

RESISTÊNCIA A MUDANÇA: UM ESTUDO SOBRE OS ENTRAVES NO USO DO AUTOATENDIMENTO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO DO MATO GROSSO DO SUL-MS

Ramires Carlos de Oliveira GUIMARÃES*

Willian Gonçalves de Camargo LEITE**

Erica Fernanda Pereira de ANDRADE***

RESUMO

INTRODUÇÃO: Os canais de autoatendimento foram criados para desafogar o atendimento pessoal dentro das instituições financeiras e, é esse meio alternativo que permite as pessoas realizarem suas transações nos momentos que julgarem mais convenientes, para facilitar isso às tecnologias encontram-se implantadas de forma irreversível em quase todas as instituições financeiras do Brasil. Ao disponibilizar equipamentos de última geração a rede bancária, repassa ao cliente a responsabilidade de realizar as mais diversas operações no autoatendimento, tendo em vista as facilidades oferecidas. **OBJETIVO:** O objetivo geral deste estudo foi identificar quais os principais entraves que levam os cooperados a restringir o uso dos canais de autoatendimento oferecidos por uma cooperativa de crédito localizada no Mato Grosso do Sul. **METODOLOGIA:** Para tanto foi realizada uma revisão bibliográfica sobre o tema, na sequência um estudo de caso, o instrumento de coleta de dados foi um questionário e este foi aplicado aleatoriamente em horário de expediente a 10% dos cooperados. **RESULTADO:** Os resultados obtidos foram tabulados e apresentados em forma de gráfico e concluiu-se assim que, apesar de serem importantes, os canais de autoatendimento ainda causam receios nas pessoas que o utilizam, sejam por insegurança ou medo, ou até mesmo por se sentirem inaptos na execução dos serviços. **CONCLUSÃO:** Apesar de facilitar o dia a dia dos clientes o autoatendimento ainda gera medo e insegurança principalmente com relação a segurança. Para que a empresa consiga uma maior adesão dos cooperados se faz necessária a realização de campanhas direcionadas a romper esse paradigma, permitindo ao cliente observar a segurança os benefícios como rapidez alcançada no uso dos canais oferecidos.

Palavras-chave: Clientes. Autoatendimento. Tecnologias.

* larissa-vercanti@hotmail.com

** williancamargo99@hotmail.com

*** ericafernanda.edu@hotmail.com