8,92	5,36
Mais de 70 anos	8,11	5,25

Tabela 01: Taxas de acesso ao computador e à Internet

Fonte: CPS/FGV elaborado a partir dos microdados da PNAD/IBGE

A pesquisa mostrou também que “[...] 94,43% dos domicílios estão excluídos digitalmente contra 5,57% de incluídos. Entre os incluídos, 76,8% possuem apenas um computador. Quando observamos os incluídos digitais percebemos que 2,62% das despesas totais desses domicílios são com microcomputadores e acessórios”. (NERI, 2003, p. 53).

Os dados reforçam as disparidades existentes no país. O problema da exclusão digital se manifesta entre os estados e municípios brasileiros, apresentando-se com maior gravidade em algumas regiões. Ao escolher a amostra para a presente investigação formada por usuários clientes bancários, residentes no município de Chapecó, Oeste de Santa Catarina, considera-se importante também, contextualizar a região de acordo com alguns dados sobre exclusão social e digital desta região.

Santa Catarina possui cerca de 5,8 milhões de habitantes.⁹ Um diagnóstico sobre a exclusão social no estado, realizado em 2003, aponta para números preocupantes. Uma parcela significativa da população, 665 mil pessoas, o equivalente a 12,4% dos habitantes, não possui renda suficiente para garantir os alimentos. Em Chapecó, de acordo com a pesquisa, 82.316 mil pessoas são pobres, quase 29 mil apresentam renda insuficiente para garantir a própria alimentação. (BORCHARDT, 2003).

A baixa renda é percebida de várias maneiras e a exclusão também se apresenta de outras formas. Apesar de Santa Catarina estar entre os estados brasileiros mais incluídos digitalmente, alguns municípios possuem um dos maiores índices de exclusão digital do país. Segundo o Mapa da Exclusão Digital elaborado pela Fundação Getúlio Vargas, a proporção de excluídos digitais em cidades do Oeste Catarinense varia de 84% a acima de 97% da população. (NERI, 2003).

Neste sentido, torna-se fundamental refletir sobre a importância dos programas voltados à inclusão e o que vem a ser inclusão digital.

2.2.1 Inclusão Digital

Quando se refere aos equipamentos existentes na sociedade atual Costa observa: “[...] todos têm em comum o fato de que só conversam conosco se sabemos manipulá-los”. (COSTA, 2002, p. 12). A constatação é simples, mas carrega consigo inúmeras preocupações. Estar inserido no mundo digital pode configurar-se cada vez mais em uma realidade condicionada a pessoas com educação, qualificação profissional e renda superiores a maior parte da população.

⁹ Dados do IBGE, 2005.

Neste sentido, surgem várias considerações sobre a inclusão digital e as necessidades que envolvem o conceito, que não se restringe à mera disponibilização ou acesso de tecnologias da informação e comunicação para as pessoas. Guerreiro (2006, p. 26) parte da “[...] infoinclusão social, planejada como relação de equilíbrio sustentável entre o progresso tecnológico e o desenvolvimento social nas cidades, possibilitando a emergência da futura cidade digital [...]”, para expressar que a inclusão digital não se restringe à disponibilização de computador e Internet para as pessoas. Para o autor o processo de inclusão digital “[...] trata-se do mais elaborado estágio de infoinclusão social, que garante acesso às oportunidades produzidas no mundo tecnológico e disponibilizadas para a melhora local de vida do cidadão”. (GUERREIRO, 2006, p. 26).

Segundo Almeida é preciso promover a fluência tecnológica:

Há necessidade de prover condições para o desenvolvimento da autonomia em relação à busca, à seleção e à representação de informações significativas que favoreçam a formação de cidadãos críticos do mundo, usuários dessa tecnologia para desenvolverem-se como ser humano, aprendiz e cidadão. Propiciar às pessoas a fluência tecnológica significa utilizar criticamente a tecnologia de informação e comunicação com os objetivos de alavancar a aprendizagem significativa, autônoma e contínua, mobilizar o exercício da cidadania, oportunizar a produção de conhecimentos necessários à melhoria das condições de vida das pessoas e da sociedade e apoiar a criação e organização de nós da rede de relações comunicativas na qual todos possam se conectar. (ALMEIDA, 2005, p. 173-174).

Para Almeida a inclusão digital passa principalmente por um aprendizado, ou seja, pela alfabetização digital ou letramento digital como prefere. Para a discussão, a autora parte da existência dos chamados analfabetos funcionais “[...] pessoas que aprendem as letras mas não conseguem utilizar a leitura e a escrita em práticas socioculturais [...]”. (ALMEIDA, 2005, p. 171). Depois, se refere ao conceito de letramento “[...] como apropriação da leitura e da escrita para exercer a cidadania, ter condições de acesso à cultura da sociedade letrada e corresponder às suas demandas utilizando o ler e o escrever em práticas sociais [...]”. (SOARES apud ALMEIDA, 2005, p. 171).¹⁰

¹⁰ SOARES, M. A necessidade de ler. Revista TV Escola. N. 24, ago/set. 2001. Disponível em: <[HTTP://www.revistaeducacao.com.br/apresenta2.php?pag_id=121&edicao=248](http://www.revistaeducacao.com.br/apresenta2.php?pag_id=121&edicao=248)>. Apud ALMEIDA, 2005.

A fluência tecnológica se aproxima do conceito de letramento como prática social, e não como simples aprendizagem de um código ou tecnologia; implica a atribuição de significados a informações provenientes de textos construídos com palavras, gráficos, sons e imagens dispostos em um mesmo plano, bem como localizar, selecionar e avaliar criticamente a informação, dominando as regras que regem a prática social da comunicação como suporte na tecnologia de informação e comunicação (BUZATO apud ALMEIDA, 2005, p. 174).¹¹

A autora (2005) complementa esta idéia ao dizer, “[...] empregando-as na leitura do mundo, na escrita da palavra usada na produção e representação de conhecimentos. (ALMEIDA, 2005, p. 174). E, inspirada em Paulo Freire, chega ao conceito de letramento digital que consiste em:

[...] reconhecer o ponto de partida da leitura do mundo dos alfabetizandos, seu modo de análise da vida e de sua participação no mundo; identificar os níveis de conhecimento a respeito da leitura do alfabetizando sobre o mundo digital; trabalhar a aprendizagem da escrita e da leitura da palavra do alfabetizando com os instrumentos do mundo atual, inclusive empregando o meio digital; provocar a reflexão do alfabetizando sobre a leitura da palavra escrita por ele e, tendo aprendido o significado da palavra, retornar para a leitura e transformação do mundo. (ALMEIDA, 2005, p. 175).

Para Aun os processos de inclusão digital precisam associar o conceito de competência informacional. A autora considera que “[...] os incluídos informacionalmente, percebem a busca de conhecimento como um ato contínuo, possuindo domínio da ‘complexidade da informação’ sendo vital para o sucesso futuro”. Ou seja, essas pessoas estão mais preparadas, pois, elas são “[...] capazes de tomar decisões mais inteligentes e socialmente responsáveis que os cidadãos que não estão bem informados”. (AUN, 2007, p. 50).

Na Sociedade da Informação, em que as TIC se desenvolvem rapidamente e colocam o indivíduo frente ao imenso universo de informações, a competência informacional passa a ser indispensável:

Envolve um processo interpessoal de aprendizagem e incorpora distintas áreas da aprendizagem na consolidação do conhecimento necessário à identificação de uma necessidade informacional. Essa habilidade se desenvolve, sobretudo em circunstâncias em que o indivíduo deve avaliar de forma crítica uma informação e seu papel na resolução de um problema informacional específico. (FIALHO E MOURA apud AUN, 2007, p. 41-42).¹²

As discussões sobre competência informacional remetem principalmente à década de 1970, quando o termo *information literacy* foi utilizado pela primeira vez em um relatório

¹¹ BUZATO, M. Letramento digital abre portas para o conhecimento. Entrevista ao EducaRede, em 23 de já. 2003. Disponível em:

<[HTTP://www.educarede.org.br/educa/html/index_internet_cia.cmf?conteudo=informatica](http://www.educarede.org.br/educa/html/index_internet_cia.cmf?conteudo=informatica)>. Apud ALMEIDA, 2005

¹² FIALHO, Janaina Ferreira; MOURA, Maria Aparecida. *A formação do pesquisador juvenil*. Perspectivas em Ciências da Informação, Belo Horizonte, v. 10 n. 2, p 194-207, jul./dez. 2005. Apud AUN, 2007.

apresentado à *National Commission on Libraries and Information Science*: “[...] sugeriria que o governo norte-americano se preocupasse em garantir que a população do país desenvolvesse competência informacional que lhe permitisse utilizar a variedade de produtos informacionais disponíveis no mercado”. (CAMPELLO, 2003).

Conceito, empregado principalmente no campo da Biblioteconomia para ressaltar a importância dos profissionais na educação para o desenvolvimento de competências informacionais desde a educação infantil ao ensino médio, ressalta o desenvolvimento de habilidades em três aspectos: “competências para lidar com a informação”, “informação para a aprendizagem independente” e “informação para a responsabilidade social”. Os três aspectos englobam normas como: “o aluno que tem competência informacional acessa a informação de forma eficiente e efetiva”, também “avalia a informação de forma crítica e competente” e “usa a informação com precisão e com criatividade”, entre outros. (CAMPELLO, 2003).

Neste sentido, as ações de inclusão digital precisam, por um lado, possibilitar condições de acesso aos equipamentos; de outro, promover a capacitação dos indivíduos para uma leitura da tecnologia, da informação, desse novo mundo, pois “[...] as tecnologias permitem o acesso ao conhecimento, mas sua apropriação e construção individualizada é que possibilitam a transformação social dos indivíduos pelo desenvolvimento de consciência histórica, política e ética, associada a ações que levem à cidadania, como, por exemplo, monitorar decisões governamentais”. (AUN; ALGELO, 2007, p.78).

Algumas das iniciativas voltadas à inclusão digital serão abordadas a seguir.

2.2.2 Políticas Voltadas à Inclusão Digital: breve contextualização

No Brasil, o problema da exclusão digital começou a ser enfrentado pelo poder público no final do século passado. Entre os esforços empreendidos destaca-se o Decreto Presidencial nº 3.294 de 15 de dezembro de 1999, que criou o programa Sociedade da Informação (SocInfo). (AUN; ANGELO, 2007). Após um estudo realizado pelo Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia, as deficiências existentes, os objetivos e as ações visando o fortalecimento econômico e o acesso para a população às Tecnologias da Informação e da Comunicação foram lançados no chamado Livro Verde. (TAKAHASHI, 2000).

Alavancar o desenvolvimento da Nova Economia em nosso País compreende acelerar a introdução dessas tecnologias no ambiente empresarial brasileiro, objetivo de um dos mais ambiciosos programas do Avança Brasil: o Programa Sociedade da Informação, que resulta de trabalho iniciado em 1996 pelo Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia. Sua finalidade substantiva é lançar os alicerces de um projeto estratégico, de amplitude nacional, para integrar e coordenar o desenvolvimento e a utilização de serviços avançados de computação, comunicação e informação e de suas aplicações na sociedade. Essa iniciativa permitirá alavancar a pesquisa e a educação, bem como assegurar que a economia brasileira tenha condições de competir no mercado mundial. (TAKAHASHI, 2000, p. v).

Além do Livro Verde, outro seria publicado, contudo “[...] após pesquisa ampla à sociedade, o Livro Verde, não teve a sua consolidação em um Livro Branco, onde suas propostas seriam explicitadas em leis para a consolidação da Sociedade da Informação desejada para o Brasil”. (AUN; ANGELO, 2007, p. 83). Entretanto, as ações voltadas à inclusão digital não cessaram e diversos organismos governamentais foram envolvidos nos trabalhos.

Uma das experiências adotadas pelos brasileiros no final da década de 1990 havia surgido na Escandinávia e previa a implantação dos chamados Telecentros, salas de acesso público a computadores e à Internet. (AUN; ANGELO, 2007). Segundo Rozados (2006, p. 7), “[...] os Telecentros têm como objetivo alavancar a inclusão sócio-econômica-cultural de cidadãos, em diferentes regiões, possibilitando o acesso às tecnologias da informação à maior parte da população que não possui esses meios e não os alcançaria de forma individual [...]”

Em dez anos o número de Telecentros cresceu. Na atualidade, de acordo com o Ministério da Ciência e Tecnologia, cada um dos cerca de cinco mil municípios brasileiros está incluído no programa. Em 2009, o Governo Federal pretende implantar três mil novos espaços, substituir equipamentos e ampliar o acesso à Internet banda larga. “Em mil dos 5 mil Telecentros já em funcionamento haverá substituição dos equipamentos velhos por outros mais modernos e 4 mil vão receber conexão banda larga”. O meio rural também deverá ser beneficiado. Estão previstos no Orçamento Geral da união investimentos de R\$ 51 milhões de reais. (MCT, 2009).¹³

A partir de 2004, iniciativas como as dos Telecentros começaram a ser reunidas em um projeto mais abrangente chamado “Casa Brasil”¹⁴ com o envolvimento do Ministério da

¹³ Documento eletrônico não paginado.

¹⁴ Além do projeto “Casa Brasil”, outros 19 constam na lista exibida no site do Ministério da Ciência e Tecnologia intitulados conforme seqüência a seguir: Centros de Inclusão Digital, Computadores para Todos, CVT – Centro Vocacionais Tecnológicos, Gesac – Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão, Kits Telecentros, Maré – Telecentros da Pesca, Observatório Nacional de Inclusão Digital, Pontos de Cultura – Cultura Digital, Programa Banda Larga nas Escolas, Programa Computador Portátil para Professores, Programa

Ciência e Tecnologia e outros: Instituto Nacional de TI, Ministério do Planejamento, Ministério das Comunicações, Ministério da Cultura, Ministério da Educação, Secom, Petrobras, Eletrobrás/Eletronorte, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal. (MCT, 2009).¹⁵ “O objetivo do projeto é de uma articulação central de integrar os diversos programas dispersos de Telecentros [...], pois nas diversas iniciativas desenvolvidas em vários projetos alguns apenas ofereciam a conexão e outros cuidavam da capacitação das pessoas”. (AUN; ANGELO, 2007. p. 86).

O Ministério da Ciência e Tecnologia explica que o “[...] o projeto Casa Brasil leva às comunidades computadores e conectividade, e privilegia, sobretudo, ações em tecnologias livres aliadas a cultura, arte, entretenimento, articulação comunitária e participação popular”. A proposta é que cada unidade disponibilize uma estrutura composta por Telecentro, sala de leitura, auditório, laboratório de divulgação da ciência, laboratório de informática, estúdio multimídia e oficina de rádio. “As atividades desenvolvidas estimulam a apropriação autônoma e crítica das tecnologias, como por exemplo o software livre, a democratização das comunicações e o desenvolvimento local orientado pelos princípios da economia solidária”. (MCT, 2008)¹⁶

Em Santa Catarina, segundo o Mapa da Inclusão Digital (IBICT, 2007-2008), existem 16 programas. A Prefeitura Municipal de Chapecó exibe em seu site na Internet dois projetos: os Centros Municipais de Tecnologia (CEMUT’S) presentes em Escolas Básicas, destinados à complementação de atividades escolares e também abertos à comunidade; e o projeto Educação e Informática, visando à capacitação de professores.

Além do poder público, a iniciativa privada e organizações sem fins lucrativos vêm se mobilizando para diminuir as diferenças no país como o Comitê para a Democratização da Informática (CDI), surgido no Rio de Janeiro, em 1995. O CDI é uma Organização Não Governamental que atua em vários estados brasileiros e também no exterior. O projeto pioneiro é reconhecido internacionalmente, conquistou inúmeros prêmios e títulos. A ONG destaca-se por trabalhar em favor da inclusão social através das tecnologias da informação. No momento possui 642 Escolas de Informática e Cidadania (EIC) no país e outras 198 fora do Brasil. (CDI [2007]). Em Santa Catarina, o CDI se instalou no ano 2000 e desde então implantou 21 escolas na Grande Florianópolis e no Sul do estado. Segundo o Comitê para a

Estação Digital, ProInfo - Programa Nacional de Informática na Educação, Projeto Computadores para Inclusão, Quiosque do Cidadão, Serpro Cidadão, Telecentros Banco do Brasil, Territórios Digitais, TIN - Telecentros de Informação e Negócios, UCA - Projeto Um Computador Por Aluno. (MCT, [2006]).

¹⁵ Documento eletrônico não paginado.

¹⁶ Documento eletrônico não paginado.

Democratização da Informática, o seu objetivo “é promover a apropriação social da tecnologia por diversos tipos de públicos, utilizando-a como ferramenta para estimular a cidadania ativa e o empreendedorismo, fomentando o desenvolvimento político, social e econômico dos países nos quais a organização atua”. (CDISC, [2008]).

Percebe-se que ocorreram avanços no combate à exclusão digital. Além do número crescente de iniciativas e do aprimoramento, a preocupação com o problema se mostrou presente entre a comunidade, iniciativa privada e em âmbito governamental. Contudo, ainda são apontadas deficiências na política de inclusão digital do país.

A Rede de Informação Tecnológica Latino-Americana (Ritla) desenvolveu um estudo com apoio do Ministério da educação baseado nos dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (Pnad) de 2005 e tirou algumas conclusões sobre a situação no país: “[...] os postos públicos de acesso à Internet não são ainda em número suficiente para atender a população”; além disso, “[...] fatores como a localização dificultam esse acesso a pessoas de baixa renda”. De acordo com o estudo, apenas 0,9% da população de baixa renda acessou a Internet de forma gratuita. “Se não formularmos ou apoiarmos, firmes e decididamente, medidas que diminuam as desigualdades existentes ou que limitem sua consolidação, estaremos só reforçando o círculo perverso da exclusão”. (PLANTÃO INFO, 2007).

Autores também fazem considerações negativas sobre os programas governamentais. Rozados (2006, p. 12) critica as três esferas: federal, estadual e municipal. A autora destaca a falta de integração entre as iniciativas, contribuindo para o aumento dos gastos públicos e, ao mesmo tempo, deixando de alcançar a eficiência desejada. “[...] Continua ocorrendo o desperdício financeiro, mesmo em tempos de extrema carência, com a distribuição de equipamentos, em diversas regiões, amparados por programas desconectados e sem um acompanhamento do real resultado alcançado”.

Rozados prossegue ressaltando a necessidade de uma maior conexão entre as ações desenvolvidas.

As políticas devem interagir entre si, provocando um desenvolvimento sistêmico, isto é, o desenvolvimento educacional/informacional permitindo a capacitação para inclusão digital que, por sua vez, habilita maior desenvolvimento econômico e cultural. Para a evolução desse processo, faz-se necessária uma infra-estrutura de telecomunicação, de sistema elétrico e de tecnologia de informação, que por vezes, esbarram no próprio processo de desenvolvimento do país. O Brasil, com suas dimensões continentais, ainda possui muitas áreas populacionais totalmente desprovidas de infra-estrutura básica dificultando, em muito, qualquer perspectiva de melhoria no curto prazo. (ROZADOS, 2006, p. 12).

Aun e Ângelo (2007) também fazem críticas. Ao analisarem os projetos do Governo Federal explicam que “[...] muitos deles são importantes, porém ainda carecem de vínculos efetivos com a real necessidade do país”. Para as autoras são necessárias “[...] ações mais concretas e sobretudo coordenadas”. (AUN; ANGELO, 2007, p. 94).

As autoras alertam: “[...] uma sociedade se sustenta e estabelece seu nível de interação mundial pela sua continuidade cultural e evolução de seu saber. Uma infra-estrutura perfeita de comunicação não é condição suficiente para tal”. (AUN; ANGELO, 2007, p. 95).

E, continuando, Aun e Angelo chamam atenção para o foco das ações que deve ter como prioridade não apenas o avanço tecnológico.

No Brasil, no momento da ação, é o nível tecnológico que fala mais alto. Surge, portanto, a necessidade de construção de novas políticas de informação e de sua integração com outras políticas como a de inclusão digital. Uma política de informação guarda-chuva seria a forma mais segura de se preparar com inteligência e assim vencer os múltiplos desafios advindos das mudanças do ambiente técnico-econômico-social, pela revolução das tecnologias da informação, maior necessidade de valor crítico e um melhor equilíbrio entre os campos tecnológico e sócio-cultural, ou seja, entre o continente e o conteúdo. (AUN; ANGELO, 2007, p. 95).

As críticas se fortalecem quando nos detemos nos índices que, por um lado, mostram progressos ao longo dos anos, mas por outro, fazem lembrar que a exclusão social e digital existe e permanece forte. As diferenças se apresentam entre estados, regiões e municípios. A divisão também se registra externamente, entre o Brasil e outros países.

Neste sentido, a tecnologia que evolui tão rapidamente e produz novas gerações de excluídos precisa ser democratizada, juntamente com o processo de ensino. Ao mesmo tempo, os recursos tecnológicos existentes podem ser utilizados não apenas para promover a inclusão digital, mas para integrar os indivíduos à sociedade. Ou seja, neste momento, em que se constata o surgimento de mais um problema no mundo globalizado, talvez seja possível encontrar formas de projetar mudanças, transformações positivas com o uso da própria tecnologia; uma mudança social.

Offe (2001, p. 119) explica que o conceito de mudança social pode ser utilizado em dois sentidos: “Em primeiro lugar, mudança social (e “histórica”) é concebida como um conjunto de forças cegas e impessoais, tendências estruturais e contradições às quais os agentes humanos estão expostos como objetos, ou mesmo como vítimas passivas a quem a mudança ‘acontece’”. De acordo com o autor, no outro sentido, “[...] mudança social é vista como algo que resulta de esforços deliberados e intencionais de agentes humanos racionais

para dar conta, individual ou coletivamente, de necessidades e problemas que eles encontram na sua vida social, econômica e política”. Desta forma, a mudança social “é ‘alcançada’ e executada por agentes”.

Talvez, possa-se dizer que o problema da exclusão digital esteja ligado aos dois sentidos de mudança social. Num primeiro momento, a evolução tecnológica transforma uma grande parcela da sociedade em excluídos digitais, pessoas que estão despreparadas para acompanhar as rápidas inovações. Num segundo momento, os “agentes” precisam se empenhar para promover a mudança social.

Assim, se faz necessária uma nova postura do indivíduo, disposto a exigir a efetividade de seus direitos, disposto a se fazer ouvir e mostrar o que precisa e como as tecnologias da comunicação e informação podem ser utilizadas em benefício da comunidade em que vive. Acredita-se que o envolvimento do cidadão torna-se fundamental no processo de transformação que visa atingir um melhor nível de bem-estar social.

A inclusão do Brasil na “Sociedade da Informação” torna-se um desafio, não apenas voltado à promoção da inclusão digital. Esse desafio permeia a revisão de projetos, de políticas públicas e inclui a busca de alternativas para promover a mudança social.

Neste sentido, torna-se fundamental pesquisar sobre o tema visando à apresentação de sugestões que possam inserir efetivamente os cidadãos no mundo digital. Alternativas que passam entre vários fatores pela melhoria da usabilidade.

3 A USABILIDADE

A inserção dos cidadãos no mundo digital também passa pela usabilidade. Silvino e Abrahão (2003) destacam a necessidade de promover melhorias neste sentido ao associarem a questão da exclusão digital à disponibilização/acesso aos serviços através da Internet.

A oferta de serviços do Governo Federal e das organizações em geral pela via da Internet encontra como desafios: (a) favorecer o acesso do cidadão ao mundo virtual, (b) reduzir o analfabetismo digital (que implica fornecer noções básicas sobre sistemas informatizados) e (c) melhorar a qualidade da interface gráfica disponibilizada, adaptando-a ao seu público-alvo. (SILVINO; ABRAHÃO, 2003).¹⁷

Na trajetória da utilização das TIC registram-se preocupações com a interação entre os usuários e os equipamentos, como a busca pela facilidade de uso com o desenvolvimento de interfaces¹⁸ “amigáveis”. Com a expansão da Internet a questão ganhou amplitude, pois, a rede mundial de computadores vem constituindo-se em um espaço dedicado não apenas ao lazer, mas ao aprendizado, ao comércio eletrônico e outras atividades.

Desta forma, boa parte da bibliografia referente ao tema aborda a utilização e desenvolvimento de *Websites*. Considera-se importante trazer alguns aspectos que se referem especificamente à Internet, contudo, podem ser relacionados ao uso dos terminais de auto-atendimento bancário, já que estes são computadores alimentados por *softwares*.

Entre os profissionais do meio a palavra de ordem quando se trata em desenvolver um site, por exemplo, que seja adequadamente compreendido, explorado e que atraia inúmeros internautas é usabilidade. Alguns dicionários da língua portuguesa ainda não trazem o termo, em outros, a palavra é interpretada como a “[...] facilidade com a qual um equipamento ou programa pode ser usado”. (MICHAELIS, 2007). Para Silva Filho (2002) “[...] a usabilidade é um conceito chave no campo da Interação Humano-Computador (IHC), sendo ela um atributo de qualidade de sistemas que são fáceis de usar e fáceis de aprender”.

¹⁷ Documento eletrônico não paginado.

¹⁸ Interface é definida por Paiva *et al.* (200?, p. 3) como o “[...] ambiente de interacção homem/máquina em qualquer sistema de informática ou automação. O projecto de uma interface eficiente, fácil de manusear e amigável (*user-friendly*) é um factor importante no planeamento de qualquer sistema de comunicação não-presencial”.

Jakob Nielsen, um dos autores mais comentados quando o assunto é usabilidade, em obra publicada com Hoa Loranger, destaca o tema principalmente sob os aspectos que envolvem o usuário:

A usabilidade é um atributo de qualidade relacionado à facilidade de uso de algo. Mais especificamente, refere-se à rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la. Se as pessoas não puderem ou não utilizarem um recurso, ele pode muito bem não existir.” (NIELSEN; LORANGER, 2007, p. xvi).

Entre as várias diretrizes existentes sobre usabilidade, Nielsen e Loranger apresentam uma maneira prática de mensurá-la. “[...] A medida mais simples de usabilidade que coletamos é a taxa de sucesso¹⁹: As pessoas podem usar o site?”. (NIELSEN; LORANGER, 2007, p. xix). Pergunta que pode ser empregada também à usabilidade dos terminais de auto-atendimento bancário: as pessoas podem usar o ATM?

Outros autores trazem critérios para verificação da usabilidade. Silva Filho (2002) relaciona sete pontos importantes para a análise do que denomina sistemas interativos:

1. Tempo para concluir uma tarefa;
 2. Percentual de tarefas terminadas por unidade de tempo;
 3. Razão de acertos e erros;
 4. Tempo gasto com erros;
 5. Número de comandos utilizados;
 6. Frequência de uso do help;
 7. Quantidade de vezes que o usuário expressa satisfação ou frustração”.
- (SILVA FILHO, 2002).²⁰

Norman apud Ferreira e Leite (2003)²¹ é pontual ao explicar que uma interface que visa à usabilidade não deve despender o tempo dos usuários sobre si mesma, ou seja, o usuário deve consumir seu esforço apenas com a tarefa que tem a realizar e não na interface. A observação conduz a várias considerações sobre a questão da usabilidade passando por críticas aos profissionais da área e sistemas existentes, contudo, registrando avanços.

¹⁹“Definimos a taxa de sucesso pela porcentagem do progresso que os usuários fizeram ao completar suas tarefas. Isso é de fato uma medida grosseira: não diz nada sobre por que os usuários falham ou como eles realizam as tarefas que completaram. Contudo, gostamos das taxas de sucesso porque elas são fáceis de coletar e são uma estatística muito informativa. Afinal de contas, o sucesso do usuário é a linha mestra da usabilidade”. (NIELSEN; LORANGER, 2007, p. 23).

²⁰ Documento eletrônico não paginado.

²¹ NORMAN, D. A. **User centered systems design**. New York: Lawrence Earlbaum Associates, 1986. Apud FERREIRA; LEITE, 2003.

A partir de critérios pré-definidos, pesquisas sobre o tema vêm sendo desenvolvidas. Nielsen e Loranger, em estudos comparativos a dados levantados no início da década de 1990, chegaram a conclusões pertinentes sobre a evolução da usabilidade da Internet. A partir da realização de pesquisas empíricas que envolveram *Websites* e pessoas de diversos países, os autores mediram uma taxa de sucesso de 66% nesse início de século, muito superior à usabilidade registrada na década de 90 que ficava em torno de 40%, “[...] significando que um número maior de pessoas falhou do que foi bem sucedida no uso da Web”. (NIELSEN; LORANGER, 2007, p. 23). De acordo com os autores, entre as explicações para o progresso da usabilidade estão os avanços tecnológicos responsáveis por 10% das melhorias; os usuários, que apresentaram transformações no comportamento, 11%; e, 21% aos designers que criaram interfaces melhores.

A preocupação com a usabilidade torna-se questão central em um momento em que “[...] o processo atual de transformação tecnológica expande-se exponencialmente em razão de sua capacidade de criar uma interface entre campos tecnológicos mediante uma linguagem digital comum na qual a informação é gerada, armazenada, recuperada, processada e transmitida [...]”. (CASTELLS, 1999, p. 50). Neste sentido, ampliam-se as possibilidades de interações entre as máquinas. Os equipamentos disponibilizam números cada vez maiores de informações e serviços, aumentando os desafios de usabilidade para os profissionais especializados e usuários.

Desta maneira, os estudos sobre usabilidade tornam-se importantíssimos. Possibilitam condições de melhorar os sistemas interativos e, sobretudo, ampliam o acesso às tecnologias. “ Observar pessoas que se sentem oprimidas pela tecnologia não é uma cena feliz, mas é bastante comum em testes com usuários”. (NIELSEN; LORANGER, 2007, p. xxiv). Os autores acrescentam:

Aprimorando a usabilidade, podemos permitir que pessoas com baixo grau de instrução possam ter empregos significativos, podemos conectar idosos com a comunidade, podemos fornecer as mesmas informações e serviços a usuários portadores de deficiências físicas que fornecemos a todas as outras pessoas, podemos permitir que todo mundo utilize computadores de uma maneira mais produtiva e reduzir seus sentimentos de frustração e impotência. A maior recompensa é que essas melhorias na qualidade de vida não vêm à custa dos seus lucros. Pelo contrário, a usabilidade beneficia os negócios e beneficia a humanidade. (NIELSEN; LORANGER, 2007, p. xxiv).

Desta forma, torna-se fundamental melhorar a usabilidade. Como será visto mais adiante nos dados levantados através da pesquisa empírica, ainda é preciso progredir em

vários aspectos, entre eles na usabilidade, para que o amplo universo de excluídos digitais possa fazer parte da Sociedade da Informação. Uma breve contextualização sobre as tecnologias no sistema bancário contribui para refletir sobre os avanços tecnológicos que invadem o cotidiano por muitos motivos e que afetam diretamente a vida das pessoas.

3.1 O SISTEMA FINANCEIRO E O AVANÇO DA TECNOLOGIA

A cada ano os bancos brasileiros vêm investindo mais fortemente em Tecnologia da Informação (TI). Em 2007, os recursos nessa área, além de crescerem 16% sobre 2006, superaram em R\$300 milhões o orçamento, ou seja, foram investidos R\$ 6,2 bilhões de reais. (FEBRABAN, 2007).

O setor que, atualmente, registra grandes investimentos em Tecnologia da Informação começou a se desenvolver no país de uma maneira bem mais modesta. A história das instituições financeiras no Brasil inicia há dois séculos, com a mudança da Corte Portuguesa de Lisboa para a capital da colônia, em 1808. Neste ano, o príncipe Regente chega ao Rio de Janeiro acompanhado de uma comitiva de 10 mil pessoas. (SIQUEIRA, 2007).

Com a vinda da Corte portuguesa para o Brasil herdamos, além de um confuso padrão monetário, uma profunda crise no meio circulante. O declínio irremediável da mineração brasileira, a partir da segunda metade do século XVIII, fora a sua principal causa. Acrescentemos a isso uma administração financeira mal orientada de uma Corte de costumes monacais e ostentatórios e podemos concluir as dificuldades financeiras pela qual passava o Governo de D. João, que era forçado a recorrer a particulares para receber, por antecipação, suas rendas. (MEDEIROS, 2008).²²

Segundo Siqueira (2007, p. 32), em 12 de outubro do mesmo ano, através do alvará de Rodrigo Coutinho, é criado o primeiro banco do país. No documento constavam as razões para a implantação do Banco do Brasil. “[...] A primeira e mais importante delas estava relacionada às necessidades de financiamento do setor público”. Outra razão se referia à necessidade de aumentar e adequar a moeda circulante.

O Banco do Brasil começou a funcionar apresentando um capital inicial de 1.200 contos de réis, divididos em ações. Mas, ao longo dos anos alguns problemas afetaram a

²² Documento eletrônico não paginado.

moeda nacional. O Banco do Brasil chegou a ser fechado em 1929. (MEDEIRO, 2008). Somente alguns anos depois era retomada a idéia de criar um banco público.

Na década de 50, o governo propôs a implantação de um novo Banco do Brasil a partir da fusão de dois outros bancos já existentes: o Banco Comercial do Rio de Janeiro e o Banco do Brasil de Mauá. Assim, em 1853, surgia o segundo Banco do Brasil, criado através de decreto. Uma de suas atribuições seria emitir “[...] bilhetes à vista e ao portador, realizáveis em moeda corrente, ou seja, em metais, ou em papel-moeda emitido pelo Tesouro”. (SIQUEIRA, 2007, p. 41).

Na atualidade, o Banco do Brasil (BB) é a maior instituição financeira do país. Suas atividades são voltadas ao fomento, investimento, crédito rural e também a transações típicas de bancos comerciais. Em 2007, segundo a revista *Veja* (2008), o banco teve um lucro líquido de 5,1 bilhões de reais.

Outros bancos, como a Caixa Econômica Federal (CEF), também marcaram a história do setor no país. Em janeiro de 1861, Dom Pedro II assinou o decreto que criou a Caixa Econômica da Corte e Monte de Socorro. Entre as principais atribuições do novo banco estava o incentivo à poupança popular. Segundo Siqueira (2007, p. 52), “[...] seu objetivo, de acordo com o imperador, era servir de banco para os mais humildes, possibilitando que estes juntassem economias”. Outra atividade importante era o penhor, que passou a ser serviço exclusivo do banco a partir de 1934.

Permitiu-se que outras Caixas fossem criadas. Quando foram unificadas, em 1969, dando origem à Caixa Econômica Federal, existiam 22 espalhadas pelo país. Algumas aquisições foram importantes para a consolidação da instituição como principal agente financiador da casa-própria e de infra-estrutura, como a incorporação do Banco Nacional de Habitação (BNH) em 1986; a operacionalização e a gestão das contas do Fundo de Garantia por Tempo de Serviços (FGTS) na mesma década. (SIQUEIRA, 2007).

Nos dias atuais, a Caixa Econômica Federal vem registrando crescimento e se caracteriza como o maior banco público da América Latina. “O lucro da Caixa Econômica Federal foi de R\$ 2,5 bilhões em 2007, um crescimento de 5,2%. No último trimestre do ano, o banco federal teve lucro de R\$ 732 milhões”. (RIBEIRO, 2007).

Hoje, o banco possui 17 mil postos de atendimento distribuídos em todos os municípios brasileiros. Continua atuando fortemente nos setores de habitação e desenvolvimento urbano, é o principal agente das políticas sociais do Governo Federal. Nos últimos anos, através de uma conta simplificada, que permite a abertura com menos burocracia e movimentação financeira de até mil reais mensais, a Caixa promoveu a inclusão

de 3 milhões de pessoas no setor bancário.²³ Mais pessoas vêm aderindo ao sistema bancário em todo o Brasil. Segundo a Febraban, entre 2000 e 2007, o aumento no número de correntistas foi de 76%, passando de 63,7 milhões para 112,1 milhões. (TRIBUNA DO BRASIL, mai. 2008).

O crescimento do número correntistas e da consolidação das instituições financeiras no país faz parte de uma história de grandes transformações e de uma ampla modernização do sistema bancário. “As relações entre clientes e Bancos são, neste mundo globalizado em que vivemos, cada vez mais complexas, não sendo mais possível realizá-las de forma manual, como eram efetuadas na gênese das primeiras instituições bancárias”. (HOFF; RAMOS, 2003, p. 39).

A automação bancária é um capítulo imprescindível dessa história, como ressaltam Hoff e Ramos (2003, p. 39):

A automação do sistema bancário é indispensável para a realização eficiente e tempestiva dos serviços bancários. Sem a tecnologia da informação, os Bancos tornar-se-iam lentos e inoperantes dentro das exigências da atualidade, tanto no universo interno (processamento dos serviços) como no universo externo (atendimento às necessidades dos clientes).

Para acompanhar a evolução cita-se o caso do Banco do Brasil. Quando surgiu no país, as transações bancárias eram todas manuscritas. Depois de muitos anos foram adotadas máquinas de calcular e de datilografar, primeiro as manuais, após, as elétricas. Na década de 1960, as máquinas de contabilidade causaram modificações no sistema de escrituração e permaneceram até que surgissem os primeiros computadores, os chamados *mainframes* utilizados para centralização de serviços nas capitais, que processavam as operações durante a noite. Na década de 1980, os microcomputadores começaram a ser utilizados nas agências, mas o processamento dos serviços continuava centralizado. Nesta mesma década, foi inaugurada a primeira agência a operar com o sistema *on-line*, permitindo que as transações bancárias fossem realizadas em tempo real e mais tarde possibilitando a interconexão entre todas as agências. As modernizações permitiram que a tecnologia também fosse disponibilizada para uso direto do cliente, sem a intervenção de funcionários. Desde 1997, as salas de auto-atendimento estão implantadas em todas as agências, a Internet e a Intranet passaram a ser utilizadas diariamente. (HOFF; RAMOS, 2003).

Os bancos não pararam de inovar. No momento atual, conforme Albertin (1998), as instituições financeiras estão se reestruturando. Fundamentados no auto-atendimento

²³ Dados retirados do site da Caixa Econômica Federal: www.caixa.gov.br

pretendem criar um banco virtual. Primeiro surgiram os terminais de auto-atendimento, permitindo que os bancos pudessem expandir a capacidade de atendimento aos clientes e diminuir o número de funcionários. Em seguida, cresce a popularização do *Officebanking* e desse ponto nasce o *home-banking*, já voltado para as pessoas físicas. Ainda segundo o mesmo autor, o *e-banking* surgiu como evolução natural do *home-banking*, mas representando uma nova alternativa de baratear custos por meio de auto-atendimento, dispensando a necessidade do cliente se deslocar até o banco.

Novidades possíveis devido ao avanço das tecnologias e à receptividade dos usuários, que passaram a utilizar os serviços disponibilizados através delas. Entretanto, o estágio atual dessa relação usuário/máquina ainda precisa ser melhor compreendido. Neste sentido, para o presente trabalho, considera-se importante conhecer um pouco mais sobre o terminal de auto-atendimento bancário.

3.2 AS TECNOLOGIAS E A PRÁTICA BANCÁRIA: O ATM

O terminal de auto-atendimento bancário é conhecido internacionalmente pela sigla ATM (*Automated Teller Machine*). É disponibilizado ao público em vários locais como shoppings, supermercados, universidades, rodoviárias, quiosques e até nas agências bancárias.

Segundo a Febraban (2008), existem 166.773 mil terminais de auto-atendimento bancário no país; desse total 128.986 mil estão localizados em agências, 8.818 mil nos quiosques em locais públicos e 28.975 mil em postos de atendimento. “Se considerarmos os equipamentos de outras redes compartilhadas, estaremos superando os 170 mil dispositivos de auto-atendimento em operação no Brasil, certamente um dos maiores parques de ATM's do mundo”. (FEBRABAN, 2008, p. 19).

Essa tecnologia chegou inicialmente ao Banco Barclay, que em 27 de junho de 1967, possibilitou aos clientes acesso ao ATM. “Conta a história que uma multidão de ingleses curiosos foi até a agência de Enfield, no norte de Londres, para conferir a novidade projetada pela fabricante De La Rue”. Alguns anos mais tarde o terminal de auto-atendimento bancário foi trazido para o Brasil. Os primeiros foram instalados no início da década de 1970, em São Paulo, pelo Bradesco e só possibilitavam ao usuário o serviço de saque e funcionavam de uma maneira muito diferente. “Os cartões – perfurados, e não magnéticos – eram retidos pela

geringonça no momento da transação e o banco se encarregava de devolvê-los, via correio, ao correntista”. (PIMENTEL, 2007).

Com o passar dos anos essas máquinas automáticas evoluíram. Atualmente funcionam com um *software* criado especialmente para operações bancárias. Segundo Pimentel (2007), para que as operações possam ser efetuadas, o terminal de auto-atendimento transmite as informações registradas no cartão do cliente (o número da conta) a um processador que libera o acesso ao serviço. Quando a senha pessoal é confirmada, o saque de dinheiro, por exemplo, poderá ser efetuado. O autor explica detalhadamente o processo que ocorre no momento das operações:

O software do caixa acessa a conta do cliente para verificar o saldo. Para estabelecer essa comunicação, o caixa se liga ao servidor do banco por meio de uma linha telefônica. O servidor é quem autoriza, ou não, a retirada de dinheiro. Com o saque autorizado, o processador que fica dentro do ATM aciona os mecanismos que vão entregar as notas para o cliente. O cofre de um caixa possui várias gavetas de metal, cada uma com cédulas de valores diferentes. Um sistema de correias de borracha retira uma nota de cada vez de dentro das gavetas até totalizar o valor solicitado. Antes de serem liberadas, as notas passam por um sensor óptico que vasculha possíveis erros – como duas cédulas grudadas, por exemplo. (PIMENTEL, 2007).

Neste século XXI, o ATM possibilita ao cliente efetuar várias transações bancárias, entre elas: saques, depósitos, transferências, resgates de aplicações, empréstimos pessoais, pagamento de contas, recarga de celular, entre outros. Através da disponibilização de serviços, o auto-atendimento pode trazer algumas facilidades para os usuários como a comodidade na realização de transações bancárias sem a necessidade de enfrentar enormes filas nos guichês, flexibilidade de horário para o deslocamento até o banco sem que o cliente fique restrito ao período de expediente da agência bancária, além disso, proporciona economia de tempo, agilidade para acessar serviços etc.

Alves apud Pinheiro e Mendes Filho (2004)²⁴ cita alguns benefícios da automação como comodidade, qualidade e rapidez na prestação dos serviços para os clientes, acrescentando a otimização nos processos, redução do número de caixas e dos custos para os bancos. Mas, o autor também demonstra preocupações. Para Alves existem pontos negativos na informatização que passa pelo alto custo e necessidades de renovação do parque tecnológico pelas empresas, desemprego, até os tabus culturais e dificuldades apresentadas pelos clientes no uso da tecnologia, entre outros.

²⁴ ALVES, A. S. *et al.* A dificuldade de adaptação à utilização da informática. 1998. Disponível em: <<http://sites.uol.com.br/santin/trabalhos/dificuldade.htm>>. Apud PINHEIRO; MENDES FILHO, 2004.

Entre as preocupações citadas por Alves, destaca-se na presente investigação o preparo das pessoas para manusear essa tecnologia da informação. A falta de habilidade constitui-se um risco econômico e pessoal. A pessoa despreparada, provavelmente, estará mais vulnerável às artimanhas de estelionatários, correrá riscos maiores de sofrer roubos, assaltos e até seqüestro. Por outro lado, a falta de habilidade poderá causar ao usuário problemas de acesso a informações da sua própria conta bancária, restringindo ou impedindo o acesso a algo que é seu por direito. Neste sentido, torna-se fundamental conhecer os usuários para melhorar o acesso aos sistemas e diminuir riscos. Também é importante verificar as facilidades e/ou dificuldades que estes usuários enfrentam ao utilizar os terminais de auto-atendimento bancário. E foi neste viés que se conduziu esta investigação.

A seguir é apresentada a metodologia utilizada nessa pesquisa.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A escolha metodológica é fator determinante para o desenvolvimento de um trabalho científico.

Diehl e Tatim (2003) definem o que vem a ser metodologia.

Neste contexto, a metodologia pode ser definida como o estudo e a avaliação dos diversos métodos, com o propósito de identificar possibilidades e limitações no âmbito de sua aplicação no processo de pesquisa científica. A metodologia permite, portanto, a escolha da melhor maneira de abordar determinado problema, integrando os conhecimentos a respeito dos métodos em vigor nas diferentes disciplinas científicas. (DIEHL; TATIM, 2003, p. 47-48).

Os autores explicam que o método é derivado da metodologia e compreende, ao mesmo tempo, um processo intelectual e operacional. “Entendido como *processo intelectual*, o método é a abordagem de um problema mediante a análise prévia e sistemática das vias possíveis de acesso à solução”. Quando compreendido como *processo operacional*, o método “[...] é a maneira lógica de organizar a seqüência das diversas atividades para chegar a um fim almejado”. (GIL apud DIEHL; TATIM, 2003, p. 48).²⁵

Para Lopes (2001, p. 116) “[...] propor um modelo metodológico é propor um método que visa apreender a construção da estrutura da obra científica. Essa construção é feita à base de opções, seleções, combinações, etc., cujo resultado é a produção do conhecimento científico”.

Morin (1999) avalia o método como uma “ajuda à estratégia”. Uma estratégia de investigação bem definida auxilia o pesquisador na busca das informações, na compreensão dos dados, a atingir os objetivos e a apresentar os resultados do estudo de maneira eficiente e precisa.

O método representa um ponto de partida para a investigação científica, ou seja, o pesquisador “[...] passa a investigar seu corpus a partir do método ou conjunto de métodos de teorias específicas”. (PRADO, 2003, p. 138). Neste sentido, percebe-se a importância de definir adequadamente o método a ser utilizado, pois, a formação do objeto de estudo dependerá dessa escolha.

²⁵ GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 1999. Apud DIEHL,.; TATIM, 2003.

4.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa empírica usou dados quantitativos que proporcionaram um embasamento prévio sobre a exclusão social e digital no Oeste de Santa Catarina. Contudo, o problema foi abordado de forma qualitativa, já que o tema exigiu um levantamento de dados mais aprofundado.

Acredita-se que a pesquisa qualitativa se enquadrou de maneira eficiente na realização do presente trabalho, pois:

Os estudos qualitativos podem descrever a complexidade de determinado problema e a interação de certas variáveis, compreender e classificar os processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de um determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos. (DIEHL; TATIM, 2004, p. 52).

Quanto à técnica utilizada, empregou-se a pesquisa exploratória, já que pesquisas como esta “[...] têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento das idéias ou a descoberta de intuições”. (GIL, 2002, p. 41).

Como instrumento de pesquisa foi realizada uma entrevista semi-estruturada com um grupo, escolhido como exemplo, formado por usuários do sistema de auto-atendimento bancário da Agência Chapecó da Caixa Econômica Federal de Chapecó – SC, atendentes das salas de auto-atendimento e a Gerência Regional de Canais.

4.2 O CONTEXTO DA PESQUISA

A Agência Chapecó da Caixa Econômica Federal está localizada no centro da cidade de Chapecó – SC. Fundada em 07/09/1962, a agência está entre as maiores do estado, empregando 66 funcionários. A instituição como um todo, exerce importante papel junto à

sociedade, principalmente, figurando como o principal agente das políticas sociais do Governo Federal.

4.3 COLETA DE DADOS

Para a realização da pesquisa, foram utilizados dois instrumentos de coleta de dados: levantamento bibliográfico e entrevista semi-estruturada.

O levantamento bibliográfico versou sobre Sociedade da Informação, exclusão/inclusão digital, usabilidade e tecnologia bancária.

As entrevistas semi-estruturadas foram realizadas com 20 usuários do sistema de auto-atendimento bancário, cinco atendentes das salas de auto-atendimento e o Gerente Regional de Canais da Caixa Econômica Federal, em Chapecó-SC.

De acordo com Diehl e Tatim (2004, p. 66), através da entrevista: “[...] é possível direcionar-se para a averiguação de fatos, a determinação de opiniões sobre fatos, a identificação de sentimentos, a descoberta de planos de ação, conduta atual ou do passado e os motivos conscientes para opiniões, sentimentos, sistemas ou condutas”.

A escolha pela entrevista semi-estruturada baseou-se no fato de que este tipo de instrumento, ao mesmo tempo em que oferece um roteiro para sua condução, mostra-se flexível quanto à exploração de aspectos que possam ser importantes para a investigação e que não foram contemplados no roteiro original.

4.4 OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa foi operacionalizada através de entrevista semi-estruturada aplicada aos usuários do sistema de auto-atendimento bancário da Agência Chapecó da Caixa Econômica Federal, aos atendentes da sala de auto-atendimento e à Gerência Regional de Canais.

A pesquisa empírica foi realizada em duas etapas. A primeira, em 23 de dezembro de 2009, contemplou as entrevistas com auxiliares do sistema de auto-atendimento bancário, em horário de expediente interno, devido à necessidade de certa tranquilidade para a obtenção das

respostas. Foram entrevistadas cinco pessoas, quatro mulheres e um homem, que trabalham diariamente esclarecendo dúvidas e auxiliando os usuários na utilização das máquinas de auto-atendimento.

Encerrada a pesquisa com este público-alvo, buscou-se os usuários do sistema de auto-atendimento bancário que se dirigiam às máquinas. Não foram definidas as faixas etárias previamente, pois a intenção também foi levantar a faixa etária que mais utiliza os terminais. Os usuários foram abordados em horário de expediente externo do banco. Nesse período, vinte pessoas responderam ao questionário semi-estruturado. Encerraram-se as entrevistas ao término do expediente bancário externo, percebendo-se a repetição das respostas e tendo em vista a amostra da pesquisa se deter, também, aos outros dois alvos mencionados, atendentes e direção da instituição.

Em um segundo momento, buscou-se as respostas por parte da direção de canais de atendimento, que já havia sido contatada anteriormente. Mas, devido a alguns imprevistos e questões burocráticas, parte da entrevista pôde ser respondida apenas no mês de fevereiro. As demais perguntas foram encaminhadas para a gerência superior, contudo as respostas não chegaram até o momento do encerramento desta pesquisa.

4.4.1 Usuários do sistema de auto-atendimento bancário

A entrevista com os usuários levantou informações sobre o perfil das pessoas que utilizam o terminal de auto-atendimento bancário abordando aspectos como idade, gênero, escolaridade, profissão e renda. Enfocou questões relacionadas diretamente com a utilização dos referidos equipamentos pelos usuários, como:

- a) preferência pelo atendimento no guichê ou no terminal de auto-atendimento bancário;
- b) considerações do usuário sobre sua competência para a utilização do terminal de auto-atendimento bancário;
- c) operações bancárias não concluídas em algum momento;
- d) opinião sobre a existência ou não de benefícios na utilização dos terminais automáticos;
- e) identificação das operações bancárias realizadas com mais frequência pelo público entrevistado;

- f) dificuldades enfrentadas pelo usuário na utilização do ATM;
- g) tempo médio despendido para efetivação de uma operação bancária;
- h) avaliação sobre o nível de dificuldade ou de facilidade do programa de computador disponibilizado nos referidos terminais;
- i) mensagens suficientemente explicativas ou não para a realização de operações bancárias;
- j) segurança proporcionada pelo sistema de auto-atendimento;
- k) necessidade de melhorar ou não o *software*;

A entrevista semi-estrutura com os usuários do terminal de auto-atendimento bancário da Agência Chapecó da Caixa Econômica Federal, priorizou ainda, aspectos ligados ao uso do computador e da Internet:

- a) curso de informática;
- b) computador doméstico;
- c) acesso à Internet;
- d) atividades na rede;
- e) tempo despendido com a navegação;
- f) operações bancárias realizadas através da Internet;
- g) considerações do usuário sobre a sua preparação para viver cercado por tecnologias da comunicação e informação.

4.4.2 Atendentes das salas de auto-atendimento bancário

Os atendentes fizeram parte do grupo de entrevistados para a presente pesquisa respondendo, inicialmente, as perguntas relacionadas a características como idade, gênero e escolaridade. A seguir foram priorizadas questões pontuais da investigação:

- a) frequência diária na prestação de auxílio aos usuários na sala de auto-atendimento bancário;
- b) percentagem de pessoas que precisam de ajuda para utilizar os equipamentos;
- c) as operações bancárias que exigem auxílio;
- d) apontamento das maiores dificuldades dos usuários para a utilização do ATM;
- e) faixa etária do usuário que apresenta mais dificuldade para operar o sistema de auto-atendimento;

- f) reclamações sobre o auto-atendimento;
- g) a demanda de solicitações de auxílio é ou não atendida;
- h) o comportamento do usuário quando não recebe atendimento;
- i) dependência por auxílio para efetivar operações bancárias nos terminais;
- j) dificuldade ou não de operacionalização dos terminais de auto-atendimento;
- k) clareza e compreensão do sistema de auto-atendimento;
- l) as mudanças que deveriam ser implementadas para a melhoria do sistema de auto-atendimento bancário.

4.4.3 Gerência Responsável

As perguntas direcionadas à Instituição Financeira priorizaram informações sobre a existência de pesquisas realizadas pelo banco ou o conhecimento sobre as dificuldades enfrentadas pelos usuários na operacionalização dos terminais automáticos, entre outros aspectos:

- a) ações desenvolvidas pelo banco para minimizar as dificuldades encontradas pelos usuários das TIC, especialmente, em relação ao terminal de auto-atendimento bancário;
- b) sugestões para melhorar o sistema de auto-atendimento;
- c) atualização tecnológica;
- d) número de caixas eletrônicos espalhados pelo país e substituição desse canal de atendimento;
- e) número de clientes por carteira;
- f) orientações aos usuários do sistema de auto-atendimento;
- g) percentual de clientes que utilizam a internet para serviços bancários.

4.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

A pesquisa encontrou algumas limitações. Foram elas: o número de usuários pesquisado, considerando o universo de usuários; a falta de uma visão holística dos

atendentes; a estrutura institucional que acabou atrasando a obtenção das respostas por parte da empresa.

5 INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Ao iniciar a pesquisa procurou-se investigar a percepção dos usuários sobre a usabilidade dos terminais de auto-atendimento bancário da Caixa Econômica Federal, Agência Chapecó, em Chapecó – SC.

De maneira específica propôs-se identificar as facilidades e as dificuldades, as vantagens e as desvantagens aferidas pelos usuários na utilização dos referidos terminais, como, também, competências informacionais apresentadas para operacionalização dos ATM.

Por outro lado, buscou-se junto à Gerência Regional de Canais da Caixa Econômica Federal, em Chapecó – SC, ações desenvolvidas pela empresa visando minimizar dificuldades encontradas pelos usuários das TIC, visando sugerir ações para a melhoria do sistema em conformidade com os dados pesquisados junto aos usuários. Contudo, obteve-se apenas parte das respostas, o que causou algumas limitações. Por outro lado, as respostas dos dois outros públicos visados na pesquisa proporcionaram riqueza de dados para a investigação como pode ser conferido adiante na análise das entrevistas, que revelam a necessidade de ações mais específicas voltadas à inclusão dos usuários no sistema de auto-atendimento bancário e trazem conclusões relevantes sobre a disponibilização de tecnologias de informação e comunicação e a relação com a inclusão digital.

O levantamento dos dados coletados permitiu diversas interpretações. Na sequência serão analisadas, a luz desta pesquisa e dos autores que lhe deram sustentação, as considerações feitas pelas pessoas entrevistadas. A interpretação dos dados está dividida de acordo com as três categorias de entrevistados que formam o grupo escolhido como exemplo para a presente investigação: usuários do sistema de auto-atendimento bancário da Caixa Econômica Federal da Agência Chapecó, em Chapecó – SC; os atendentes das salas de auto-atendimento da referida agência; o Gerente Regional de Canais.

5.1 AS CONSIDERAÇÕES DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE AUTO-ATENDIMENTO

Para a pesquisa foram entrevistados 20 usuários do sistema de auto-atendimento bancário da Agência Chapecó da Caixa Econômica Federal de Chapecó – SC. As considerações feitas pelos mesmos podem ser conferidas a seguir.

As Tabelas 02 a 05 expostas a seguir caracterizaram os pesquisados quanto à idade, o gênero, a escolaridade e a faixa salarial. Entendeu-se como necessária esta caracterização para permitir conhecer melhor o público que acessa este tipo de terminal, bem como possibilitar alguns cruzamentos com outros dados levantados.

A Tabela 02, em conformidade com a pesquisa realizada, mostra a utilização dos terminais de auto-atendimento por faixas etárias.

18 a 35 anos	9	45%
Mais de 35 até 50 anos	4	20%
Mais de 50 anos	7	35%
Total	20	100%

Tabela 02 – Faixa etária dos pesquisados

Fonte: dados primários – 2008

Pela tabela apresentada pode-se verificar que o maior número de usuários que se dirigiu aos caixas de auto-atendimento encontra-se na faixa etária de 18 a 35 anos (45%). Em segundo lugar estão os clientes com mais de 50 anos. Chama a atenção para o fato de que a faixa etária de mais de 35 até 50 anos é a que, na pesquisa, mostra menos afluência a estes terminais.

Neste sentido, considera-se interessante fazer um comparativo com dados sobre o uso do computador. Ao trazer alguns números da Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da comunicação no Brasil (BALBONI, 2008), percebe-se que os jovens estão entre os que mais utilizam o computador, chegando a 65% entre a faixa etária dos 16 aos 24 anos. Desta forma, apesar do índice menor, pode-se considerar que os resultados do estudo com os usuários de terminais de auto-atendimento acompanham a lógica da pesquisa sobre o uso das TIC quando os entrevistados se encontram nessa etapa da vida.

As demais faixas de usuários do auto-atendimento pesquisadas, 35 aos 50 anos e mais de 50 anos, também podem ser comparadas aos dados do uso do computador. Acompanham o raciocínio da pesquisa sobre o uso das TIC, quando revelam que a utilização do terminal de auto-atendimento é menor a partir dos 35 anos, como ocorre com o uso do computador. Contudo, se diferem quando revelam que as pessoas com mais de 50 anos utilizam mais o terminal de auto-atendimento do que as na faixa etária de 35 a 50 anos, já que no caso do uso do computador, as taxas vão caindo conforme o avançar da idade. Mas, no caso do terminal de auto-atendimento este último dado pode estar relacionado ao saque da aposentadoria, que justifica um percentual maior de utilização das pessoas a partir dos 50

anos. Informação que ressalta a necessidade de uma atenção maior à usabilidade dos equipamentos.

A Tabela 3 apresenta o gênero dos pesquisados.

Masculino	11	55%
Feminino	9	45%
Total	20	100%

Tabela 03 – Gênero dos pesquisados

Fonte: dados primários – 2008

Observando os dados constata-se, por um lado, certo equilíbrio no uso do auto-atendimento bancário entre os gêneros; é a diversidade presente no mercado de trabalho. Mas, por outro, pode-se perceber que a presença do homem e da mulher na atual sociedade brasileira ainda é registrada em diferentes proporções. O homem utiliza mais o auto-atendimento bancário, como também ocupa a maior parte das vagas de emprego formal. O IBGE, na Pesquisa Mensal de Emprego (QUINTSLR, 2008)²⁶, mostrou um aumento no número de mulheres trabalhando nas regiões metropolitanas nos últimos anos, mas apenas 40% com carteira assinada, enquanto que entre os homens o índice de trabalho com carteira assinada ficou em cerca de 50%.

Através da Tabela 4 é possível conhecer a escolaridade dos usuários entrevistados.

Ensino Fundamental	8	40%
Ensino Médio	8	40%
Ensino Superior	4	20%
Total	20	100%

Tabela 04 – Escolaridade dos Pesquisados

Fonte: dados primários – 2008

A pesquisa realizada evidencia que o perfil pesquisado caracteriza um usuário que em sua maioria tem até o ensino médio, ou seja, 80%; 20% tem formação superior. Percebe-se que a média por anos de estudo dos usuários do auto-atendimento ficou acima do índice nacional com 10,6 anos de estudo. A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad 2007) do IBGE indicou uma média de 7,7 anos de estudo entre a população economicamente ativa, com mais de dez anos de idade que trabalhavam. (BELCHIOR, 2008). O índice dos pesquisados com curso superior também superou o percentual registrado em todo o Brasil. Nos últimos dez anos houve crescimento de 77%. Contudo, em 2008, as pessoas com

²⁶ Dados de janeiro de 2008, de seis regiões metropolitanas: Recife, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo e Porto Alegre.

graduação concluída representavam 5,69% de uma população de 183 milhões de pessoas. (ABADE, 2009).

A escolaridade parece refletir-se na questão salarial, conforme analisado na tabela seguinte.

Até 1 Sal. Mínimo/mês	4	20%
Mais de 1 até 2 Sal. Mínimos	4	20%
Mais de 2 até 5 Sal. Mínimos	8	40%
Mais de 5 até 10 Sal. Mínimos	4	20%
Mais de 10 Sal. Mínimos	0	0%
Total	20	100%

Tabela 05 – Faixa Salarial

Fonte: dados primários – 2008

Os dados levantados demonstram que dos usuários entrevistados 80% têm renda de até cinco salários mínimos, sendo que 40% recebem no máximo 2 salários mínimos. Desta forma, percebe-se que mesmo a população de baixa renda está presente no sistema bancário, que no caso da Caixa Econômica Federal, também pode representar a população beneficiária dos programas sociais do Governo Federal e que utiliza o cartão para receber em dinheiro estes benefícios.

Cruzando estes dados com os de escolaridade (Tabela 04) pode-se ver uma correlação entre aqueles níveis e a remuneração percebida: 80% entre ensino fundamental e médio correspondendo a também 80% de entrevistados que percebem de 01 a 05 salários mínimos.

Após conhecer o perfil dos pesquisados, parte-se para a análise da entrevistas. As tabelas a seguir relacionadas dizem respeito às questões pontuais propostas pela pesquisa.

Inicialmente, devido à relação que se faz com a exclusão digital, considera-se importante conhecer a realidade dos pesquisados em alguns aspectos ligados às TIC, o que possibilita uma visão mais ampla da problemática, inclusive, verificando a busca dos usuários por capacitação voltada ao mercado de trabalho. A Tabela 06 revela o percentual de usuários do sistema de auto-atendimento que buscou por curso de informática.

Sim	10	50%
Não	10	50%
Total	20	100%

Tabela 06 – Pesquisados que possuem curso de informática

Fonte: dados primários – 2008

A leitura destes dados demonstra que muitos usuários sequer possuem um curso básico de informática; conforme a pesquisa, 50%, ou seja, a metade não procurou aprimoramento. Contudo, apesar de 50% não ter algum curso de informática no currículo, percebe-se que a metade dos entrevistados também apresenta preocupação, questão primordial para quem visa à empregabilidade e salários melhores.

Ao relacionar o índice dos que não fizeram curso na área às exigências atuais do mercado de trabalho, considera-se a gravidade da situação. Robbins (2003) ressalta que, na atualidade, crescem as vagas de emprego ligadas à “aquisição” e à “aplicação” da informação e que as empresas precisam de candidatos para preenchê-las. Por outro lado, as pessoas que trabalham na indústria não possuem qualificação ou habilidade para ocuparem as novas vagas com altos salários. Para mostrar um exemplo do que está acontecendo, o autor traz o caso de uma organização que durante um ano e meio entrevistou 20 mil candidatos, mas poucos possuíam a capacitação exigida. Entre as qualificações que não apresentavam, Narisetti apud Robbins (2003, p. 9)²⁷ coloca que “[...] a maioria não demonstrava aptidão para descobrir como operar máquinas controladas por computador – qualificações que segundo a empresa, são necessárias até para operários principiantes”.

Se metade dos entrevistados não possui curso de informática, o mesmo percentual também é identificado quando a pergunta se refere ao uso do computador em casa. A Tabela 07 mostra a situação dos entrevistados que têm ou não computador nos domicílios.

Sim	10	50%
Não	10	50%
Total	20	100%

Tabela 07 – Pesquisados que possuem acesso ao computador

Fonte: dados primários – 2008

Apesar de 50% não possuir computador em casa, a presença do equipamento nos lares dos usuários do auto-atendimento da Caixa Econômica Federal, Agência Chapecó, ainda é muito superior aos números registrados pela Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2007. A pesquisa aponta a existência de microcomputadores em 24% das residências. Segundo Balboni (2008, p. 77):

²⁷ NARISSETTI, R. *Manufacturers Decry a Shortage of Workers While Rejecting Many*. Wall Street Journal. Set. 1995. Apud ROBBINS, 2003.

Os resultados da TIC Domicílios 2007 indicam uma intensificação do uso e da posse das tecnologias da informação e comunicação no Brasil, entretanto este acesso continua determinado por fatores socioeconômicos e pelas desigualdades regionais: quanto maior a renda do domicílio e mais rica a região onde ele se encontra, maior o acesso. [...]

O Sul do país, segundo a pesquisa, também apresenta um dos melhores índices quando comparada a outras regiões do Brasil. No Nordeste, por exemplo, há a presença de computador de mesa em apenas 13% das residências, enquanto que no Sul o percentual é de 31%. (BALBONI, 2008).

A Tabela 08 se refere aos entrevistados que, além de possuírem computador em casa, acessam a Internet nos domicílios.

Não possui acesso à Internet	4	40%
Possui acesso banda larga	6	60%
Possui acesso discado	0	0%
Total	10	100%

Tabela 08 – Tipo de acesso à Internet para quem possui computador

Fonte: dados primários – 2008

Esta tabela demonstra a limitação de acesso à Internet dos usuários da Caixa Econômica Federal, Agência Chapecó, pois 40% dos pesquisados que possuem computador em casa não têm acesso à Internet nos domicílios; são dados preocupantes, principalmente, ao se verificar que do total de entrevistados da pesquisa 70% responderam que não costumam acessar a Internet. Contudo, a pesquisa TIC Domicílios e TIC Empresas 2007 mostrou que o número de brasileiros que já navegaram na rede vem aumentando nos últimos anos. Um crescimento de oito pontos percentuais em relação a 2006, passando para 41% entre as pessoas com mais de 10 anos de idade. (BALBONI, 2008).

A seguir, é possível verificar as atividades na *Web* dos usuários que possuem Internet em casa.

Trabalho	0	0%
Pesquisas escolares	0	0%
Consultar e-mails	0	0%
Assuntos diversos	2	33%
Jornais on-line	1	17%
Lazer	3	50%
Total	6	100%

Tabela 09 – Principais assuntos acessados na Internet

Fonte: dados primários – 2008

Os usuários pesquisados acessam a Internet para assuntos relacionados ao Lazer, Diversos e Jornais On-line; desta forma, o acesso não é utilizado como uma ferramenta de trabalho, o que nos leva a deduzir que também não é (ou é muito pouco) utilizado como ferramenta para a realização de transações bancárias, como revelam na tabela abaixo.

Ao serem perguntados sobre o uso da Internet para acesso aos serviços bancários, a grande maioria dos usuários com conexão doméstica, disse que não costuma utilizar a rede mundial de computadores para esse fim específico, como mostram os números:

Sim, acessa para transações bancárias	2	10%
Não realiza transações bancárias	18	90%
Total	20	100%
No caso de resposta “Sim”, o principal motivo:		
Racionalização de tempo	0	0%
Agilidade ao efetivar serviços	0	0%
Comodidade	2	100%
Outros	0	0%
Total	2	100%

Tabela 10 – Pesquisados que efetuam operações bancárias via Internet

Fonte: dados primários – 2008

Conforme a pesquisa realizada, o uso da Internet pelos pesquisados é ainda bastante inexpressivo para acessar serviços bancários; apenas 10% disseram que utilizam a rede para estas transações e citam como principal motivo a comodidade.

A Internet poderia representar um benefício considerável, evitando o deslocamento ao Banco dos usuários que têm acesso ao sistema, o que representaria economia de tempo e de custo. No entanto, constata-se que existe, neste caso, uma distância muito grande entre a tecnologia disponibilizada e o efetivo uso desta tecnologia.

A tabela 11 traz o tempo dispensado pelos usuários no acesso à Internet.

Menos de 15 minutos	0	0%
De 15 a 30 minutos	2	20%
De 30 a 60 minutos	1	10%
De 1 hora a 1h30	1	10%
De 1h30 a 2 horas	0	0%
Mais de 2 horas	2	20%
Total	6	100%

Tabela 11 – Tempo diário dispensado na Internet

Fonte: dados primários – 2008

Quanto ao tempo dispensado pelos usuários acessantes à Internet, ele varia de 15 a 30 minutos diários a mais de duas horas para os entrevistados que afirmam acessar a Internet em casa. Percebe-se que o uso da Internet é freqüente por estes pesquisados, pois, todos acessam a rede diariamente. A Pesquisa TIC Domicílios e TIC Empresas 2007 registra um percentual de 53% de acesso diário entre os usuários de Internet, contudo não especifica a presença de conexão doméstica. (BALBONI, 2008).

Ao analisar os dados constantes nas Tabelas 06 a 11 acima é possível verificar pontos positivos em relação ao acesso às TIC: presença do computador em 50% dos lares dos entrevistados, busca de metade deles por curso de informática, números que superam as estimativas nacionais. Contudo, conclui-se que o acesso à Internet ainda é restrito a 70% deles, sem deixar de ressaltar que 50% não estão incluídos entre os que têm microcomputador em casa e que buscaram por capacitação.

Estes dados fazem parte do cenário da exclusão digital que é submetida, em pleno século XXI, uma grande parcela da sociedade brasileira. É importante neste contexto refletir sobre os programas de inclusão digital e alguns problemas que acabam prejudicando a disponibilização das tecnologias para a população.

Como exemplo, pode-se citar o programa 'Um Computador por Aluno'. Em 2007, o Governo Federal, através de pregão eletrônico, abriu processo para a aquisição de 150 mil *notebooks* populares para beneficiar alunos de 300 escolas. O pregão foi cancelado e reaberto em dezembro de 2008. Mas, a compra dos equipamentos, de R\$ 553,00 cada, foi suspensa em janeiro por solicitação do Tribunal de Contas da União. Em março deste ano, o Ministério da Educação foi autorizado a dar continuidade à compra dos computadores. (FOLHA ONLINE, 2009). Ou seja, os alunos terminaram o ano letivo de 2008 e iniciaram 2009 com atrasos no projeto e sabe-se que a inclusão digital inicia pela disponibilização dos equipamentos. Sem esta primeira etapa não há como buscar o letramento digital.

A partir das tabelas a seguir mostradas, os obstáculos gerados pelo analfabetismo tecnológico começam a ser evidenciados através de um equipamento que está disponível para a população nas agências bancárias: o terminal de auto-atendimento.

As Tabelas 12 a 14 tratam de questões específicas sobre os serviços bancários, para em seguida entrar em aspectos que revelam problemas na operacionalização do equipamento por parte dos entrevistados.

Os dados abaixo mostram as operações utilizadas com mais freqüência pelos usuários nos terminais de auto-atendimento bancário, da Agência Chapecó, da Caixa Econômica Federal.

Consultar saldo da conta	9	45%
Retirar extrato	4	20%
Saque	16	80%
Depósito	9	45%
Pagamento	3	15%
Transferência	3	15%
Retirada de talão de cheques	4	20%
Recarga de celular	0	0%
Outras	0	0%

Tabela 12 – Operações mais utilizadas pelos pesquisados

Fonte: dados primários – 2008

Os entrevistados, ao serem questionados sobre as operações bancárias que realizam com maior frequência, responderam que a retirada de dinheiro (saques), consulta a saldos da conta e a realização de depósitos são as operações mais utilizadas. Destaca-se aqui o fato de que o saque é a operação mais utilizada.

Não houve surpresas quanto ao apontado pela pesquisa, nesta questão, uma vez que se percebe que o saque é, em geral, uma das transações mais efetuadas.²⁸ Sabe-se, também que esta é a transação mais incentivada pelos bancos em geral.

Por outro lado, ao contrário do saque, operação já banalizada pelo sistema, produtos novos ou diferenciados parecem não ter a mesma aceitação. É o caso da recarga de celular, serviço disponibilizado através dos terminais de auto-atendimento, que não teve nenhuma citação entre os pesquisados. O celular, inclusive, vem sendo a aposta como novo canal de atendimento do sistema financeiro. Os serviços disponibilizados ainda não são muitos, mas devido ao grande número de aparelhos celulares existentes no país, a tendência é que haja crescimento. (FAGUNDES, 2009).²⁹ Como é possível perceber, a tecnologia avança e vai incorporando novos serviços e utilidades. Neste sentido, quanto mais lento for o processo de inclusão digital, provavelmente, mais difícil será a inserção para as pessoas excluídas.

Como visto anteriormente, as pessoas entrevistadas, utilizam principalmente um dos serviços mais habituais no terminal de auto-atendimento bancário, o saque. Os percentuais apresentados na tabela abaixo refletem a opinião desses usuários sobre a segurança do sistema que utilizam.

²⁸ De acordo com dados do Banco do Brasil, 95% dos saques foram realizados nos ATM no último trimestre de 2008.

²⁹ Segundo a revista *Época* (FAGUNDES, 2009), a Caixa Econômica Federal possui 300 mil usuários cadastrados no *mobile banking* e atualmente disponibiliza os serviços de saldo e extrato, além de outros para usuários de *smartphones*. O Bradesco aparece com 1,3 milhões de usuários cadastrados e várias operações disponíveis.

Totalmente seguro	7	35%
Seguro	7	35%
Parcialmente seguro	6	30%
Totalmente inseguro	0	0%
Total	20	100%

Tabela 13 – Segurança do sistema de auto-atendimento

Fonte: dados primários – 2008

A leitura das respostas relacionadas à segurança proporcionada pelo sistema bancário nos terminais de auto-atendimento reflete confiabilidade; a maioria dos pesquisados sente segurança, o que pode ser comprovado pela soma dos que se sentem totalmente seguros e os que se sentem seguros, em um total de 70%. Por outro lado, a opção ‘totalmente inseguro’ não foi marcada por nenhum dos respondentes.

Esta percepção vem em consonância com o grau de evolução tecnológica aferido pelo sistema financeiro nacional. Impressiona a rapidez da efetivação de transações bancárias como a realização de depósitos, saques, emissão de extratos, transferências entre agências e mesmo transferências de valores entre Bancos, remessas internacionais e compensação de cheques.

Os Bancos representam um segmento importante na economia do Brasil, muito rentável; conseqüentemente, uma parcela destes lucros são investidos em tecnologia revertendo em segurança para quem é usuário deste sistema. Conforme a Febraban (2008) “[...] os Bancos têm investido sistematicamente em serviços e sistema de segurança, para maior proteção e conforto dos funcionários, clientes e usuários dos serviços bancários. Em 2007 esses investimentos totalizaram R\$ 7,0 bilhões [...]”.

A Tabela 14 buscou levantar a percepção que os usuários têm do auto-atendimento enquanto um benefício a eles prestado. Procurou, também, estabelecer que benefício, entre os elencados, eram mais bem percebidos. A questão proposta foi: na sua opinião o sistema de auto-atendimento proporciona benefícios?

Sim	20	100%
Não	0	0%
Total	20	100%
Principal benefício:		
Racionalização de tempo	4	20%
Agilidade ao efetivar serviços	14	70%
Comodidade	2	10%
Outros	0	0%
Total	20	100%

Tabela 14 – Considera que o auto-atendimento traz benefícios

Fonte: dados primários – 2008

Nota-se a unanimidade na afirmativa que efetivamente existem vantagens. A percepção dos entrevistados sobre os benefícios do auto-atendimento vai ao encontro da versão do sistema bancário, que normalmente recomenda o uso dos terminais aos usuários sob alegações como a rapidez, como é comentado por Alves apud Pinheiro e Mendes Filho (2004)³⁰, que reconhece os benefícios da automação.

Pelos dados apresentados na Tabela 14 nota-se que a maior parte dos clientes procura o auto-atendimento pela agilidade na efetivação de transação bancárias, em seguida pela racionalização de tempo e, por fim, pela comodidade.

Contudo, esses benefícios nem sempre se confirmam, como será visto mais adiante através dos relatos sobre filas e espera pelas atendentes que não conseguiam auxiliar a todos nas salas de auto-atendimento. Mesmo assim, a maioria dos usuários, ao serem questionados sobre a preferência do canal de atendimento, responderam que entre se dirigir ao interior da agência para buscar o guichê e o equipamento de auto-atendimento, optam por este último, como mostra a Tabela 15 abaixo.

Ser atendido no guichê	7	35%
Buscar o auto-atendimento	13	65%
Total	20	100%

Tabela 15 – Preferência no atendimento dos pesquisados

Fonte: dados primários – 2008

A pesquisa revela que 65% dos pesquisados busca o auto-atendimento para a realização de serviços bancários; a rapidez é apontada como justificativa para esta opção

³⁰ ALVES, A. S. et al. A dificuldade de adaptação à utilização da informática. 1998 . Disponível em: <<http://sites.uol.com.br/santin/trabalhos/dificuldade.htm>>. Apud PINHEIRO; MENDES FILHO, 2004.

como falam os aposentados: *‘por que é mais rápido’*. Um outro pesquisado compartilha da mesma opinião: *‘é mais rápido e prático’*. Ou ainda na opinião de um terceiro entrevistado: *‘porque acho mais rápido, não preciso enfrentar tanta fila’*. Um dos clientes entrevistados, advogado, também segue nesta mesma linha: *‘é mais ágil e atende as minhas necessidades’*. Isto vem ao encontro do que o sistema bancário divulga, ou seja, que a rapidez e a agilidade deste processo são as suas maiores vantagens.

No entanto, a pesquisa demonstrou que uma parcela considerável dos entrevistados (35%) busca o guichê de caixa para efetivação dos serviços bancários e as razões apontadas passam por aspectos como segurança na transação, é o que revela um dos entrevistados: *‘prefiro ser atendido no guichê por ter mais segurança’*; outro pesquisado comenta: *‘gosto de conversar direto com o profissional. Embora seja bem mais demorado, no caso de surgir alguma dúvida, lá estarei falando com alguém que possa me auxiliar e esclarecer o problema’*.

A partir desta questão, as dificuldades para operacionalizar o auto-atendimento passam a ser evidenciadas entre alguns dos entrevistados, através de relatos. Para determinados usuários nota-se que o problema toma dimensões maiores ao revelarem que, muitas vezes, envolvem uma segunda pessoa para ter sucesso na efetivação dos serviços através do caixa-eletrônico, como fala um dos pesquisados: *‘eu encontro muita dificuldade. Quando preciso do auto-atendimento trago minha filha para ajudar’*. Este sentimento é expresso por um outro pesquisado: *‘não entendo muito bem o caixa eletrônico, é muito difícil. Sempre trago uma filha para me ajudar quando preciso usar’*.

As dificuldades começam a ser sentidas mais fortemente através da Tabela 16, que mostra o percentual de respostas para a questão: “Considera-se preparado para utilizar o sistema de auto-atendimento bancário?”.

Totalmente preparado	4	20%
Parcialmente preparado	11	55%
Totalmente despreparado	5	25%
Total	20	100%

Tabela 16 – Competência para a utilização do terminal de auto-atendimento

Fonte: dados primários – 2008

Os entrevistados, ao serem questionados sobre o seu preparo para a utilização dos terminais de auto-atendimento, revelam uma situação preocupante desta pesquisa; apenas 20% se consideram totalmente preparados, os outros 80% ou se consideram parcialmente

preparados ou então totalmente despreparados. As alegações para o despreparo são várias; uma das entrevistadas assim se expressa: *‘porque eu tento mexer, mas não dá certo. É difícil de entender’*. Outras respostas seguem nessa mesma linha: *‘acho difícil as teclas. Faço uma confusão danada’* ou *‘encontro dificuldades para fazer sozinho, por isso, muitas vezes, procuro ajuda das meninas que atendem aqui’*; e ainda, *‘sei sacar e tirar extrato, mas se tiver que fazer um depósito já não sei’*; *‘não consigo acertar por causa da senha, o tempo é curto, acho difícil e também esqueço’*.

As alegações de quem se considera preparado basicamente retratam o alcance dos objetivos da realização de transações bancárias sem maiores dificuldades: *‘porque consigo utilizar sem problemas... não tem segredo; acho simples’*. Outro entrevistado entende que foi se acostumando com o tempo e hoje domina a utilização dos terminais de auto-atendimento: *‘já estou acostumado a usar o serviço de auto-atendimento’*. O “sucesso” na utilização do terminal ainda é associado à familiaridade com o computador: *‘porque tenho um certo conhecimento de informática’*.

Como se pode notar, para quem possui mais contato com o computador, o terminal de auto-atendimento bancário é mais fácil de operar. Resgatam-se, neste sentido, os dados das Tabelas 07 e 08 que mostram que 50% dos entrevistados possuem computador em casa e 30% do total de pesquisados têm acesso à Internet nos domicílios. Mesmo assim, 80% responderam que estão parcialmente preparados ou totalmente despreparados para utilizar o terminal de auto-atendimento. Torna-se necessário ressaltar a importância da inclusão digital e, mais especificamente do letramento digital, preparando as pessoas para enfrentar os desafios que surgem com o avanço das tecnologias, pois o letramento digital consiste em: “[...] saber utilizar as TIC, saber acessar informações por meio delas, compreendê-las, utilizá-las e com isso mudar o estoque cognitivo e a consciência crítica e agir de forma positiva na vida pessoal e coletiva”. (SILVA *et al.*, 2005, p. 33).

As duas tabelas a seguir mostram as considerações dos clientes sobre a sua preparação para utilizar os terminais de auto-atendimento por renda e por grau de instrução.

A renda dos entrevistados revela que entre pessoas que recebem até dois salários mínimos por mês nenhum se sente totalmente preparado. Em contrapartida, todos dizem que estão parcialmente ou totalmente despreparados para utilizar o sistema de auto-atendimento. A confiança aumenta a partir dos dois salários mínimos e é maior entre os usuários com renda superior a cinco e que recebem até dez salários mínimos por mês, com um percentual de 75% para a afirmativa totalmente preparado.

Renda sal. mín./mês	Totalmente preparado	%	Parcialmente preparado	%	Totalmente despreparado	%
Até 1	0	0	1	25	3	75
Mais de 1 a 2	0	0	3	75	1	25
Mais de 2 a 5	1	12,5	6	75	1	12,5
Mais de 5 a 10	3	75	1	25	0	0

Tabela 17 - Competência para a utilização do ATM de acordo com a renda
Fonte: dados primários – 2008

A tabela a seguir mostra que o grau de instrução também causa diferenciação nas respostas.

Escolaridade	Totalmente preparado	%	Parcialmente preparado	%	Totalmente despreparado	%
Ensino Fundamental	0	0%	3	38%	5	63%
Ensino Médio	2	25%	6	75%	0	0%
Curso Superior	2	50%	2	50%	0	0%

Tabela 18 - Competência para a utilização do ATM de acordo com a escolaridade
Fonte: dados primários – 2008

Todas as pessoas com ensino fundamental responderam que estão parcialmente ou totalmente despreparadas para utilizar os terminais. Por outro lado, a resposta totalmente despreparado, não foi citada nenhuma vez entre os que têm ensino médio e curso superior.

A Tabela 19, a seguir, procurou identificar se os pesquisados em algum momento não conseguiram realizar suas operações bancárias junto aos terminais de auto-atendimento da Agência Chapecó, da Caixa Econômica Federal, de Chapecó-SC e, no caso de não efetivarem uma transação, que atitude tomaram;

Sim, tive problemas	12	60%
Não, consegui realizar sozinho	8	40%
Total	20	100%

Tabela 19– Problemas na operacionalização dos terminais
Fonte: dados primários – 2008

Como pode ser conferido através da tabela, 60% dos entrevistados em algum momento não conseguiram realizar uma operação sozinhos e tomaram alguma atitude.

Pelos relatos constata-se que a maioria dos usuários nesta situação procurou o auxílio das atendentes. Isto fica claro em suas falas: *‘não consegui fazer sozinho, procurei ajuda das atendentes’*; *‘tive dificuldades e fui procurar uma atendente’*; *‘pedi ajuda das meninas’*.

Nas considerações feitas pelos usuários pode-se concluir que recorriam às atendentes por não conseguirem realizar as transações bancárias devido à falta de conhecimento para operar a máquina. Entre os pontos negativos da automação citada por Alves apud Pinheiro e Mendes Filho (2004, p. 30)³¹ estão as dificuldades apresentadas pelos clientes no uso da tecnologia. A “[...] automação disponibilizada de uma forma padronizada à clientela dificulta o uso desta devido à clientela possuir características próprias como cultura, escolaridade, classe social, etc..., Submetendo desta forma uma adequação à tecnologia daquele que a usa.”

Contudo, constata-se, também, que em algumas ocasiões problemas de natureza técnica tem atrapalhado a ação dos usuários ‘... *deu problema no sistema, aí fui no balcão reclamar*’, ‘*o sistema não funcionou, então fui ao guichê*’.

A pesquisa também demonstrou um outro lado que contradiz a versão do sistema bancário, que normalmente recomenda o uso dos terminais de auto-atendimento aos usuários sob o pretexto da rapidez e da ausência de fila. A contradição pode ser comprovada pelos relatos: ‘*A fila era grande e não tinha ninguém para me ajudar...*’, ‘*esperei até alguém poder me ajudar, mas todas estavam ocupadas*’, ‘*voltei para casa por falta de auxílio*’.

A Tabela 18 registra uma situação que causa preocupação. Anteriormente, os usuários já haviam revelado que, algumas vezes, recorriam às atendentes para conseguir efetivar os serviços bancários através do auto-atendimento. Na tabela a seguir, a maioria dos usuários diz que tem dificuldades para operar o ATM. O problema que enfrentam é revelado através das respostas à pergunta: “A utilização do terminal de auto-atendimento gera dificuldades?”

Sim, tenho dificuldades	11	55%
Não possuo dificuldades	9	45%
Total	20	100%

Tabela 20 – Dificuldades para operar o auto-atendimento

Fonte: dados primários – 2008

As tabelas abaixo identificam a dificuldade dos usuários no auto-atendimento de acordo com a renda que possuem e a escolaridade.

³¹ ALVES, A. S. *et al.* A dificuldade de adaptação à utilização da informática. 1998. Disponível em: <<http://sites.uol.com.br/santin/trabalhos/dificuldade.htm>>. Apud PINHEIRO; MENDES FILHO, 2004, p.30.

Renda sal. Mín./mês	Sim	%	Não	%
Até 1	4	100	0	0
Mais de 1 até 2	2	50	2	50
Mais de 2 a 5	4	57	3	43
Mais de 5 a 10	0	0	4	100

Tabela 21 – Dificuldades para operar o auto-atendimento conforme renda

Fonte: dados primários – 2008

Nota-se que a maior dificuldade para operar o auto-atendimento está entre as pessoas que recebem até cinco salários mínimos por mês. A partir dessa faixa salarial nenhum dos entrevistados respondeu que tem dificuldades.

Escolaridade	Sim	%	Não	%
Ens. Fundamental	8	100	0	0
Ens. Médio	1	13	7	88
Curso Superior	2	50	2	50

Tabela 22 – Dificuldades para operar o auto-atendimento conforme escolaridade

Fonte: dados primários – 2008

O grau de instrução também contribui para que as dificuldades sejam menores, mas é possível constatar que mesmo entre os que possuem curso superior a resposta ‘sim’ aparece. Ou seja, mesmo alguns que apresentam graduação no currículo têm dificuldades em algum momento para operar o sistema de auto-atendimento.

Esta questão de pesquisa remete a algumas reflexões importantes:

1. Ainda que sejam transações elementares, os entrevistados sentem dificuldades, revelando um descompasso entre o avanço tecnológico e a capacidade de absorção deste avanço por parte dos usuários.

2. O sistema da Caixa Econômica Federal disponibiliza outras operações que, em tese, poderiam facilitar a vida dos usuários, mas que na prática não são utilizados, como foi demonstrado na pesquisa, através do item ‘recarga de celular’ que não obteve nenhuma resposta afirmativa.

3. A maioria pesquisada demonstra dificuldades de natureza prática na operacionalização das transações bancárias. São exposições que revelam percepção sobre a falta de tempo para digitar a senha, de conhecimento do uso do teclado, da falta de um contato em casa com a informática, da ausência de computadores, do medo de errar, da falta de orientação na hora de abrir uma conta bancária e de um sistema complexo de segurança que

mescla o uso de letras e números para o acesso a realização de transações. Algumas considerações feitas pelos pesquisados corroboram esta problemática:

“É muito rápido na solicitação de senhas. Como não se tem muita prática, acaba-se bloqueando o cartão”.

“A dificuldade é de mexer nos botõezinhos. Não entendo, não consigo acompanhar”.

“Acho que o tempo pra realizar uma operação é muito curto, aí a gente acaba se atrapalhando”.

Acho que deve ser mais difícil pra mim porque não tenho acesso a computador. Quem tem, pega o jeito mais fácil.

“Acho difícil fazer depósito. Às vezes cancela o cartão e aí prefiro pedir ajuda pra fazer”.

“É que depende da situação. Às vezes uma coisa é mais difícil que outra. Saque é simples de fazer, depósito já é diferente”.

“É difícil porque se errar um número já não dá certo. Tenho medo de bloquear o cartão”.

“Dificuldades para usar. Precisava ter mais esclarecimento. Porque é difícil, a gente não entende muito bem.”

“Pra mim, tenho dificuldades com a senha e para colocar o cartão”.

“Encontro maior problema quando preciso fazer um pagamento ou uma transferência, aí acho mais complicado”.

Como é possível verificar através das declarações dos usuários, várias das dificuldades que enfrentam para utilizar o sistema de auto-atendimento são primárias. Os problemas surgem já na localização das teclas do terminal, continuam ao ser necessária a passagem do cartão, a digitação da senha numérica ou a combinação de letras. Pode-se dizer que são fases imprescindíveis para que a transação bancária seja realizada com sucesso.

As considerações vão ao encontro do problema do analfabetismo tecnológico. Pires (2005)³² afirma:

Ocorre que aquele que não domina a informática é um verdadeiro analfabeto, marginalizado pela rápida evolução tecnológica que possibilita o acesso à informação. O analfabetismo digital é um grande fator de exclusão, que resulta em sérias implicações sociais, políticas, jurídicas e econômicas. (PIRES, 2005)

³² Documento eletrônico não paginado.

Analfabetismo que implica em dificuldades com o equipamento, com o tratamento da informação, entre outros aspectos. Na perspectiva da competência informacional, as pessoas devem ser preparadas desde a educação infantil para desenvolver habilidades informacionais. (CAMPELLO, 2003). Quando uma das entrevistadas declara: “A *minha dificuldade é nas letras da senha. Me atrapalho toda pra digitar*”, compreende-se que ela não consegue digitar a senha composta por letras, ou seja, a forma como a senha deve ser digitada causa confusão. Na tela do auto-atendimento, as letras “corretas” para o usuário aparecem misturadas entre as demais e há necessidade de maior atenção para localizá-las e apertar os botões correspondentes. Pode-se concluir que a entrevistada não consegue lidar adequadamente com o equipamento e, intrinsecamente, com a informação que possui e é transmitida para a digitação dessa senha.

Na Tabela 23, a seguir, é possível verificar o tempo médio despendido pelos entrevistados nas operações que realizam através do terminal de auto-atendimento bancário.

Menos de 3 minutos	8	40%
Mais de 3 até 5 minutos	6	30%
Mais de 5 até 10 minutos	5	25%
Mais de 10 minutos	1	5%
Total	20	100%

Tabela 23 – Tempo médio utilizado pelos pesquisados
Fonte: dados primários – 2008

Os pesquisados, quando perguntados sobre o tempo médio utilizado para a efetivação de suas operações bancárias nos terminais de auto-atendimento, responderam de forma diferenciada; alguns conseguem realizar as operações em até 3 minutos, outros levam até 5 minutos; 25% dos pesquisados até 10 minutos e um dos entrevistados respondeu acima dos 10 minutos.

A leitura destes dados permite dizer que para o perfil das transações utilizadas pelos pesquisados, basicamente, saques, consulta a saldos bancários e depósitos, um tempo despendido para realizá-las superior a 3 minutos seria desnecessário para quem possui certa prática com o equipamento. Fator que realça as dificuldades sentidas pelos pesquisados na operacionalização dos terminais de auto-atendimento. Contudo, ao serem perguntados sobre o grau de dificuldade ou facilidade do *software*, a maioria respondeu que acha muito fácil ou fácil a operacionalização, conforme tabela a seguir.

Muito fácil	1	5%
Fácil	11	55%
Difícil	4	20%
Muito difícil	4	20%
Total	20	100%

Tabela 24 – Avaliação do software pelos pesquisados

Fonte: dados primários – 2008

Esta tabela evidencia a avaliação que os pesquisados transmitiram, conforme sua percepção, sobre o *software*, ou o programa utilizado pela Caixa Econômica Federal para mostrar as opções disponíveis para a realização de transações bancárias nos terminais; ainda que haja uma certa predominância de respostas, ‘muito fácil’ e ‘fácil’, é preciso interpretar as respostas ‘difícil’ e ‘muito difícil’ alegadas por 40% dos pesquisados como um sinal de dificuldade e de insegurança para uma grande parcela de usuários bancários da Caixa. Como será visto adiante, o grau de dificuldade atribuído ao *software* também é maior entre os que possuem menor escolaridade e menor renda. Dados que reforçam as Tabelas 20 e 23, nas quais 55% assumem que têm dificuldades para operar o ATM e 60% revelam que levam mais de 3 minutos, em média, para realizar uma operação bancária.

Na tabela abaixo, é possível fazer um comparativo entre a idade dos entrevistados e a atribuição que deram ao grau de dificuldade do *software*.

Faixa etária	M. Fácil	%	Fácil	%	M. Difícil	%	Difícil	%
18 aos 35 anos	0	0	8	89	1	11	0	0
35 aos 50 anos	0	0	0	0	2	50	2	50
Mais de 50 anos	1	14	3	43	2	29	1	14

Tabela 25 – Avaliação do software pelos pesquisados conforme a idade

Fonte: dados primários – 2008

A grande maioria das pessoas entre 18 e 35 anos achou o *software* disponibilizado nos terminais de auto-atendimento fácil de utilizar. A maior parte das pessoas com mais de 50 anos também achou fácil ou muito fácil. Apesar disso, 43% das pessoas desta faixa etária responderam muito difícil ou difícil à pergunta. Mas, foi entre a faixa etária dos 35 e 50 anos que ocorreu o maior percentual de respostas difícil e muito difícil, que, somados, chegaram aos 100%. Surpreende a resposta das pessoas que estão nesta faixa de idade, ao levar em consideração que entre todos os entrevistados havia uma dona-de-casa e aposentados, mas

nenhum desempregado. Pois, teoricamente, inseridas no mercado de trabalho, essas pessoas deveriam ter mais contato com as TIC.

Na tabela abaixo pode ser feito outro comparativo para a avaliação do software em relação à escolaridade dos entrevistados.

Escolaridade	M. Fácil	%	Fácil	%	M. Difícil	%	Difícil	%
Ens. Fundamental	0	0	0	0	5	63	3	38
Ens. Médio	0	0	8	100	0	0	0	0
Curso Superior	1	25	3	75	0	0	0	0

Tabela 26 - Avaliação do software pelos pesquisados conforme a escolaridade

Fonte: dados primários – 2008

A Tabela 26 mostra que a escolaridade é um fator importante para a utilização do sistema de auto-atendimento com eficiência, pois, 100% das pessoas que possuem o ensino fundamental avaliaram o *software* disponibilizado nos terminais de auto-atendimento muito difícil ou difícil. Nota-se que a partir do ensino médio a atribuição fácil aparece, e a resposta muito fácil surgem entre os que têm curso superior.

Na tabela abaixo pode ser feito mais um comparativo para a avaliação do *software*, desta vez o fator analisado é a faixa salarial dos pesquisados.

Renda sal. mín./mês	M. Fácil	%	Fácil	%	M. Difícil	%	Difícil	%
Até 1	0	0	0	0	3	75	1	25
Mais de 1 a 2	0	0	2	50	2	50	0	0
Mais de 2 a 5	0	0	6	75	2	25	0	0
Mais de 5 a 10	1	25	3	75	0	0	0	0

Tabela 27 – Avaliação do software pelos pesquisados conforme a renda

Fonte: dados primários – 2008

Como é possível verificar, quanto menor a renda maior o grau de dificuldade atribuído ao *software* do sistema de auto-atendimento da Caixa Econômica Federal. Todas as pessoas que recebem até um salário mínimo por mês responderam que acham difícil ou muito difícil,

sendo que 75% responderam muito difícil. Entre os entrevistados que ganham mais de 5 até 10 salários mínimos por mês é percebido exatamente o oposto, 100% avaliaram o *software* fácil ou muito fácil.

A Tabela 28 mostra as respostas à questão: “As mensagens exibidas na tela dos terminais de auto-atendimento bancário são suficientemente explicativas para a realização de suas operações bancárias?”.

Sim	16	80%
Não	1	5%
Parcialmente	3	15%
Total	20	100%

Tabela 28 – Considera as mensagens suficientemente explicativas nos terminais
Fonte: dados primários – 2008

As mensagens disponibilizadas nos terminais de auto-atendimento da Caixa Econômica Federal são interpretadas como suficientemente explicativas para a realização de operações bancárias pela grande maioria dos usuários, pois 80%, responderam afirmativamente.

Aparentemente, a leitura destes dados traz uma contradição em relação às respostas dadas anteriormente (Tabelas 16 a 23), as quais realçaram dificuldades no uso dos terminais de auto-atendimento por parte dos usuários.

Talvez as respostas reflitam a falta de senso crítico dos respondentes no sentido de vislumbrarem um modelo diferente.

A Tabela 29 retrata a percepção dos pesquisados sobre a necessidade da implantação de melhorias nos softwares que geram as informações nos terminais de auto-atendimento da Caixa Econômica Federal.

Sim	14	70%
Não	6	30%
Total	20	100%

Tabela 29 – *Software* necessita melhorias
Fonte: dados primários – 2008

Percebe-se, pelos resultados obtidos, que 70% das pessoas concordam que o *software* necessita melhorias. Neste sentido, muitas sugestões foram expostas pelos pesquisados como o formato do teclado, a velocidade, interação com voz, atualização do sistema digital e ótico, orientação para o usuário, esclarecimentos sobre a operacionalização,

equipamentos novos. Vê-se, pelas colocações feitas e a seguir reproduzidas, que o pesquisado não faz diferença entre *software* e *hardware*, entendendo, por exemplo, teclado como *software*. São suas falas:

“Acredito que a forma deveria ser revista. Por exemplo, os botões da máquina não estão bem alinhados com a função que é mostrada na tela, isso gera dificuldade, a gente se confunde. É uma questão que poderia ser melhorada”.

“Acho que poderia ser melhorado principalmente para os idosos que tem maior dificuldade. Alguma coisa deveria ser feita pra facilitar mais pra eles”.

“Deveria ser algo mais fácil pra usar. Assim é tão difícil. Eu não consigo sozinha”.

“O sistema deveria ser melhorado. Às vezes todas as máquinas estão em manutenção.”

“Às vezes é muito demorado, se fosse melhorada a velocidade de processamento seria melhor”.

“Facilitar o uso de alguns serviços. No geral o auto-atendimento é fácil de usar, mas algumas vezes, em certas coisas que tenho que fazer como pagamentos, a leitora às vezes não consegue identificar o código de barras, aí é preciso digitar tudo, o que é bem mais demorado. Deveria ser melhorado”.

“Ter interpretação mais simples para alguns serviços como pagamentos e transferências, principalmente transferências identificadas.”

“Poderia ser disponibilizada interação com voz em alguns terminais. Acho que isso ajudaria bastante as pessoas que têm maior dificuldade porque aí elas poderiam além de ler, como de costume, ouvir. Chamaria mais atenção para seguir os passos corretamente e reduziria o medo de errar”.

“O sistema deveria ser atualizado, com reconhecimento digital e ótico para melhorar a segurança”.

Outras falas ressaltam a necessidade de aumento no número de atendentes para auxiliar as pessoas que estão na sala de auto-atendimento:

“Que tivesse mais gente pra ajudar ou então que fosse um pouco mais fácil pra lidar”.

“Ter mais gente pra ajudar. Abrir mais cedo”.

“Deveria ter mais esclarecimento sobre como funciona. Mais gente pra ajudar aqui. Já fiquei vinte minutos esperando por ajuda”.

Outra declaração também é voltada aos recursos humanos, mas com foco na capacitação dos usuários:

“Deveria ser facilitado e as pessoas precisariam aprender mesmo a mexer nessa máquina. Deveria ter alguém com mais tempo pra ensinar a gente, porque aí a gente aprende”.

Percebe-se que as sugestões são as mais diversas, mas se ressalta as respostas que envolvem melhorias no *software*, no sentido de facilitar a utilização do equipamento, como também o entendimento dos usuários de que eles próprios precisam compreender melhor o sistema e que o banco deveria proporcionar melhores informações.

A Tabela 30 complementa a percepção dos usuários sobre a necessidade de aprimoramento, ao mostrar os percentuais para o questionamento: “Com tantas tecnologias de comunicação e informação disponíveis, sente-se preparado para viver nessa realidade?”.

Sim	6	30%
Não	14	70%
Total	20	100%

Tabela 30 – Pesquisados que se sentem preparados ou não para o avanço das TIC

Fonte: dados primários – 2008

Esta questão revela o alto percentual de entrevistados que se considera despreparado para o avanço das TIC. Como pode ser conferido nas declarações, alguns justificam a resposta baseados nos avanços tecnológicos:

“É difícil estar preparado porque todo dia tem algo diferente surgindo. Sempre tem algo novo por isso é complicado conseguir acompanhar todas as mudanças. Tudo acontece muito rápido hoje em dia”.

“Porque a gente tem que se adaptar a cada coisa que surge, não é fácil acompanhar tudo”.

“Porque as tecnologias evoluem a todo o momento, é difícil se atualizar neste mesmo ritmo”.

“Porque hoje em dia está tudo ficando diferente. Pra alguns é melhor, mas para os outros que não conseguem acompanhar, é mais complicado”.

Outros justificam sua afirmativa baseados na formação que possuem. Acreditam que é necessário maior capacitação para poder acompanhar as transformações. As dificuldades para lidar com as TIC também é verificado através das seguintes falas:

“Por falta de estudo. Eu precisaria fazer mais cursos. Eu morava na colônia, não tive oportunidade de estudar. Mas quero fazer segundo grau e um curso de informática mais avançado.”

“Porque eu não tive estudo, tanta máquina assusta um pouco”.

“Porque teria que ter uma preparação maior. Preciso buscar mais aperfeiçoamento para estar preparado e entender essa tecnologia toda”.

“Porque há muita mudança, exige aperfeiçoamento contínuo”.

“Não sei nem ligar um computador. Pra gente que não sabe é difícil acompanhar as mudanças. Mas, uma hora dessas vou fazer algum curso ou comprar um computador”.

“Até com celular a gente tem dificuldade. É bom porque facilita a vida da nova geração. Pra gente que tem pouco estudo é difícil”.

“Nem o celular consigo entender direito. Esses dias minha filha me mandou uma mensagem, mas eu não consegui ver. Acho difícil entender todas essas tecnologias”.

Um dos entrevistados foi enfático em sua declaração: *“Me sinto um completo analfabeto”.*

Novamente, a leitura destes dados é preocupante; a globalização, o mercado de trabalho, o processo de comunicação com sua aguardada rapidez, a informação instantânea, “exigem” do ser humano, um ser preparado, apto, capacitado a absorver este modelo.

Constata-se, desta maneira, a partir desta pesquisa, que muito deve ser feito em termos de inclusão digital.

Certamente este processo contempla planejamento público, políticas públicas, consciência das empresas privadas e participação de toda a sociedade. Como afirma Silva Filho (2003):

Ações de inclusão digital devem estimular parcerias entre governos (nas esferas federal, estadual e municipal), empresas privadas, organizações não governamentais (ONGs), escolas e universidades. Governos e empresas privadas devem atuar prioritariamente na melhoria de renda, suporte à educação bem como tornar disponíveis equipamentos à população.

5.2 A VISÃO DOS ATENDENTES DO SISTEMA DE AUTO-ATENDIMENTO BANCÁRIO

A partir das tabelas a seguir, mostra-se a ótica das atendedoras sobre o sistema de auto-atendimento bancário. Ao todo, cinco foram entrevistadas. A Tabela 31 caracteriza estas atendedoras.

Masculino	1	20%
Feminino	4	80%
Total	5	100%

Tabela 31 – Auxiliares do auto-atendimento da Agência Chapecó

Fonte: dados primários – 2008

Percebe-se que a quase totalidade do quadro de atendentes é do sexo feminino. Imagina-se que isto se deva ao fato de que as mulheres são consideradas mais pacientes e compreensivas para o atendimento junto ao público.

Os percentuais abaixo revelam os resultados das perguntas pontuais feitas aos atendentes da Agência Chapecó, da Caixa Econômica Federal.

A Tabela 32 evidencia a preferência pelo canal de atendimento dos usuários, na visão dos atendentes.

Auto-atendimento	4	80%
Guichês	1	20%
Total	5	100%

Tabela 32 - Preferência no atendimento

Fonte: dados primários – 2008

A maioria dos atendentes, 80%, responderam que os usuários preferem mesmo o terminal de auto-atendimento, como já haviam revelado anteriormente. “*Optam pelo auto-atendimento pela agilidade que proporciona*”, diz uma das atendentes. Outra explica que o “*auto-atendimento facilita bastante e se não souberem tem alguém pra ajudar*”. A partir das tabelas, a seguir expostas, será possível constatar que os atendentes são solicitados pelos usuários várias vezes durante o expediente bancário.

A Tabela 33 evidencia a frequência diária na prestação de auxílio por parte dos atendentes aos usuários do auto-atendimento.

Menos de 10 atendimentos ao dia	0	0%
Mais de 10 a 20 atendimentos ao dia	0	0%
Mais de 20 a 30 atendimentos ao dia	1	20%
Mais de 30 a 40 atendimentos ao dia	2	40%
Mais de 40 atendimentos ao dia	2	40%
Total	5	100%

Tabela 33 – Frequência prestação de auxílio aos usuários do auto-atendimento

Fonte: dados primários – 2008

A pesquisa realizada com os atendentes revela algumas informações interessantes na relação estabelecida com os usuários do serviço de auto-atendimento bancário da Caixa Econômica Federal agência Chapecó – SC e que podem ser caracterizados conforme segue.

Os usuários procuram auxílio para efetuar suas transações bancárias constantemente, haja vista, as frequências de atendimento informadas pelos atendentes e que registram variações de mais de 20 solicitações até mais de 40 diariamente, conforme dados da pesquisa. Isto vem confirmar o que foi expresso pelos clientes pesquisados na Tabelas 19, quando enfatizam a necessidade de mais pessoas para ajudá-los nas salas de auto-atendimento.

A Tabela 34 revela as respostas dos atendentes para a pergunta: “Na sua opinião, qual o percentual de pessoas que entram na sala de auto-atendimento e precisam de ajuda para utilizar as máquinas? “.

10% dos usuários	0	0%
20% dos usuários	0	0%
30% dos usuários	0	0%
40% dos usuários	2	40%
50% dos usuários	2	40%
60% dos usuários	0	0%
70% dos usuários	1	20%
80% dos usuários	0	0%
Mais de 80% dos usuários	0	0%
Total	5	100%

Tabela 34 – Necessidade de ajuda aos usuários do auto-atendimento

Fonte: dados primários – 2008

Os atendentes, quando entrevistados e perguntadas sobre necessidade de ajuda por parte dos usuários do serviço de auto-atendimento, informaram que este auxílio é decorrente e se aplica em média a mais de 50% dos acessos, pois dois informaram 40%, dois 50% e outro mais de 70%. Os percentuais reforçam a Tabela 33, precedente, ao expressar a necessidade de auxílio despendida pelos usuários, como também dados anteriores que revelaram dificuldades de 55% dos entrevistados para operar o auto-atendimento, de 60% que tiveram problemas na realização de operações bancárias e 80% que se sentem parcialmente preparados ou totalmente despreparados para utilizar o terminal.

A Tabela 35 mostra o usuário que recebe explicações dos atendentes e que ao apresentar dificuldade numa próxima utilização do terminal voltará a pedir ajuda.

Sempre	1	20%
Quase sempre	1	20%
Às vezes	3	60%
Total	5	100%

Tabela 35 – Solicitação de auxílio subsequente pelo usuário

Fonte: dados primários – 2008

A pesquisa evidencia outro fato relevante: o usuário recorre à ajuda dos atendentes em utilizações subsequentes para a realização de transações bancárias, quer dizer, a orientação não é pedagógica e sim dependente.

Esta constatação permite afirmar que o usuário interpreta a postura do (a) atendente como um profissional semelhante ao do operador do guichê de atendimento.

A Tabela 36 mostra para que tipo de operações os usuários do terminal de auto-atendimento bancário da Agência Chapecó necessitam de mais ajuda dos atendentes.

Consultar saldo da conta	0	0%
Retirar extrato	3	60%
Saque	4	80%
Depósito	3	60%
Pagamento	0	0%
Transferência	0	0%
Recarga de celular	0	0%

Tabela 36 – Necessidade de auxílio por tipo de transação bancária

Fonte: dados primários – 2008

Ao se analisar a necessidade de auxílio por tipo de evento, percebe-se que a simples retirada de um extrato é passível de ajuda em 60% dos acessos, a realização de depósito também em 60% e saque 80%. Ao comparar os resultados à tabela que mostra as operações realizadas com mais frequência pelos usuários do terminal de auto-atendimento (Tabela 12) percebe-se que o saque é a operação mais utilizada com 80% dos acessos, mesmo percentual apresentado na tabela acima, que define a necessidade de auxílio por parte das atendentes. Verifica-se, que operações como a recarga de celular, que não teve nenhum apontamento na tabela referente às transações mais frequentes entre os usuários, também não obteve nenhuma resposta das atendentes.

A Tabela 37 mostra, na visão das atendentes, as maiores dificuldades enfrentadas pelos usuários do auto-atendimento na utilização do sistema.

Não sabem lidar com o sistema em geral	3	60%
Têm dificuldades para localizar a operação na tela	3	60%
Não sabem o momento de digitar a senha	1	20%
Não lembram da senha	1	20%
Outros	0	0%

Tabela 37 – Maiores dificuldades na utilização do terminal

Fonte: dados primários – 2008

Os maiores obstáculos à utilização dos terminais de auto-atendimento pelos usuários, na visão dos atendentes, estão relacionados à operacionalização dos terminais de auto-atendimento como um todo. A dificuldade para localizar a operação desejada na tela e a tempestividade para a digitação da senha também são mencionadas pelos atendentes como ficou evidente nas falas dos entrevistados expressas anteriormente:

“É muito rápido na solicitação de senhas. Como não se tem muita prática, acaba-se bloqueando o cartão”.

“A dificuldade é de mexer nos botõezinhos. Não entendo, não consigo acompanhar”.

“Acho que o tempo pra realizar uma operação é muito curto, aí a gente acaba se atrapalhando”.

“Pra mim, tenho dificuldades com a senha e para colocar o cartão”.

“A minha dificuldade é nas letras da senha. Me atrapalho toda pra digitar”

Os percentuais a seguir revelam a quem os atendentes atribuem maiores dificuldades para operacionalizar as máquinas de auto-atendimento.

Homens Adultos	1	20%
Mulheres Adultos	1	20%
Homens idosos	4	80%
Mulheres idosas	4	80%

Tabela 38 – Usuário com mais dificuldade por gênero

Fonte: dados primários – 2008

Ao serem indagados sobre o gênero do usuário com maior dificuldade para a operacionalização do sistema, o público idoso, na visão dos atendentes, são os que mais se enquadram nesta situação. Chama atenção para o fato que não há diferenciação, por parte das atendentes, entre homens e mulheres com maior dificuldade, ou seja, para os auxiliares das salas de auto-atendimento ambos os sexos apresentam dificuldades para operar os equipamentos.

A Tabela 39 a seguir, mostra que a opinião dos atendentes difere da opinião dos usuários no auto-atendimento quando perguntados se o sistema é de fácil operacionalização.

Sim	5	100%
Não	0	0%
Total	5	100%

Tabela 39 – O sistema de auto-atendimento é ou não de fácil operacionalização
Fonte: dados primários – 2008

As respostas dos atendentes contrastam com as afirmações dos clientes, já que são identificados percentuais consideráveis sobre dificuldades para operar o sistema, o enfrentamento de problemas para realizar operações bancárias nos terminais e também avaliação do *software* como muito difícil ou difícil, neste caso por 40% dos usuários entrevistados.

A Tabela 40 se refere à opinião dos atendentes sobre a clareza e a compreensão do sistema de auto-atendimento.

Sim	2	40%
Não	3	60%
Total	5	100%

Tabela 40 – Falhas de clareza e compreensão
Fonte: dados primários – 2008

A Tabela 40 mostra que apesar das atendentes dizerem que o sistema de auto-atendimento é de fácil operacionalização, acreditam que apresenta falhas de clareza e compreensão em algumas operações. Nas entrevistas, uma das transações criticadas é o depósito. Para os atendentes a transação deveria ser simplificada.

A Tabela 41 mostra que as pessoas que não conseguem realizar as suas transações bancárias acabam ficando irritadas com o auto-atendimento.

Sim	2	40%
Não	0	0%
Às vezes	3	60%
Total	5	100%

Tabela 41 – Irritação do usuário com o auto-atendimento
Fonte: dados primários – 2008

Pode-se compreender que a totalidade dos usuários que enfrentam alguma dificuldade para operar as máquinas, em algum momento, apresenta irritação, pois, as

respostas ‘sim’ e ‘às vezes’ foram expressas pelos atendentes em percentuais de 40% e 60%. Ao serem perguntados sobre o tipo de reclamação que costumam ouvir, os atendentes disseram que ficam entre as necessidades de auxílio e problemas de ordem técnica e recursos humanos:

“Ouço reclamação das pessoas que não sabem fazer sozinhas. Não sei fazer me ajuda!”;

“Reclamam que a máquina está com problema. Só que na maioria das vezes é a pessoa que não sabe fazer a operação”;

“Quando o sistema está fora ou lento. Aí reclamam mais”;

“Quando o sistema está lento, dizem que está demorado, que não tem dinheiro no terminal”;

“Ouço reclamação por causa do sistema. As pessoas também pedem mais gente pra ajudar a fazer as operações bancárias no caixa eletrônico”.

Ao serem questionados sobre o atendimento para as pessoas que pedem ajuda para realizar transações bancárias nos ATM, os atendentes responderam que conseguem auxiliar, conforme a Tabela 42:

Sempre	2	40%
Quase sempre	3	60%
Às vezes	0	0%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Tabela 42 – Possibilidade de atendimento a todos que pedem ajuda

Fonte: dados primários – 2008

Quanto à disponibilidade dos atendentes para prestar atendimento aos usuários solicitantes, a pesquisa demonstra a efetividade dos préstimos, pois as respostas sempre e quase sempre foram em 40% e 60% das respostas, totalizando a 100%. Pode-se deduzir que os atendentes procuram auxiliar a todos, contudo, pelo número de chamados que recebem podem deixar de prestar ajuda a algumas pessoas, já que a resposta ‘quase sempre’ também apareceu com percentual de 60%.

A Tabela 43 revela a reação das pessoas quando os atendentes não podem ajudar no momento em que são solicitados.

Espera	5	100%
Pede ajuda a qualquer pessoa	0	0%
Entra na agência para ser atendido no caixa	0	0%
Vai embora e volta mais tarde sem reclamar	0	0%
Vai embora fazendo xingamentos a você e ao banco	0	0%
Total	5	100%

Tabela 43 – Reação do usuário quando não recebe ajuda

Fonte: dados primários – 2008

O usuário, em conformidade com a pesquisa realizada, quando não é auxiliado imediatamente reage de forma pacífica optando pela espera até que algum atendente possa auxiliá-lo; é uma constatação de passividade, e de calma, caracterizando uma cultura que aceita o “status quo”, que não questiona ou reivindica muito. Por outro lado, denota conscientização e cuidado sobre os riscos que o cliente pode correr ao procurar ajuda de qualquer pessoa que esteja na sala de auto-atendimento.

A leitura destes dados sugere algumas interpretações importantes na relação usuário e auto-atendimento bancário da Caixa Econômica Federal da Agência Chapecó, como também na relação usuário e exclusão digital, que podem sinalizar ações futuras junto à Instituição e poder público.

- a) usuários apresentam mais dificuldades do que a princípio se poderia supor;
- b) necessidade de orientação pedagógica;
- c) possibilidade de simulação na hora de cadastrar o cliente;
- d) sistema apresenta certa complexidade;
- e) terminais somente para saques e extratos;
- f) necessidade de novas e/ou mais efetivas ações governamentais;
- g) facilitar o acesso à Internet;
- h) facilitar a aquisição de computador;
- i) necessidade de promover o letramento digital;

Pelos dados levantados é possível deduzir que acessibilidade, usabilidade, competência informacional: são elementos-chave para o cidadão contemporâneo exercer sua cidadania.

5.3 ENTREVISTA COM A GERÊNCIA REGIONAL DE CANAIS

As considerações abaixo foram feitas pelo Gerente Regional de Canais. Por razões de estrutura institucional, nem todas as perguntas foram respondidas pela gerência local. Encaminhadas a outra instância, obteve-se parecer positivo para as respostas, porém, não foram fornecidas a tempo da conclusão da presente dissertação. Outras questões ainda necessitavam de nova abordagem. A seguir as respostas sobre:

a) investimento em atualização dos terminais:

Segundo o Gerente Regional de Canais, a Caixa está substituindo todos os equipamentos antigos por um novo sistema, próprio da Caixa. Além da rapidez que proporcionará aos clientes, trará a possibilidade de prestação de novos serviços através do próprio terminal de auto-atendimento como empréstimos habitacionais e atualização de dados pessoais. Ainda segundo o Gerente, todo ano a Instituição Financeira atualiza o parque tecnológico, com troca de 25% dos equipamentos. A empresa pretende concluir a substituição dos terminais de auto-atendimento até junho de 2009, ou seja, após esse período, todos os equipamentos terão quatro anos de uso.

b) orientação aos clientes sobre o uso do terminal de auto-atendimento:

Segundo a Gerência Regional de Canais, existe uma instrução da empresa para que as pessoas que abrem uma conta corrente sejam orientadas para utilização dos diversos canais de atendimento da Caixa e os serviços disponibilizados através dos mesmos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As disparidades de ordem social e econômica que afetam o mundo neste século XXI atingem o Brasil de forma cruel. Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU) o país está entre os cinco do planeta que apresentam maiores desigualdades. Apesar dos avanços que ocorreram nos últimos anos, ainda são 50 milhões de pessoas pobres. O problema é sentido em várias áreas, como saúde, poder aquisitivo, educação. Enquanto que no Sudeste, por exemplo, 70% das crianças concluem o primário, no Norte e Nordeste do Brasil, o índice chega somente a 40%. (TRIBUNA DA IMPRENSA, 2008).

Infelizmente, as desigualdades parecem mesmo acompanhar os brasileiros, talvez de forma mais grave em algumas regiões que outras, mas podem ser sentidas em toda a parte e em muitos aspectos. O presente trabalho mostrou um pequeno cenário desse imenso território em que questões como renda e escolaridade se refletem no agravamento de problemas sociais, neste caso, uma questão recente da nova conjuntura sócio-econômica mundial: a exclusão digital.

O avanço das TIC apresenta no mínimo uma dualidade: por um lado, o universo das tecnologias da informação e comunicação é fascinante. Os caminhos que se abrem levam as pessoas a um novo mundo de possibilidades e surgem esperanças para antigos problemas: como a democratização das comunicações e o acesso à informação. Ampliam-se, assim, as alternativas de participação nos destinos sociais, no exercício da cidadania. Por outro lado, surge o universo daqueles que não conseguem acompanhar o desenvolvimento e estar inseridos nessa realidade por questões como os escassos recursos financeiros e as desigualdades educacionais.

Contudo, algumas ações propõem justamente o emprego das TIC para minimizar sérios problemas sociais e inserir os excluídos digitais. Mas, como muitos autores ressaltam não basta disponibilizar a tecnologia, é preciso muito mais para promover a inclusão. Esta é uma das principais conclusões que se pode tirar da presente investigação: por mais que a tecnologia esteja disponível isto não é suficiente.

Cita-se, inicialmente, a situação da telefonia móvel no país. Desde o início da década de 1990, quando foi implantada no Brasil, o número de aparelhos celulares cresceu exponencialmente, chegando a 121 milhões de celulares em circulação para uma população de 187 milhões de brasileiros. (VEJA 40 anos, set. 2008). No entanto, é preciso analisar o consumo das classes mais humildes. Segundo dados da própria Anatel (2006), a maior parte

das pessoas pobres que tem telefone pré-pago usa o celular mais para receber do que efetuar ligações. “Um grande número de celulares no mercado brasileiro pode estar sendo subutilizado e escondendo uma situação perversa: a pessoa possui o aparelho, mas não pode usufruí-lo adequadamente por não ter condições de arcar com o custo das tarifas”. (ANATEL, 2006, p. 29).

Além das ligações, outros recursos disponibilizados pelo serviço de telefonia móvel podem estar sendo mais utilizados por uma camada restrita da população. Uma pesquisa do Comitê Gestor da Internet no Brasil, realizada em 2007, com 17 mil pessoas, também investigou algumas das funções utilizadas pelos donos de celular. Entre os números levantados, verificou-se que quanto maior a renda mais são usados os recursos de envio de mensagens, fotos e imagens, acesso a músicas, vídeos e à Internet. Neste último caso, por exemplo, apenas 1% das pessoas que ganham até um salário mínimo mensal acessam a Internet, enquanto que entre as pessoas que recebem dez salários mínimos mensais ou mais, o índice fica em 14%. (CGI, 2008).

Ou seja, as vendas de telefones celulares aumentaram no país, mas possuir o aparelho não significa estar incluído. A simples disponibilização dos terminais de auto-atendimento bancário também não conduz à inclusão dos usuários no sistema que têm como função facilitar e agilizar o atendimento para o cliente. No caso do estudo em questão, a tecnologia está ao alcance dos usuários sejam correntistas ou beneficiários de programas sociais do Governo Federal, mesmo assim, uma parcela significativa das pessoas que utilizam o terminal de auto-atendimento da Agência Chapecó, da Caixa Econômica Federal, revelou que possui dificuldades para utilizar o equipamento.

Preocupa pensar que a utilização do terminal de auto-atendimento bancário gera dificuldades e ver na outra ponta que os avanços tecnológicos não param, incluindo as novidades no sistema financeiro. Acompanhando a onda de crescimento do mercado, os bancos estão buscando novos canais de atendimento, como o telefone celular e ampliando os serviços do ATM.

A própria Caixa Econômica Federal está investindo na modernização dos caixas automáticos. Segundo a Gerência Regional de Canais, entrevistada para o presente estudo, todos os anos a Caixa substitui 25% do parque de equipamentos. Desde o fim do ano passado, o Banco vem trocando todos os terminais de auto-atendimento antigos por um sistema novo, sendo que até junho o processo deverá ser finalizado. O sistema é próprio da Caixa e, além da rapidez que proporcionará, disponibilizará novos serviços como a opção futura de acessar empréstimos habitacionais nos próprios terminais ou a atualização de dados sobre desemprego

ou reemprego através do ATM. Contudo, cabe refletir sobre o sucesso de tais serviços e o grau de dificuldade para acessá-los, uma vez que, como o estudo mostrou, os usuários do auto-atendimento da Agência Chapecó apresentam dificuldades para efetuar um saque, operação básica.

Como foi possível verificar através de entrevista com a Gerência Regional de Canais, existe a preocupação por parte da instituição financeira em orientar o cliente, durante a abertura de uma conta, para utilizar os diversos canais de atendimento e os serviços que são disponibilizados. Entretanto, pode-se deduzir pelos dados levantados através da presente investigação que a instrução não surte resultados satisfatórios entre todos os usuários do auto-atendimento.

Neste sentido, acredita-se:

- a) na importância de capacitar essa parcela da população para a efetiva inclusão no sistema de auto-atendimento;
- b) na necessidade da Caixa Econômica Federal e mesmo de outras instituições financeiras de orientar os usuários através de simulação do uso de terminais;
- c) na formação e capacitação de orientadores do auto-atendimento para uma diretriz pedagógica e não de dependência dos usuários;
- d) na possibilidade das instituições financeiras padronizarem o *software* do sistema de auto-atendimento;
- e) em melhorar a usabilidade dos terminais de auto-atendimento para facilitar o acesso e promover a inclusão dos usuários.

Defende-se a usabilidade como um dos aspectos indispensáveis para a inclusão dos usuários no sistema de auto-atendimento bancário e na promoção da inclusão digital como um todo. Como abordado no referencial teórico, usabilidade é considerado um conceito essencial, empregado para sistemas interativos que podem ser utilizados facilmente e também aprendidos facilmente. (SILVA FILHO, 2002). Considerando-se as dificuldades e, em alguns, casos a ineficiência de projetos de inclusão digital a questão adquire ainda mais importância, como também se destaca a necessidade do letramento digital para a efetiva inclusão digital. Na mesma direção, verifica-se que o movimento da competência informacional ainda precisa trabalhar arduamente para que todas as pessoas desenvolvam as competências necessárias para compreender, gerar conhecimento e empregar a informação para o crescimento pessoal e a melhoria da qualidade de vida.

Em termos gerais, a aprendizagem adquirida durante a dissertação despertou para os diferentes “Brais”, as disparidades tão presentes neste país. Pode-se citar: tecnologia de

ponta expressa no Sistema Financeiro Nacional, rico, rentável, elitizado, moderno; uma população carente, que luta pela sobrevivência, dependente deste sistema para retirar uma renda mínima, insuficiente para o seu sustento digno; a facilidade e a comodidade proporcionada por esse sistema tecnológico para os usuários; a dificuldade e às vezes a angústia, o medo do usuário para utilizar esse sistema; a visão estratégica das instituições financeiras sobre a necessidade de direcionar seus clientes para o auto-atendimento, estando implícito nesta estratégia a redução de custos e a diminuição de mão-de-obra, ótica que teve seu ápice na década de 1990, expressa em larga utilização estratégica administrativa conhecida como *downsizing*³³; a insensibilidade do Sistema Financeiro e mesmo das políticas públicas governamentais para aproximar o cidadão brasileiro desta tecnologia pela ausência de um aprendizado adequado e ações de inclusão digital e mesmo social de uma parcela expressiva da população brasileira; a consonância de que a pesquisa não esgota o assunto, pelo contrário, é preciso ampliar as investigações.

³³ Segundo Robbins (2003, p. 13), *downsizing* “é a prática de reduzir o tamanho de uma organização por meio de demissões generalizadas”.

REFERÊNCIAS

ABADE, Luciana. *Cresce proporção de pessoas com nível superior*. Fev. 2009. Disponível em: <<http://jbonline.terra.com.br/nextra/2009/02/28/e280217647.asp>>. Acesso em: 07 mar. 2009.

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini. *Letramento digital e hipertexto: contribuições à educação*. In: PELLANDA, Nize Maria Campos et al. (Orgs.). Rio de Janeiro: DP&A, 2005.

_____. *Educação à distância no Brasil: diretrizes políticas, fundamentos e práticas*. 200?. Disponível em: <[HTTP://cecemca.rc.unesp.br/cecemca/Ead/artigos/artigo%20Beth%20Almeida%20RIBIE.pdf](http://cecemca.rc.unesp.br/cecemca/Ead/artigos/artigo%20Beth%20Almeida%20RIBIE.pdf)>. Acesso em: 10 mar. 2008.

ALBERTIN, L. A. Comércio eletrônico: benefícios e aspectos de sua aplicação. ERA v.38, n. 1, São Paulo: 1998.

AUMENTA concentração bancária no Brasil. *Tribuna do Brasil*, mai. 2008. Disponível em: <<http://www.tribunado brasil.com.br/?ned=2334&ntc=65346&sc=23>>. Acesso em: 12 jun. 2008.

AUN, Marta Pinheiro (Coord.). *Observatório da Inclusão Digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão*. Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007.

AUN, Marta Pinheiro; ANGELO, Edna da Silva. Observatório da inclusão digital. In: AUN, Marta Pinheiro (Coord.). *Observatório da Inclusão Digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão*. Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007.

BALBONI, Mariana (Coord.). *Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no Brasil 2007*. 2. ed. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2008. Disponível em: <<http://www.cetic.br/tic/2007/indicadores-cgibr-2007.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2008.

BANCO DO BRASIL. [2008?] Disponível em: <<http://www.bb.com.br>>. Acesso em: 09 jul. 2008.

BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). *Projeto micro recarga no serviço móvel pessoal*. 2006. Disponível em: <www.anatel.gov.br/Portal/Documentos>. Acesso em: 01 set. 2008.

BELCHIOR, Luisa. Nível de escolaridade sobre no Brasil. Set. 2008. Disponível em: <<http://popbuhnoeletrico.blogspot.com/2008/09/nivel-de-escolaridade-sobe-no-brasil.html>>. Acesso em: 15 jan. 2009.

BORCHARDT, Ilmar. *Diagnóstico da exclusão social em Santa Catarina: mapa da fome*. Florianópolis: SDS/Instituto Cepa/SC, 2003.

BURSCH, Sally. Sociedade da Informação/Sociedade do Conhecimento. 2006. Disponível em: <<http://vecam.org/article519.html>>. Acesso em: 06 dez. 2008.

CAMPELLO, Bernadete. *O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional*. Ci. Inf., V.32, N.3, Brasília set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/bogliolo/downloads/CAMPELO%20Competencia%20Informacional.pdf>>. Acesso em: 05 dez. 2009.

CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede; a era da informação: economia, sociedade e cultura*. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. V.1.

_____. *A Galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003;

_____. Internet e Sociedade em Rede. In: MORAES, Denis de (Org.). *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder*. Rio de Janeiro: Record, 2003.

COSTA, Rigério da. *A cultura digital*. São Paulo: Publifolha, 2002. (Folha Explica)

DA MATTA, Roberto. *A casa e a rua: espaço, cidadania, mulher e morte no Brasil*. Rio de Janeiro: Guanabara, 1987.

DIAS, Wladimir Rodrigues - RDGP - Revista Digital da Gestão Pública, número 1, 2º semestre 2007. Disponível em: <site1.unibh.br/imgMarketing/revistas/gestaopublica/include/getdoc.php?id=50&article=16&mode=pdf> . Acesso em 04 dez. 2008.

DIEHL, Antônio Astor; TATIM, Denise Carvalho. *Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DOWBOR, Ladislau. Economia da Comunicação. In: DOWBOR, Ladislau; IANNI, Octavio; SILVA, Hélio (Orgs.). *Desafios da Comunicação*. Petrópolis: Vozes, 2000.

DUPAS, Gilberto. As várias dimensões da exclusão social e da pobreza. In: _____. *Economia Global e exclusão social: pobreza, emprego, estado e futuro do capitalismo*. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

FAGUNDES, Renan. O banco chega ao celular. É seguro? 2009. Disponível em: <<http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epoca/0,,ERT64097-15228-64097-3934,00.html>>. Acesso em: 20 mar. 2009.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS - FEBRABAN. Coletiva Pré-Ciab – O setor Bancário em Números. [2008] Disponível em: <http://www.febraban.org.br/portaldeinformacoes/FRProjetos.asp?id_grupo=760&id_pastaMA=52&id_assuntoMA=186%20&id_assuntoME=0&id_assunto=186&id_item=0>. Acesso em: 11 jun. 2008.

FERNANDES, Geni Chaves. Algo de ficção e realidade sobre a informação na sociedade da informação. Perspect. Ciênc. Inform., Belo Horizonte, N. Especial, p. 94-111, jul./dez. 2003.

FERRARI, Pollyana. *Jornalismo digital*. São Paulo: Ed. Contexto, 2003.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Miniaurélio: o dicionário da língua portuguesa*. 6. ed. Curitiba: Positivo, 2005.

FERREIRA, Simone Bacellar Leal; LEITE, Julio Cesar Sampaio do Prado. Avaliação da usabilidade em sistemas de infomação: o caso do sistema submarino. *RAC*, V. 7, N. 2, p. 115-136, Abr./Jun. 2003. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/rac/vol_07/dwn/rac-v7-n2-sbf.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2008.

_____. Os três pilares da inclusão digital. *Revista Espaço Acadêmico*, Ano III, N. 24, Maio de 2003. Disponível em: <<http://www.espacoacademico.com.br/024/24amsf.htm>>. Acesso em: 08 Ago. 2008.

FOLHA ONLINE. *TCU autoriza continuação da compra de laptops educacionais para programa do MEC*. 2009. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u539668.shtml>>. Aceso em: 24 mar. 2009.

FRIEDMAN, Thomas L. *O lexis e a oliveira*. Rio de Janeiro: ed. Objetiva, 1999.

FUNARI, Pedro Paulo. A cidadania entre os Romanos. In: PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla B. (Orgs). *História da Cidadania*. São Paulo: Contexto, 2003. P. 49-76.

GALEANO, Eduardo. A caminho de uma sociedade da incomunicação? In.: MORAES, Denis de (Org.). *Sociedade Midiatizada*. Rio de Janeiro: Mauad, 2006.

GENTILLI, Victor. *Democracia de massas: jornalismo e cidadania: estudo sobre as sociedades contemporâneas e o direito dos cidadãos à informação*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2005.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOUVEIA, Luis Manuel Borges. Sociedade da Informação: notas de contribuição para uma definição operacional. 2004. Disponível em: <http://www2.ufp.pt/~lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf>. Acesso em: 20 Nov. 2008.

GRAHAN, Stephen. Rumo à cidade em tempo real: desenvolvimento urbano numa sociedade globalizada e telemidiática. In: MORENO, Júlio (Coord.). *Da cidade de pedra à cidade virtual: contribuição para o debate sobre o futuro do nosso habitat*. São Paulo: Agência Estado, 1996.

GUARINELLO, Norberto Luiz. Cidades-estado na antiguidade clássica. In: PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla B. (Orgs). *História da Cidadania*. São Paulo: Contexto, 2003. P. 29-35-46.

GUERREIRO, Evandro Prestes. *Cidade Digital: infoinclusão social e tecnologia em rede*. SENAC, 2006. Disponível em: <<http://books.google.com/books?id=KJEMwG5Ii4C&pg=RA2A185&dq=inclusao+digital+g+uerreiro&hl=pt-BR&sig=ACfU3U3tAcv2BnqymA3VUTCC86hLfl1Kdw>>. Acesso em: 05 set. 2008.

HOFF, Waltimir; RAMOS, Paulo. Automação bancária: informatização no Banco do Brasil S.A. Revista Leonardo Póis - Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG. Vol. 1, n.2, jan.-jun/2003. Disponível em:

<www.icpg.com.br/hp/revista/download.exec.php?rpa_chave=54e2980752d8fdce39a7>.

Acesso em: 11 Fev. 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. [2005] Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/estadosat/perfil.php?sigla=sc>>. Acesso em: 22 fev. 2008.

LEMOS, André. *Cibercultura, tecnologia e vida social na cultura contemporânea*. Porto Alegre: Sulina, 2002.

LEMOS, André; PACIOS, Marcos (Orgs.). *As janelas do ciberespaço*. Porto Alegre: Sulina, 2001.

LÉVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

_____. *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34, 1999.

LOPES, Maria Immacolata Vassallo. *Pesquisa em Comunicação*. 3. ed. São Paulo: Ed. Loyola, 2001.

MARSHALL, T. H. *Cidadania, classe social e status*. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MATTELAT, A. *História da Sociedade da Informação*. São Paulo, Loyola, 2002.

_____. *Sociedade do Conhecimento e Controle da Informação e da Comunicação*. V Encontro Latino de Economia Política da Informação, Comunicação e Cultura. Conferência de Abertura. Salvador – BA, 9-11 novembro de 2005. Disponível em: <[HTTP//WWW.gepicc.ufba.br/enlepicc/ArmandMarrelartPortugues.pdf](http://WWW.gepicc.ufba.br/enlepicc/ArmandMarrelartPortugues.pdf)>. Acesso em: 03 de Fev. 2008.

MEDEIROS, Alexandre Stilben. *A história do Banco do Brasil - o primeiro Banco do Brasil*. [2008?] Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portalbb/page301,9171,9171,21,0,1,1.bb?codigoNoticia=8317&codigoMenu=5902>>. Acesso em: 08 ago. 2008.

MELO, José Marques de. Metodologia da Pesquisa em Comunicação: itinerário brasileiro. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (Orgs.). *Métodos e técnicas de pesquisa em Comunicação*. São Paulo: Atlas, 2005.

MORAES, Denis de. *Sociedade midiaticizada*. Rio de Janeiro: Ed. Mauad, 2006.

MORIGI, Valdir; PAVAN, Cleusa. *Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias*. Ciência da Informação, Vol. 33, N. 1, 2004. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/72/68>>. Acesso em: 05 fev. 2008.

- MORIN, Edgar. *O Método*. Porto Alegre: Sulina, 1999.
- MORRE, Nike. A Sociedade da Informação. In.: *Informação: tendências para o novo milênio*. Brasília: IBICT, 1999.
- MUNHOZ, Siemsen Antonio. *Tecnologias aplicadas à educação, educação e tecnologia na sociedade da informação*. Curitiba: IBPEX, 2002
- NAVES, Rubens. Novas possibilidades para o exercício da cidadania. In: PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla Bassanezi (Orgs.). *História da Cidadania*. São Paulo: Contexto, 2003.
- NEGROPONTE, Nicholas. *A Vida digital*. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.
- NERI, Marcelo Cortês (Coord.). *Mapa da exclusão digital*. Rio de Janeiro: FGV/IBRE, CPS, 2003. Disponível em: <<http://www.cdicampinas.org.br/docs/mapaincdigital.pdf>>. Acesso em: 5 mar. 2008.
- NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. *Usabilidade da Web: projetando websites com qualidade*. Rio de Janeiro; Elsevier, 2007.
- OFFE, Claus. A Atual transição da história e algumas opções básicas para as instituições da sociedade. In: PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. *Sociedade e Estado em Transformação*. São Paulo: Ed. UNESP, 2001. P. 119-145.
- PAIVA, João; *et al.* *Glossário de El*. Disponível em: <http://www.jpcaiva.net/getfile.php?cwd=rosto/utilidades/glossarios&f=4fbff>. Acesso em: 21 jan. 2009.
- PANISI, Fernando. *Entenda o que é o celular “3G”*. G1. 11 dez. 2007. Disponível em: <<http://colunas.g1.com.br/tiraduvidas/2007/12/11/entenda-o-que-e-o-celular-3g/>>. Acesso em: 10 ago. 2008.
- PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir Carolino. Em tempos de globalização e mudança: a identificação da cidadania na sociedade de informação. *Transinformação*. Campinas, p. 7-16, jan./abr. 2005.
- PIMENTEL, João Paulo. Caixa Eletrônico faz 40 anos. *Gazeta do Povo*, 25/06/2007. Disponível em: <http://www.tecban.com.br/pt-br/aempresa/noticias_midia_junho2007-5.jsp?year=2007>. Acesso em: 02 jul. 2008.
- PINHEIRO, Cláudia Novaes. Mendes Filho, Luiz Augusto Machado. Tecnologias no sistema de auto-atendimento bancário: um estudo de caso sobre a satisfação do cliente. *Revista da FARN*, Natal, v.3, n.1/2, p. 23 - 43, jul. 2003/jun. 2004. Disponível em: <<http://www.revistafarn.inf.br/revistafarn/index.php/revistafarn/article/view/89/101>>. Acesso em: 25 jan. 2009.
- PIRES, BRUNO. *O analfabetismo digital*. Mar. 2005. Disponível em: <<http://www.Internetlegal.com.br/artigos>>. Acesso em: 14 jul. 2008.
- POCHMANN, Marcio et al. (Orgs.). *Atlas da exclusão social, agenda não liberal da inclusão social no Brasil*. São Paulo: Cortez, 2005. V. 5.

- PLANTÃO INFO. *Grupo mapeia desigualdade digital no Brasil*. 2007. Disponível em: <<http://info.abril.com.br/aberto/infonews/082007/09082007-1.shl>>. Acesso em: 11 jan. 2008.
- PRADO, José Luiz Aidar. O campo da comunicação e a comunicação entre os campos na era da globalização. In: LOPES, Maria Immacolata Vassalo. *Epistemologia da Comunicação*. São Paulo: Edições Loyola, 2003
- PREFEITURA MUNICIPAL DE CHAPECÓ. [2007]. Disponível em: <<http://www.chapeco.sc.gov.br/prefeitura/conteudo/?i=559>>. Acesso em: 10 Fev. 2009.
- QUINTSLR, Marcia Maria Melo (Coord.). *Pesquisa mensal de emprego: algumas características da inserção das mulheres no mercado de trabalho*. Rio de Janeiro: IBGE, 2008. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_mulher/Suplemento_Mulher_2008.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2008.
- RABINOVICI, Moisés. Invasão de bits transforma a vida das cidades. In: MORENO, Júlio (Coord.). *Da cidade de pedra à cidade virtual: contribuição para o debate sobre o futuro do nosso habitat*. São Paulo: Agência Estado, 1996.
- RÁDIO ONU. *Crise pode gerar 20 milhões de desempregados*. 2008. Disponível em: <<http://www.unmultimedia.org/radio/portuguese/detail/150867.html>>. Acesso em: 05 dez. 2008.
- RAMAL, Andrea Cecília. Educação na cibercultura: hipertextualidade, leitura, escrita, e aprendizagem. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- ROBINS, Stephen P. *Administração Mudanças e Perspectivas*. São Paulo: Saraiva, 2003.
- ROGAR, Silvia. Em apenas 3 segundos. *Veja – Especial Tecnologia*, São Paulo, v. 41, n. 2078, p. 17-20, set. 2008.
- ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Inclusão digital como condição à inclusão social; o caso brasileiro. I Congreso Internacional y VI Congreso Nacional de Bibliotecarios, Documentalistas y Archivistas del Paraguay. 2006. Disponível em: <http://www.pol.una.py/abigrap/ponencias/Frota_Rozados_Helen.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2008.
- RIBEIRO, Ana Paula. Caixa amplia lucro em 5,2% em 2007, a R\$ 2,5 bilhões. *Folha Online*, São Paulo, 22 fev. 2008. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u375017.shtml>>. Acesso em: 04 ago. 2008.
- ROSA, César Augusto Salabert. *Internet: história, conceitos e serviços*. São Paulo, Ed. Érica, 1998.
- SHIMIZU, Heitor. Planeta digital. *Veja*, São Paulo, v. 39, n. 1978, p. 106-107, out. 2006.
- SILVA, Helen; JAMBEIRO, Othon; LIMA, Jussara; BRANDÃO, Marco Antônio. *Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania*.

Ciência da Informação, Brasília, v. 34, n. 1, jan./abr. 2005. Disponível em: <revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewPDFInterstitial/611/544>. Acesso em: 10 jul. 2008.

SILVA, Marco. Internet na escola e inclusão. In.: ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini; MORAN, José Manuel (Orgs.). *Integração das Tecnologias na Educação: salto para o futuro*. Brasília: Ministério da Educação, Seed, 2005. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/2sf.pdf>>. Acesso em: Mar. 2008.

SILVA FILHO, Antônio Mendes. A usabilidade e a Web. *Revista Espaço Acadêmico*, Ano I, N. 11, Abr. 2002. Disponível em: <<http://www.espacoacademico.com.br/011/11mendes.htm>>. Acesso: 07 Dez. 2008.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. *Exclusão Digital: a miséria na era da informação*. São Paulo: Ed. Fundação Perseu Abramo, 2001.

SIMEÃO, Elvira; MIRANDA, Antônio. *Informação: alfabetização digital e acesso ao conhecimento*. Brasília: Universidade de Brasília, 2006.

SIQUEIRA, Alexis Cavicchini Teixeira de. *A história dos bancos no Brasil*. Rio de Janeiro: COP Ed., 2007.

SORJ, Bernardo. *Brasil@povo: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação*. Jorge Zahar Ed., 2003. (E-book) Disponível em: <<http://books.google.com/books?id=o1arykLVxFkC&printsec=frontcover&hl=pt-BR>>. Acesso em: 20 jun. 2008.

TAKAHASHI, Tadao. (Org.). *Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde*. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <www.direitoacomunicacao.org.br/novo/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=193>. Acesso em: 28 fev. 2008.

TELECOMUNICAÇÕES: finalmente conectados. *Veja - Edição Especial 40 anos*, São Paulo, v. 41, n. 2077, p. 256-257, set. 2008.

THOMPSON, John B. *A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia*. Petrópolis: Vozes, 1998.

TRESCA, Laura. Caixa Econômica Federal doa computadores para inclusão digital em Santa Catarina. 06/09/2007. Disponível em: <<http://www.inclusaodigital.gov.br/inclusao/noticia/caixa-economica-federal-doa-computadores-para-programas-de-inclusao-digital-em-santa-catarina/>>. Acesso em: 20 Nov. 2008.

VÉRAS, Maura Pardini Bicudo. Exclusão social – um problema de 500 anos. In: SAWAIA, Bader. *As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da igualdade social*. Petrópolis, Vozes, 1999.

VIEIRA, Liszt. *Os Argonautas da Cidadania: a sociedade civil e a globalização*. Rio de Janeiro: Record, 2001.

VIEIRA, M. Graciana Espellet de Deus; PEREIRA, Raquel M. Fontes do Amaral. Formações sócio-espaciais catarinenses: notas preliminares. In: CONGRESSO DE HISTÓRIA E GEOGRAFIA DE SANTA CATARINA, 1997. *Anais ...* Florianópolis: CAPES/MEC, 1997.

VILAS BOAS, Roberta de Matos. Em 2018, Brasil terá um celular para cada habitante, prevê Anatel. *InfoMoney*, 08 jul. 2008. Disponível em: <<http://web.infomoney.com.br/templates/news/view.asp?path=/suasfinancas/&codigo=1223657>>. Acesso em: 15 jul. 2008.

VOGT, Carlos. *Sociedade da Informação: inclusão e exclusão*. 2001. Disponível em: <<http://www.comciencia.br/reportagens/socinfo/info01.htm>>. Acesso em: 15 Nov. 2008.

WANDERLEY, Mariângela Belfiore. Refletindo sobre a noção de exclusão. In: SAWAIA, Bader. *As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da igualdade social*. Petrópolis: Vozes, 1999.

XAVIER, Jonas *et al.* *Estudo da Evolução da Telefonia móvel no Brasil*. In: ENCONTRO LATINO AMERICANO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 10 e ENCONTRO LATINO AMERICANO DE PÓS-GRADUAÇÃO, 6, Vale do Paraíba, 2006. *Anais eletrônicos ...* Vale do Paraíba: Universidade do Vale do Paraíba, 2006. Disponível em: <http://www.inicepg.univap.br/INIC_2006/inic/inic/07/INIC0000860.ok.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2008.

YIN, Roberto K. *Estudo de Caso: planejamento e métodos*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE 1: Questionário para os Usuários do Auto-Atendimento Bancário

Caracterização dos Pesquisados

Idade: _____

Gênero: () F () M

Escolaridade: Analfabeto () 1º Grau () 2º Grau () 3º Grau () Pós-Graduação ()

Profissão: _____

Renda: _____

Questões de Pesquisa

1. Ao utilizar serviços bancários qual é a sua preferência?

() Ser atendido no guichê () Buscar o auto-atendimento

Por que?

2. Considera-se preparado para utilizar o sistema de auto-atendimento bancário?

() Totalmente preparado () Parcialmente Preparado () Totalmente Despreparado

Por que?

3. Alguma vez não conseguiu realizar uma operação?

() Sim () Não

Se deixou de realizar, qual foi a sua atitude?

4. Na sua opinião o sistema de auto-atendimento bancário proporciona benefícios?

() Sim () Não

Se a resposta for sim, quais?

- () Racionalização de tempo
- () Agilidade para efetivar os serviços bancários
- () Comodidade
- () Outros

No caso de outros, quais?

5. Quais as operações bancárias que realiza com mais freqüência nos terminais de auto-atendimento bancário?
- Consultar Saldo da conta
 - Retirar Extrato da conta
 - Saque
 - Depósito
 - Pagamentos
 - Transferência
 - Retirada de talão de cheques
 - Recarga de celular

6. A utilização do terminal de auto-atendimento bancário gera dificuldades?

- Sim, tenho dificuldades Não possuo dificuldades

Se sim, quais?

7. Qual é o tempo médio despendido para a efetivação de uma transação bancária no terminal de auto-atendimento bancário?

- Menos de 3 min. Mais de 3 até 5 Mais de 5 até 10 Mais de 10 min.

8. Como avalia o programa de computador utilizado para mostrar as opções disponíveis para a realização de transações bancárias no terminal de auto-atendimento bancário?

- Muito Fácil Fácil Muito difícil Difícil

9. As mensagens exibidas na tela dos terminais de auto-atendimento bancário são suficientemente explicativas para a realização de suas operações bancárias?

- Sim Não Parcialmente

10. Qual é a sua opinião sobre a segurança proporcionada pelo sistema nos terminais de auto-atendimento bancário?

- Totalmente seguro Seguro Parcialmente Seguro Totalmente Inseguro

11. Na sua opinião, o programa de computador disponibilizado nos terminais de auto-atendimento bancário deveria ser melhorado?

- Sim Não

12. Você freqüentou algum curso de informática?

- Sim Não

13. Tem computador em casa?

- Sim Não

14. Costuma acessar a Internet?

Sim Não

15. Tem conexão doméstica à Internet?

 Não

Se a resposta for sim, qual o tipo de acesso, para que atividade mais utiliza e o tempo médio de navegação despendido?

- Para o trabalho
- Pesquisas escolares
- Consultar e-mail
- Buscar informações sobre assuntos diversos
- Acesso a jornais on-line
- Lazer

Menos de 15 min./dia

De 15 a 30 min./dia

De 30 min. a 60 min./dia

De 60 a 1h30 min./dia

1h30 a 2h/dia

Mias de 2h/dia

15. Realiza operações bancárias pela Internet?

Sim Não

Se a resposta for sim, quais?

- Racionalização de tempo
- Agilidade para efetivar os serviços bancários
- Comodidade
- Outros

No caso de outros, quais?

16. Com tantas tecnologias de comunicação e informação disponíveis, sente-se preparado para viver nessa realidade?

Sim Não

Por que?

APÊNDICE 2: Questionário para os Auxiliares do Auto-Atendimento Bancário

Caracterização dos Pesquisados

Idade:

Escolaridade: 1º Grau () 2º Grau () 3º Grau () Pós-Graduação ()

Questões de Pesquisa

1. Qual a frequência diária para prestar auxílio aos clientes na sala de auto-atendimento?
- () Menos de 10 atendimentos por dia
 - () De 10 a 20 atendimentos por dia
 - () De 20 a 30 atendimentos por dia
 - () De 30 a 40 atendimentos por dia
 - () Mais de 40 atendimentos por dia

Se não sabe dizer precisamente quantos atendimentos presta por dia, pode fazer uma aproximação?

2. Na sua opinião, qual o percentual de pessoas que entram na sala de auto-atendimento e precisam de ajuda para utilizar as máquinas.

- () 10% dos usuários
- () 20% dos usuários
- () 30% dos usuários
- () 40% dos usuários
- () 50% dos usuários
- () 60% dos usuários
- () 70% dos usuários
- () 80% dos usuários
- () Mais de 80% dos usuários

3. Para que tipo de auxílio costuma ser chamado (a)?

- () Verificar saldo da conta bancária
- () Retirar extrato
- () Efetuar saques
- () Depósitos
- () Transferências
- () Pagamentos
- () Recarregar o celular
- () Outros

No caso de outros, quais?

4. Quais são as maiores dificuldades dos clientes ao utilizar o terminal de auto-atendimento bancário?

- Não sabem lidar com o sistema em geral
 Têm dificuldades para localizar a operação na tela
 Não sabem o momento de digitar a senha
 Não lembram da senha
 Outros.

No caso de outros, quais?

5. Que cliente apresenta maior dificuldade para operar o auto-atendimento?

- Homens Adultos Homens Idosos
 Mulheres Adultas Mulheres Idosas

6. As pessoas ficam irritadas com o auto-atendimento?

- Sim Não Às vezes

Que tipo de reclamação costuma ouvir?

7. Você consegue atender a todos que pedem ajuda?

- Sempre Quase sempre Às vezes Raramente Nunca

O que o cliente faz quando não pode ajudar naquele momento?

- Espera
 Pede ajuda a qualquer pessoa
 Entra na agência para ter atendimento diretamente no caixa
 Vai embora e volta mais tarde sem reclamar
 Vai embora fazendo xingamentos a você e ao banco

8. Na sua opinião, os usuários que recebem auxílio do (a) atendente, nas utilizações subsequentes dos terminais de auto-atendimento conseguem realizar suas operações sozinhos?

- Sempre Quase sempre Às vezes

9. Na sua opinião, o sistema de auto-atendimento é de fácil operacionalização?

- Sim Não

Por que?

10. Na sua opinião, o sistema apresenta falhas quanto à clareza e compreensão?

- Sim Não

Se a resposta for sim, quais?

11. Qual (is) a (s) sugestão (ões) para melhorar o sistema de auto-atendimento bancário?

APÊNDICE 3: Questionário para o Representante da Instituição Financeira

1. A Caixa Econômica Federal possui alguma pesquisa ou índices referentes às dificuldades na utilização do terminal de auto-atendimento?

() Sim () Não

Se sim, o que revelam?

2. A instituição desenvolve alguma ação para minimizar as dificuldades enfrentadas pelos usuários para a utilização das TIC, no caso o terminal de auto-atendimento bancário?

() Sim () Não

No caso de resposta afirmativa, que tipo de ação é desenvolvida?

3. Qual a sua sugestão pessoal para melhorar o sistema de auto-atendimento, facilitando a utilização?

4. A Caixa tem investido em atualização dos terminais?

() Sim () Não

Se sim, quais os investimentos?

5. Quantos terminais de auto-atendimento existem hoje espalhados pelo Brasil, há intenção de expandir ou substituir por outro tipo de canal de atendimento?

6. Existe alguma estimativa sobre a quantidade de clientes por carteira? Por exemplo, as pessoas de baixa renda e que recebem benefícios sociais representam que percentual?

7. Na abertura de uma conta existe orientação para o cliente operacionalizar o sistema de auto-atendimento?

Sim Não

Se sim, que orientação recebem?

8. Quantos clientes já utilizam a Internet pra efetivar serviços bancários?
