



Matheus Schnorr Elias

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**QUEM SÃO OS FREQUENTADORES DAS FILAS NOS  
BANCOS? Um estudo em uma agência bancária no município de  
Naviraí (MS)**

Orientador: Prof. Dr. Victor Fraile Sordi

Naviraí-MS

2022



## **QUEM SÃO OS FREQUENTADORES DAS FILAS NOS BANCOS? Um estudo em uma agência bancária no município de Naviraí (MS)**

Matheus Schnorr Elias

### **RESUMO**

Apesar dos avanços na utilização de tecnologias de informação e comunicação, as filas nas agências bancárias não diminuem e o tempo de espera pelos serviços na maioria das agências continua longo. Neste cenário, identificar quem são esses indivíduos que permanecem nas filas mesmo após grandes avanços na digitalização dos serviços, pode ser essencial para a melhor compreensão deste fenômeno. Este estudo objetiva caracterizar frequentadores de filas de atendimento em agências bancárias. Para tanto, operacionalizou-se uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa, aplicando-se um questionário a uma amostra de trinta indivíduos frequentadores de filas de atendimento em uma agência bancária no município de Naviraí, Estado de Mato Grosso do Sul. Os resultados sugerem que os frequentadores de filas de atendimento em agências bancárias, apesar de já bancarizados, trata-se de indivíduos com dificuldades na utilização de tecnologias de informação e comunicação como caixa eletrônicos, aplicativos bancários e internet banking, além de apresentar desconhecimento sobre a utilização dessas tecnologias como alternativas para a efetuação de transações financeiras comuns. As dificuldades e desconhecimento podem estar relacionadas com a escolaridade e renda, dois fatores importantes tanto na educação digital quanto ao acesso à internet e equipamentos eletrônicos.

**Palavras-chave:** Analfabetismo Digital; Educação Digital; Bancarização; Filas.



## 1 INTRODUÇÃO

A espera por um serviço pode afetar negativamente a avaliação por parte dos usuários, já que à medida que os mesmos percebem o tempo de espera aumentando, a satisfação tende a diminuir, podendo impactar negativamente nos resultados financeiros das empresas prestadoras de serviços (ARAÚJO; CARNEIRO, 2008).

O crescimento considerável do número de caixas eletrônicos com autoatendimento e o acesso cada vez mais amplo às contas digitais e *internet banking* aumentaram substancialmente a conveniência dos usuários de serviços bancários e permitiram às instituições financeiras diminuir os riscos e custos operacionais, além de propiciar maior agilidade nos atendimentos (PITTERI; NACHBAR JÚNIOR; ARRUDA, 2010).

No entanto, conforme apontam Araújo e Carneiro (2008), apesar dos avanços na utilização de tecnologias de informação, as filas nas agências bancárias não diminuem e o tempo de espera pelos serviços na maioria das agências continua longo.

Para os autores, os principais motivos para a não diminuição das filas são: (a) Redução do número de agências e do quadro de colaboradores associado ao aumento de serviços digitais; (b) Aumento expressivo do número de usuários pela maior bancarização promovida por programas sociais de distribuição de renda; (c) Falta de interesse dos próprios bancos em investir no melhor atendimento aos usuários não correntistas das agências; (d) Maior diversificação de serviços oferecidos pelos bancos aglutinando serviços outrora disponíveis em repartições públicas e em outras instituições e (e) Características sociodemográficas dos usuários como a baixa escolaridade e falta de educação digital.

Fatos recentes corroboram com os autores. Com o aumento da digitalização dos serviços financeiros, os principais bancos do país (Banco do Brasil, Bradesco, Itaú e Santander) reduziram a sua estrutura física, fechando 1.007 agências em 2021 e demitindo cerca de 12 mil colaboradores (IDEC, 2022). Além disso, 16,6 milhões de brasileiros foram bancarizados durante a pandemia, devido sobretudo ao auxílio emergencial (PODER 360, 2022).

Neste cenário, identificar quem são esses indivíduos que permanecem nas filas das agências bancárias brasileiras, mesmo após grandes avanços na digitalização dos serviços e na utilização de tecnologias de informação e comunicação, pode ser essencial para a melhor compreensão deste fenômeno. Desta maneira, este estudo objetiva caracterizar frequentadores de filas de atendimento em agências bancárias.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

Segundo Abensur et al. (2022) a fila é consequência de um descompasso entre a capacidade de atendimento do serviço oferecido e a demanda de seus usuários. Desta maneira, Pitteri, Nachbar Júnior e Arruda (2010) ao investigarem as características dos terminais de autoatendimento das instituições bancárias que determinam sua rejeição por parte dos usuários idosos, partiram da seguinte questão: Por mais que se efetuem investimentos e esforços para direcionar os clientes ao autoatendimento, por que as filas dos caixas das agências aumentam a cada dia? Ou seja, quais os motivos para que esse descompasso entre a capacidade de atendimento e a demanda dos usuários dessas instituições permaneça.

Conforme supracitado, para Araújo e Carneiro (2008), existem alguns motivos cruciais para que as filas não diminuam, motivos estes que ajudam a responder essa questão, como a redução do número de agências e do quadro de colaboradores, aumento do número de usuários, falta de interesse dos próprios bancos em investir no melhor atendimento aos usuários não correntistas das agências, diversificação de serviços e características sociodemográficas dos usuários.

Mas quem são esses indivíduos que permanecem nas filas? Pitteri, Nachbar Júnior e Arruda (2010), sugerem que uma parte significativa deles são idosos, que de fato, preferem a utilização dos caixas com atendimento por meio de pessoas (atendimento físico), em detrimento dos caixas eletrônicos.

Já Araújo e Carneiro (2008) concluíram que a grande maioria dos frequentadores das filas nas agências bancárias são usuários que apenas utilizam os serviços do banco, mas não são clientes. Além disso, destacam o caso dos não-bancarizados, ou seja, indivíduos que não têm conta em banco e, por fim, indivíduos que geralmente possuem baixa renda, baixa escolaridade e excluídos digitalmente formam o público prioritário das filas dos bancos (ARAÚJO; CARNEIRO, 2008).

Idosos, usuários não correntistas, indivíduos não-bancarizados compõem um estrato da sociedade com uma possível característica comum: a exclusão digital. A era da informação, por meio de conteúdos digitais, possibilitou a criação de novas bases e formas dos indivíduos se organizarem socialmente, além de um maior desenvolvimento no que se refere às condições de sua sobrevivência (ALMEIDA; JORGE, 2021).

Entretanto, conforme os autores, a desigualdade estrutural de acesso a tecnologias fundamentais na disseminação do conhecimento gera uma exclusão de indivíduos, pelo fato de não se tratar apenas de um simples acesso, mas de um afastamento de instituições sociais que

passaram a estar ligadas a tais tecnologias.

Desta forma, cria-se um processo de exclusão digital, que se trata da diferença entre aqueles que estão colhendo os benefícios de uso das novas tecnologias de informação e comunicação e aqueles que não (KNOP, 2017). No caso dos serviços financeiros ofertados pelos bancos, o estudo de Araújo e Carneiro (2008) evidencia que parte das pessoas que continuam frequentando as demoradas filas nas agências são justamente os excluídos digitais. Segundo os autores, quem fica na fila são os menos abastados, tratados como “indivíduos” e vistos como “tumultuadores” do sistema.

Um levantamento feito pela consultoria Price Waterhouse Coopers Brasil (PWC), chamado “O abismo digital no Brasil”, revela que a desigualdade de acesso à internet, a infraestrutura inadequada e a educação deficitária são gargalos importantes para o desenvolvimento do país (PWC, 2022). De acordo com a pesquisa, somente 20% dos brasileiros têm acesso de qualidade à internet. Sendo que oito milhões de estudantes ou 21% dos alunos matriculados nas redes municipais e estaduais de educação básica estão em escolas sem acesso à banda larga, tecnologia essencial para o ensino virtual. O que pode refletir futuramente em uma nova massa de pessoas excluídas digitalmente. Além de sugerir que esse problema está espalhado por todas as faixas etárias no país.

A pesquisa “Idosos no Brasil: Vivências, Desafios e Expectativas na Terceira Idade” realizada pelo Sesc São Paulo e pela Fundação Perseu Abramo demonstrava que os idosos no Brasil sentem-se excluídos do mundo digital e têm dificuldade em ler e escrever (NERI et al., 2007). Conforme a pesquisa, apenas 19% dos maiores de 60 anos faziam uso efetivo da internet. 72% da população da terceira idade nunca havia utilizado um aplicativo e 62% nunca havia utilizado redes sociais.

Tais gargalos de natureza estrutural e socioeconômica, podem estar contribuindo para a manutenção de um estrato mais vulnerável da população em filas nas agências bancárias. Para Araújo e Carneiro (2008), a tecnologia é uma grande aliada para agilizar o atendimento bancário e diminuir as filas, mas sua utilização está limitada não só a fatores econômicos, sociais, comportamentais, mas a fatores culturais.

Conforme os autores, dentre as características que dificultam este processo estão a baixa escolaridade e o baixo poder aquisitivo de uma parcela significativa da população brasileira, que dificulta com que os usuários sejam convertidos em clientes com autonomia para se auto atender, tanto nos terminais eletrônicos, como na utilização de soluções digitais como os aplicativos de *internet banking*.

### 3 METODOLOGIA

Visando alcançar o objetivo proposto de caracterizar frequentadores de filas de atendimento em agências bancárias, optou-se pela operacionalização de uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa, aplicando-se um questionário a uma amostra de trinta (30) indivíduos frequentadores de filas de atendimento em uma agência bancária no município de Naviraí, Estado de Mato Grosso do Sul. As respostas foram analisadas qualitativamente e quantitativamente à luz das evidências disponíveis na literatura.

Uma pesquisa de abordagem quantitativa é aquela em que se coletam e analisam dados quantitativos sobre determinadas variáveis (PITA FERNÁNDEZ; PÉRTEGAS DÍAZ, 2002). As pesquisas descritivas visam a descrição das características de determinada população. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma das características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário (GIL, 2008).

Sendo assim, neste estudo, descreveu-se a amostra de respondentes por intermédio de variáveis quantitativas acerca da permanência em fila de atendimento bancário e variáveis socioeconômicas. Para a coleta de dados utilizou-se questionário digital do tipo fechado, na ferramenta Google Forms (APÊNDICE I). Porém, o preenchimento foi feito pelo pesquisador *in loco*, com a utilização de *smartphone*, na presença dos participantes, visto a dificuldade natural neste estrato da população em lidar com tecnologias e dispositivos eletrônicos.

Foram utilizados dados primários coletados diretamente dos respondentes. Os questionários fechados são bastante objetivos e requerem um menor esforço por parte dos sujeitos respondentes (GIL, 2008). A amostragem utilizada foi não probabilística por conveniência (GIL, 2008). A escolha do município e da agência bancária foi pela facilidade de acesso e proximidade ao pesquisador.

Buscou-se durante o expediente na agência bancária, abordar os indivíduos que esperavam na fila de atendimento com disponibilidade em participar da pesquisa. A coleta de dados foi feita nos meses de julho e agosto de 2022. 33 questionários respondidos foram observados, destes 30 foram válidos. Salienta-se a dificuldade em convencer os frequentadores a participar da pesquisa, sobretudo, pelo fato de não se sentirem confortáveis em responder sobre o assunto.

Os dados coletados foram analisados através de estatística descritiva simples

(frequência e percentuais). Tabulou-se os dados com utilização do Excel (Pacote Office). Distribuiu-se as frequências e os percentuais de cada questão. Na discussão dos resultados utilizou-se o contraste com a literatura disponível sobre a temática.

#### 4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados sugerem que a amostra participante da pesquisa, constituída por indivíduos frequentadores da fila de atendimento em uma agência bancária de Naviraí, possuem características socioeconômicas relativamente heterogêneas, com exceção da variável renda (Tabelas 1, 2 e 3). O perfil da amostra quanto a faixa etária é majoritário nas faixas de 18 a 30 anos (27% dos respondentes) e de 31 a 50 anos (40% dos respondentes). Quanto a escolaridade, há um número significativo de não escolarizados (20% dos respondentes), sendo que 53,3% dos participantes não haviam concluído o ensino médio. Quanto a renda mensal, a grande maioria declara ter uma renda de 1 a 2 salários mínimos (87% dos respondentes).

**Tabela 1: Faixa etária da amostra**

| Variável     | Alternativas         | Frequência | %     |
|--------------|----------------------|------------|-------|
| Faixa Etária | De 18 a 30 anos      | 8          | 27%   |
|              | De 31 a 50 anos      | 12         | 40%   |
|              | De 51 anos a 60 anos | 5          | 16,5% |
|              | De 61 anos a 70 anos | 5          | 16,5% |

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Conforme a Tabela 1, 40% da amostra tem entre 31 e 50 anos e 27% da amostra de 18 a 30 anos. 16,5% têm de 51 a 60 anos e 16,5% têm de 61 a 70 anos. O que indica que não é só o público de usuários com idade mais avançada que não utiliza as novas tecnologias e permanecem nas filas.

**Tabela 2: Escolaridade da amostra**

| Variável     | Alternativas           | Frequência | %     |
|--------------|------------------------|------------|-------|
| Faixa Etária | Não estudei            | 6          | 20%   |
|              | Fundamental incompleto | 3          | 10%   |
|              | Fundamental completo   | 4          | 13,3% |
|              | Médio incompleto       | 3          | 10%   |
|              | Médio completo         | 8          | 26,7% |
|              | Superior incompleto    | 5          | 16,7% |

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

De acordo com a Tabela 2, 26,7% dos respondentes afirmam ter o ensino médio completo e 20% da amostra afirma não ter estudado. 16,7% afirmam ter o ensino superior incompleto, 13,3% o fundamental completo, 10% o fundamental incompleto, outros 10% o médio incompleto e apenas 3,3% afirmam ter o superior completo. 53,3% da amostra não possui ensino médio completo, o que pode estar relacionado com as dificuldades na utilização das tecnologias bancárias como aplicativos e caixas eletrônicos de acordo com Araújo e Carneiro (2008).

**Tabela 3: Renda mensal da amostra**

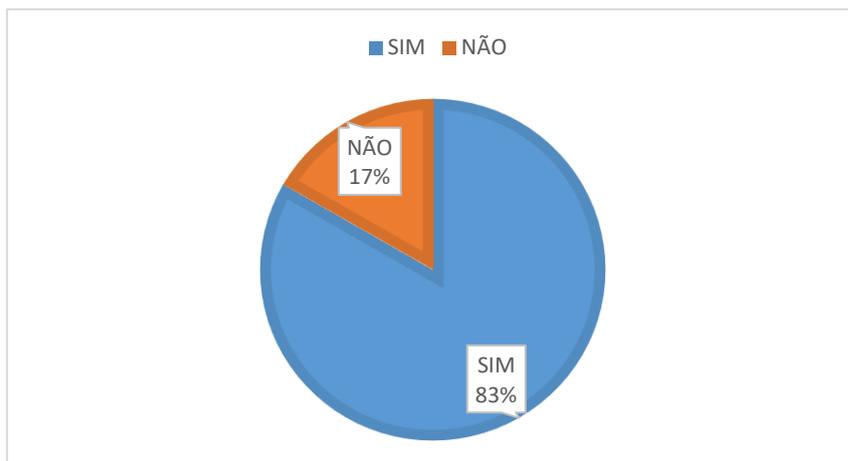
| Variável     | Alternativas              | Frequência | %   |
|--------------|---------------------------|------------|-----|
| Renda mensal | Nenhuma renda             | 0          | 0%  |
|              | De 1 a 2 salários mínimos | 26         | 87% |
|              | De 2 a 4 salários mínimos | 4          | 13% |

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Conforme a Tabela 3, 87% da amostra afirma ter uma renda mensal de 1 a 2 salários mínimos. Apenas 13% da amostra afirma ter uma renda mensal de 2 a 4 salários mínimos. Sendo que não houve nenhum respondente nos estratos de renda acima de 4 salários mínimos. Para Araújo e Carneiro (2008) e Neri et al. (2007), a renda é um fator importante na exclusão digital à medida que se relaciona com a capacidade dos indivíduos de acesso à internet, acesso à hardware e acesso à educação digital.

O gráfico 1 apresenta a distribuição dos frequentadores das filas em relação ao fato de serem ou não clientes da instituição onde participaram da pesquisa.

**Gráfico 1: Cliente da Instituição**



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Conforme o gráfico 1, 83% dos respondentes eram clientes da instituição e apenas 17% não eram clientes, somente usuários. Tal fato contraria os resultados encontrados por Araújo e Carneiro (2008), onde os indivíduos que “engrossavam” as filas dos bancos eram majoritariamente usuários desbancarizados, que não eram clientes das instituições onde frequentavam as filas.

Tais dados podem sugerir que, apesar desses indivíduos serem bancarizados e correntistas da instituição onde estão frequentando as filas de atendimento, eles possuem dificuldades com o autoatendimento. A Tabela 4 apresenta a distribuição dos respondentes pelas suas motivações em estarem aguardando na fila.

**Tabela 4: Motivos para estar aguardando na fila**

| Variável  | Alternativas    | Frequência | %     |
|-----------|-----------------|------------|-------|
| Motivação | Saques          | 15         | 50%   |
|           | Depósitos       | 9          | 30%   |
|           | Transferências  | 4          | 13,3% |
|           | Pagamentos      | 1          | 3,3%  |
|           | Troca de Cheque | 1          | 3,3%  |
|           | Outros          | 0          | 0%    |

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

De acordo com a Tabela 4, metade dos respondentes estavam na fila para efetuar

saques (50%) e 30% para efetuarem depósitos. Esses dois tipos de transações são caracterizados pela necessidade do usuário em movimentar dinheiro fisicamente. Neste caso, ou o usuário utiliza os caixas eletrônicos ou os caixas físicos operados por colaboradores da instituição. No entanto, salienta-se que todas essas operações já podem ser feitas pelo aplicativo do banco ou pelo caixa eletrônico, inclusive as trocas de cheque (3,3% das respostas), os pagamentos (3,3%) e transferências (13,3%).

Neste sentido, a Tabela 5 apresenta a distribuição dos respondentes quanto a visualização de alternativas que não a espera na fila para a efetivação dessas transações.

**Tabela 5: Alternativa observada para a operação necessária**

| Variável            | Alternativas        | Frequência | %   |
|---------------------|---------------------|------------|-----|
| Locais alternativos | Caixa 24hrs         | 13         | 43% |
|                     | Internet/App        | 3          | 10% |
|                     | Agente Credenciado  | 2          | 7%  |
|                     | Somente na Agência  | 1          | 3%  |
|                     | Não soube responder | 19         | 37% |

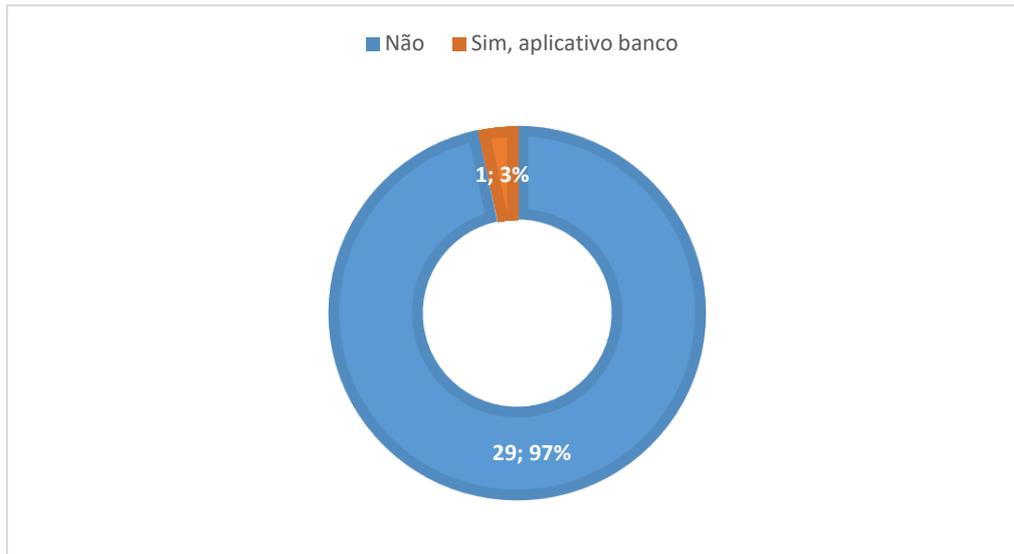
Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Conforme a Tabela 5, 43% dos participantes percebem os “Caixas 24h” (caixas eletrônicos da Rede 24h que integra várias instituições financeiras brasileiras) como uma alternativa para efetuar a transação financeira a qual estava aguardando na fila para fazer com a ajuda de um colaborador. Já 37% não souberam responder.

Enquanto 10% percebem os aplicativos ou internet banking como alternativa, 7% os agentes credenciados (lojas, comércios e outras organizações que dispõem de serviços bancários credenciados), 3% não percebem uma alternativa senão a própria agência.

Esses resultados apontam para uma falta de informação sobre as tecnologias disponíveis, assim como sugerem uma possível dificuldade na utilização dessas tecnologias, corroborando com estudos anteriores como os de Araújo e Carneiro (2008) e Pitteri, Nachbar Júnior e Arruda (2010). Neste contexto, o Gráfico 2 apresenta a distribuição dos respondentes conforme a utilização pregressa da internet para efetuar transações financeiras.

**Gráfico 2: Utilização anterior da internet para realizar a operação**



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Conforme o Gráfico 2, apenas 3% dos respondentes, ou seja, um indivíduo, já havia utilizado o aplicativo do banco para realizar a operação financeira demandada. 97% jamais haviam utilizado. Esses dados acrescentam que além de desconhecer as tecnologias, boa parte da amostra jamais as utilizou. Dos participantes que nunca utilizaram, ao serem questionados do motivo para jamais terem utilizado os aplicativos ou o *internet banking*, 97% afirmaram que não sabem utilizar essas tecnologias (28 respondentes).

Os resultados apontam para a exclusão digital e a falta de educação digital da amostra participante da pesquisa. Dados que corroboram em parte com os resultados de Araújo e Carneiro (2008), ao descrever os indivíduos que permanecem nas filas das agências bancárias como “menos abastados” e excluídos digitais. Esses resultados também caracterizam estes indivíduos como um estrato da sociedade brasileira que não estão colhendo os benefícios de uso das novas tecnologias de informação e comunicação (KNOP, 2017).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste estudo sugerem que os frequentadores de filas de atendimento em agências bancárias, apesar de já bancarizados, trata-se de indivíduos com dificuldades na utilização de tecnologias de informação e comunicação como caixa eletrônicos, aplicativos bancários e *internet banking*.

Os dados coletados a partir da amostra de respondentes também sugerem o desconhecimento dessas pessoas quanto a utilização dessas tecnologias como alternativas para



a efetuação de transações financeiras comuns.

As dificuldades e desconhecimento sobre essas tecnologias podem estar relacionadas com a escolaridade e renda, dois fatores importantes tanto na educação digital quanto ao acesso à internet e equipamentos eletrônicos. Outros fatores como a confiança nessas novas tecnologias por parte destes usuários mais vulneráveis, podem ser incluídas em futuras pesquisas.

Este estudo apresenta limitações quanto ao número de respondentes da amostra e ao viés quantitativo da pesquisa. Estudos futuros com amostras mais abrangentes e com viés qualitativos serão importantes para avanços na compreensão do fenômeno.

Mesmo com as limitações citadas, os dados coletados ajudam a caracterizar estes indivíduos, sugerindo que ações das instituições bancárias e do poder público que visem educar digitalmente esse estrato populacional, são cruciais para que também estes indivíduos se apropriem dos benefícios da digitalização dos serviços bancários e, conseqüentemente, diminuam as filas nas agências.

## REFERÊNCIAS

ABENSUR, Eder Oliveira et al. Tendências para o auto-atendimento bancário brasileiro: um enfoque estratégico baseado na teoria das filas. RAM. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 4, p. 39-59, 2022.

ALMEIDA, Antonio Eduardo Silva; JORGE, Marco Antonio. FINTECH, INCLUSÃO DIGITAL E BANCARIZAÇÃO NO BRASIL (2014-2017). **Revista de Economia Mackenzie**, v. 18, n. 2, p. 80, 2021.

ARAÚJO, Claudia Affonso Silva; CARNEIRO, Teresa Cristina Janes. FILAS NOS BANCOS: POR QUE A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NÃO RESOLVE? A PERCEPÇÃO DOS GERENTES SOBRE CAUSAS E PROVÁVEIS SOLUÇÕES. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 14, n. 3, p. 569-593, 2008.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm)> Acesso em: 22 ago. 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNADC). Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?=&t=destaques> .> Acesso em: 22 ago. 2022.



IDEC. Bancos fecham mais de mil agências em um ano, e clientes reclamam de filas.

**Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**, São Paulo, 30 de maio de 2022. Disponível em: <<https://idec.org.br/idec-na-imprensa/bancos-fecham-mais-de-mil-agencias-em-um-ano-e-clientes-reclamam-de-filas>>. Acesso em: 03 nov. 2022.

KNOP, Marcelo Ferreira Trezza. Exclusão digital, diferenças no acesso e uso de tecnologias de informação e comunicação: questões conceituais, metodológicas e empíricas. **Caderno Eletrônico de Ciências Sociais: Cadecs**, v. 5, n. 2, p. 39-58, 2017.

NERI, Anita Liberalesso et al. **Idosos no Brasil: vivências, desafios e expectativas na terceira idade**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2007.

PITA FERNÁNDEZ, Salvador; PÉRTEGAS DÍAZ, Sonia. Investigación cuantitativa y cualitativa. **Cad Aten Primaria**, v. 9, p. 76-78, 2002.

PITTERI, Sirlei; NACHBAR JÚNIOR, Duilio; ARRUDA, Alessandro Gustavo Santos. As redes de autoatendimento bancário e os idosos: quais as características das ATMS que determinam sua rejeição. **Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano**, v. 7, n. 1, 2010.

PODER 360. 16,6 milhões de brasileiros foram bancarizados na pandemia. **PODER 360**, São Paulo, 02 de fevereiro de 2022. Disponível em: <<https://www.poder360.com.br/economia/166-milhoes-de-brasileiros-foram-bancarizados-na-pandemia/>>. Acesso em: 03 nov. 2022.

PWC. O abismo digital no Brasil. **Price Waterhouse Coopers Brasil**, São Paulo, 2022. Disponível em: <<https://www.pwc.com.br/pt/estudos/preocupacoes-ceos/mais-temas/2022/o-abismo-digital-no-brasil.html>>. Acesso em: 03 nov. 2022.



## APÊNDICE I

-Questionário:

1- Você é cliente deste banco?

- ( ) Sim  
( ) Não

2- Qual o motivo para estar aguardando na fila?

*Pergunta informal: Por que você está aqui na fila?*

- ( ) Pagar contas  
( ) Sacar dinheiro  
( ) Depositar  
( ) Transferir dinheiro  
( ) Outro:

---

---

---

3- Se você não pudesse realizar essa operação aqui, onde você faria?

R: \_\_\_\_\_

---

---

4- Você já realizou essa operação pela internet?

- ( ) Não  
( ) Sim, Internet banking (Computador).  
( ) Sim, App do banco (Smartphone).

5- Se não, por qual motivo?

R: \_\_\_\_\_

---

---

6 - Qual a sua idade?

- ( ) De 18 a 30 anos  
( ) De 31 a 50 anos  
( ) De 51 a 60 anos  
( ) De 60 a 70 anos



De 70 a 80 anos

Acima de 80 anos

7 - Qual a sua escolaridade?

Não estudei

Fundamental incompleto

Fundamental completo

Médio incompleto

Médio completo

Superior incompleto

Superior completo

Pós-graduação - Especialização

Pós-graduação - Mestrado e Doutorado

8 - Qual a sua renda mensal?

nenhuma renda

de 1 a 2 salários mínimos (de R\$ 1.212,00 até R\$ 2.424,00)

de 2 a 4 salários mínimos (de R\$ 2.424,00 até R\$ 4.848,00)

de 4 a 6 salários mínimos (de R\$ 4.848,00 até R\$ 7.272,00)

de 6 a 8 salários mínimos (de R\$ 7.272,00 até R\$ 9.696,00)

de 8 a 10 salários mínimos (de R\$ 9.696,00 até R\$ 12.120,00)

acima de 10 salários mínimos (acima de 12.120,00)