



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
Rua Cícero Eduardo S/N – Bairro Junco – 64.600-000 – Picos –PI.
Fone (89) 3422-1087 – Fax (89) 3422-1043



Do atendimento prioritário aos idosos nas agências bancárias de Picos-PI: um estudo de caso à luz do Estatuto do Idoso.

From the priority seating of the elderly people at the bank stations in Picos- PI: a case studied by the Staff Regulations of the elderly.

Camila de Lima Silva
Graduanda em Administração
Milalima_gg@hotmail.com
Universidade Federal do Piauí-UFPI

Valquíria Santos Moura
Graduando em Administração
Santos_valquiria@hotmail.com
Universidade Federal do Piauí-UFPI

Profº Ms. Welbert Feitosa Pinheiro
Professor da UFPI, Mestre, Orientador
welbertfp@hotmail.com
Universidade Federal do Piauí-UFPI.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
Rua Cícero Eduardo S/N – Bairro Junco – 64.600-000 – Picos – PI.
Fone (89) 3422-1087 – Fax (89) 3422-1043



PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE DEFESA DE ARTIGO CIENTÍFICO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

CAMILA DE LIMA SILVA e VALQUÍRIA SANTOS MOURA

**DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO AOS IDOSOS NAS AGÊNCIAS
BANCÁRIAS DE PICOS/PI: UM ESTUDO DE CASO À LUZ DO ESTATUTO
DO IDOSO**

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a presidência da primeira, considera a discente como:

- Aprovado(a)**
 Aprovado(a) com restrições

Observações: a nota está condicionada a entrega do TCC final com todas as alterações sugerida pela banca nos prazos previamente estabelecidos.

Picos (PI), 06 de agosto de 2014.

Welbert Feitosa Pinheiro

Prof^o. Ms. Welbert Feitosa Pinheiro
Orientador

Cristiane Feitosa Pinheiro

Prof^a. Ms. Cristiane Feitosa Pinheiro
Examinador 1

Gustavo Picanço Dias

Prof^o. Ms. Gustavo Picanço Dias
Examinador 2

RESUMO

O idoso encontra-se hoje numa questão de vulnerabilidade, pois os mesmos são discriminados, ignorados e até mesmo esquecidos, pelo simples fato de ser idoso. O objetivo do presente artigo é analisar se nas agências bancárias da cidade de Picos-PI, há um atendimento preferencial para os idosos. O trabalho foi realizado nas agências bancárias da cidade de Picos-PI, nas quais buscou-se verificar a qualidade no atendimento aos idosos nos setores bancários. A pesquisa é classificada como um estudo de caso exploratório de abordagem qualitativa, onde foi adotado como instrumento de coleta de dados um roteiro de entrevista com os idosos e com os funcionários da agência, nos quais foram avaliados se há a satisfação dos mesmos com relação ao atendimento preferencial. Através da análise dos dados foi possível verificar que os mesmos não estão satisfeitos com o atendimento, sabendo que ainda existem questões a serem melhoradas dentro da instituição, como, por exemplo, aumentar a quantidade de caixas eletrônicos e, também, o número de empregados para prestarem um atendimento rápido e de qualidade ao idoso e, com isso, satisfazer a suas necessidades. Utilizou-se de aportes teóricos de Braga (2005), Moraes (2007), Kotler e Keller (2006), Sarlet (2006), a Constituição Federal e as Leis de amparo.

Palavras-chaves: Idoso; Atendimento preferencial; Satisfação.

ABSTRACT

The senior citizens these days are dealing with a question of vulnerability, since the same ones are discriminated, ignored, even forgotten, just because they are old-aged. The objective of the present article is to analyze if that at the bank stations in the city of Picos-PI, in which was looking forward to check the quality of the services to the elderly people at banking sectors. It was adopted as a data collection's instrument an interview script with the elderly and the agency employees, in which were evaluated if there's any satisfaction of the old-aged ones when it comes to the priority seating subject. Through the analysis of the data basis, it was possible to verify that the senior citizens who were interviewed are not satisfied with the attendance, even though it is known that there are questions to be improved inside the institution, for example, increasing the quantity of ATM machines, and other than that, the amount of employees to make a better and qualified service to the old-aged people, and by that, satisfy their necessities. Use the theory of the Braga (2005), Moraes (2007), Kotler e Keller (2006), Sarlet (2006), a Constituição Federal and support law.

Keywords: Elderly; Priority seating; Satisfaction.

1.0. INTRODUÇÃO

A velhice é uma das etapas mais significativas da caminhada humana. É, nesta fase, em que o homem necessita de todo amparo da sociedade. Em qualquer lugar onde se encontre um idoso há de se dar o tratamento adequado e, conseqüentemente, uma vida digna.

Viver na sociedade contemporânea é um grande desafio para os idosos. Nada é tão fácil. De fato, tudo é muito rápido para as inúmeras limitações que assolam nesta fase da vida. O presente já não tem as mesmas marcas de outrora. Daí faz-se necessário um olhar mais humanizado sobre todos os que estejam vivendo este momento único de suas vidas.

Tratar o idoso com dignidade é uma obrigação de todos. Todo país sério respeita os seus idosos. Isto é cultural, isto é humano. Em hipótese alguma os direitos subjetivos dos idosos devem ser violados. Ao contrário, deve ser dado a eles o devido respeito. E, além disso, as condições necessárias para que possam ter acesso a todo o aparato tecnológico da contemporaneidade. Esta é a regra. Negar o direito de usufruir dos signos da contemporaneidade é, de fato, uma selvageria contra os idosos.

A leitura que se pode fazer do idoso no Brasil não é a que esperávamos. Por aqui, ainda se nega o direito a uma vida digna, a uma vida participativa na sociedade. É uma triste realidade. É algo que destoia dos direitos consagrados tanto na Constituição cidadã de 1988 quanto nas leis protetivas para os idosos.

É sabido, pois, que a velhice traz em si a fragilidade. E é por isso que o Estado Brasileiro criou o Estatuto do Idoso, Lei nº 10.741 em 1º de outubro de 2003, um microsistema protetivo para amparar esses cidadãos. O Estatuto do Idoso é instituído e destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos de idade, além de tratar dos mais variados aspectos, abrangendo desde direitos fundamentais até o estabelecimento de penas para crimes mais comuns cometidas contra os idosos.

Este trabalho tem como objeto analisar, nas agências bancárias da cidade de Picos-PI, se há um atendimento diferenciado para os idosos e se os mesmos são regidos de acordo com o Estatuto garantindo assim uma satisfação em relação ao atendimento preferencial prestado aos idosos de forma a suprir suas necessidades.

O atendimento prioritário ao idoso é uma regra que deve ser levada em conta tanto nos serviços públicos quanto nos serviços prestados por particulares. Em nenhum caso isto pode ser desprezado. Conforme o art. 3º, parágrafo único, da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, assim está insculpido:

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

Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:

I- **Atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;** [grifo nosso].

IX- [...]

Vê-se, assim, que o atendimento preferencial ao idoso deve ser imediato e individualizado, ou seja, deve ser facilitado. Desfruta de uma prioridade absoluta. E, ao estabelecer isto, entende-se que nenhum idoso pode ficar esperando horas e horas para ser atendido. O dispositivo é claro. Pois está em fila de banco é algo bastante cansativo e desconfortável para o idoso.

Nas inúmeras visitas às agências bancárias de Picos, muito foi observado sobre o atendimento aos idosos, desde as filas em frente aos caixas eletrônicos até a maneira como os idosos estavam sendo tratados pelos empregados dos bancos, a saber: Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco do Nordeste, Bradesco e Banco Itaú.

Esta pesquisa tem como objetivo analisar se nas agências bancárias da cidade de Picos-PI há um atendimento diferenciado aos idosos, assim como manda a lei de acordo com o Estatuto do Idoso e com isso procurar melhor satisfazê-los, buscando o sucesso de seu empreendimento no quesito excelência no atendimento. E tem como problema de pesquisa saber se os idosos estão satisfeitos com o atendimento preferencial oferecido nas agências bancárias de Picos-PI?

Assim, utilizou-se dos aportes teóricos de Braga (2005), Moraes (2007), Kotler e Keller (2006), Nunes (2002), Sarlet (2006) dentre outros.

2.0. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Estatuto do Idoso: Um microssistema protetivo

O surgimento do microssistema de proteção ao idoso marcou uma etapa muito importante na sociedade brasileira. Com o seu fundamento de validade na Constituição Federal de 1988, este microssistema deu aos idosos o amparo necessário para uma vida digna. Nas precisas lições de Moraes (2007, p.805),

O reconhecimento àqueles que construíram com amor, trabalho e esperança a história de nosso país tem efeito multiplicador de cidadania, ensinando às novas gerações a importância de respeito permanente aos direitos fundamentais, desde o nascimento até a terceira idade.

Vê-se, no entanto, que o respeito ao idoso é algo fundamental, é algo imprescindível para uma vida mais digna. Reconhecer a importância dos idosos na construção de um país é, de fato, estabelecer um diálogo necessário entre gerações. É, ainda, preservar a memória coletiva de um povo. E isto é importante. Não se deve esquecer de que os idosos são portadores de um saber e, através disso, repassam às novas gerações as lições guardadas de tempos em tempos.

A terceira idade requer atenção, requer um olhar mais humanizado. E, em vista disso, todos têm o dever de amparar as pessoas idosas. A família, a sociedade e o Estado são responsáveis em defender a sua dignidade e proporcionar melhores condições de vida. Nesse sentido, aduz Moraes (2007, p.15) que;

A intensidade e a efetivação do respeito aos idosos demonstram o grau de desenvolvimento educacional de um povo, e somente com a educação integral poderemos garantir a perpetuidade e a

efetividade do Estado Democrático de Direito, a partir da formação de consciência de cidadania e Justiça em todos os cidadãos.

Assim, fica evidente que o respeito aos idosos reside no grau de desenvolvimento educacional de um povo. E isto não se constrói de uma noite para o dia. É uma construção histórica e, muitas vezes, leva muito tempo para que se obtenha um nível de excelência. Nada que seja tão difícil alcançar.

No Brasil, ainda se caminha a passos lentos, ainda não se tem a devida efetivação do núcleo dos direitos fundamentais. Núcleo este ainda desconhecido pela maioria dos cidadãos brasileiros.

O microssistema de proteção ao idoso prevê, em seu art. 8º, que o envelhecimento é um direito personalíssimo. Assim, por ser personalíssimo, são tutelados pela ordem jurídica brasileira. Não pode haver violação, não pode haver menosprezo, não pode haver nenhum tipo de constrangimento.

No art. 9º, do mesmo Estatuto do Idoso, o dispositivo assim discorre, a saber:

É obrigação do Estado garantir à pessoa idosa a proteção à vida e à saúde, mediante efetivação de políticas sociais públicas que permitam um envelhecimento saudável e em condições de dignidade.

Nota-se que o Estado é responsável para a efetivação de políticas públicas capazes de garantir um envelhecimento saudável e em condições de dignidade. Com isso, há um diálogo direto com o fundamento constitucional da dignidade da pessoa humana, insculpido no art. 1º, inciso IV, da nossa Constituição cidadã.

O Estatuto do Idoso é de grande importância para a melhoria da vida dos idosos tendo em vista que os mesmos necessitam cada vez mais de ações que eliminem o preconceito pelo qual eles passam e ações que garantam seus direitos.

O Estatuto do Idoso além de ser um guia para a pessoa idosa surge também como resposta para as pessoas que não tratam com dignidade os mesmos, que são seres humanos como outro qualquer.

Seguindo na mesma linha de raciocínio, assim se posiciona Moraes (2007, p.805);

Mais do que reconhecimento formal e obrigação do Estado para com os cidadãos da terceira idade, que contribuíram para seu crescimento e desenvolvimento, o absoluto respeito aos direitos humanos fundamentais dos idosos, tanto em seu aspecto individual como comunitário, espiritual e social, relaciona-se diretamente com a previsão constitucional de consagração da dignidade da pessoa humana.

Vê-se, assim, que o respeito aos idosos está diretamente relacionado ao superprincípio da dignidade da pessoa humana. Não adianta, pois, o Estado criar normas de proteção aos idosos e não serem efetivadas. Isto seria um absurdo, violaria preceitos constitucionais.

O novo constitucionalismo brasileiro coloca o cidadão no centro do ordenamento jurídico. E, sendo assim, merece todo o amparo por parte do Estado. Logo, desrespeitar o cidadão da terceira idade em um Estado Democrático e de Direito é algo que destoia, sobremaneira, dos ideais sedimentados pelos direitos humanos. Assim,

arraigado nas lentes da dignidade humana, símbolo de um novo tempo, é que se pode superar a intolerância, a discriminação e a exclusão social.

Contudo, resta claro que os idosos precisam ser esclarecidos sobre seus direitos fundamentais, através de ampla divulgação nos meios de comunicação de massa. Mas, isto é ainda uma questão muito complicada no Brasil, por aqui as coisas sempre emperram na velha e carcomida burocracia estatal. Não há interesse, não se lê o social como deveria ser lido. Não se lê o social dentro da ótica constitucional de construção de uma sociedade livre, justa e igualitária.

Ainda referindo-se ao amparo aos idosos, há de se destacar os Conselhos Municipais dos Idosos, responsáveis sobremaneira na busca de melhores condições de vida para um envelhecimento mais digno. Cabe, ainda, a estes conselhos atuar de forma responsável na solução de inúmeros problemas que assolam cidadãos em condição humana peculiar, a saber: zelando pelo cumprimento da legislação relativa aos direitos dos idosos, divulgar os direitos dos idosos e os mecanismos para sua proteção, possibilitar a plena inserção na sociedade como um todo, dentre outros.

Conforme a lição de Braga (2005, p. 161);

A sociedade só será ética quando reconhecer todos os ciclos da vida. Quando o Brasil reconhecer o potencial de seus membros idosos, passará a lutar para que o direito os reconheça como cidadãos. E, finalmente, se os idosos tiverem sua cidadania reconhecida e garantida, será possível dividir entre a família, o estado e a sociedade, a responsabilidade e o prazer de cuidar daqueles, que estão envelhecendo.

Assim, percebe-se que o reconhecimento dos direitos dos idosos é algo que deve ser efetivado em sua plenitude. Pois, antes mesmo de ser um sujeito de direitos é, ainda, um sujeito histórico. Há de se destacar que o envelhecimento é uma condição humana, comum, natural a todos nós e que, ao longo do tempo, impõe limitações à capacidade de cada um. Logo, urge que se reconheça e garanta todos os direitos consagrados nos documentos jurídicos.

2.2. O idoso sob o amparo do Princípio da Dignidade da Pessoa Humana

Sabe-se que os idosos compõem um segmento da população brasileira que constantemente vêm sofrendo violação de seus direitos. E, de fato, são muitos. Inconcebível dentro de um Estado Democrático de Direitos como o Brasil. Mas, por que isto acontece, levando-se em conta que se caminha em uma nova etapa do constitucionalismo brasileiro?

Uma das possíveis respostas para a indagação poderia ser uma questão cultural. Não se tem, no Brasil, uma consciência crítica de reivindicar os seus direitos. Isto é lamentável. A ordem jurídica brasileira é composta de inúmeras normas que dão ao cidadão a certeza de uma vida digna. É uma promessa do legislador constituinte originário. E, como tal, não se admite que haja um descompromisso por parte do Estado e nem da iniciativa privada. A nossa Constituição é uma das mais modernas e encontra-se nela todo o amparo legal para o cidadão, sem falar na legislação infraconstitucional.

Mas, a verdade é que não se pode falar dos idosos sem que haja uma leitura precisa do macro princípio da dignidade da pessoa humana. No art. 1º, inciso III, da

Constituição da República Federativa do Brasil, especificamente no título I, dos princípios fundamentais, assim discorre o nosso Texto Maior, a saber:

Art. 1º: A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I- a soberania;

II- a cidadania;

III- a dignidade da pessoa humana; [Grifo nosso].

IV- os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;

V- o pluralismo político.

Alçado à condição de valor supremo da ordem jurídica brasileira. O princípio da dignidade da pessoa humana traz em si a certeza de uma interpretação mais humanizada das normas jurídicas. É a dignidade, para Nunes (2002, p. 45) “que dá a direção, o comando a ser considerado primeiramente pelo intérprete”. Vê-se, assim, que a dignidade irradia sobre todo arcabouço jurídico. Ficando, pois, o intérprete da lei vinculado a este princípio constitucional.

A verdade é que a dignidade decorre da própria condição humana. Todos já a trazem consigo desde o nascimento. Consequentemente, a dignidade não é algo que se precise postular ou quiçá reivindicar. Mas, o que realmente é necessário é ter o respeito e proteção a ela.

É oportuno salientar que no decorrer da caminhada humana muitas vidas foram sacrificadas para que hoje se pudesse concretizar o processo de efetivação da dignidade. De fato, no Brasil, depois de longos anos de ditadura militar, a dignidade recebeu sólida tutela. Aliás, como bem discorre Rosendal (2005, p.34), “a dignidade não é produto de uma elaboração legislativa, mas um valor supremo a ser agasalhado por qualquer ordem jurídica”. Então, vê-se, assim, que a dignidade faz parte do humano, faz parte da sua subjetividade.

Algo bastante significativo é que “humanizar a ordem jurídica” somente se consegue a luz do princípio constitucional da dignidade da pessoa humana. Este é um fato. Nota-se, com isso, que é uma regra geral. Exige-se do intérprete a leitura pautada neste princípio. Com estas lentes é possível também fazer uma leitura do Estatuto do Idoso.

Para Farias (2006, p.44) a dignidade da pessoa humana é;

O viés que permite a análise fecunda do sistema jurídico brasileiro, consistindo no valor mais relevante da ordem jurídica brasileira. Como consectário, sobreleva reconhecer a elevação do ser humano ao centro de todo o sistema jurídico, no sentido de que as normas são feitas para a pessoa humana e para a sua realização existencial, impondo-se a garantir um mínimo de direitos fundamentais que sejam vocacionados para lhe proporcionar vida com dignidade.

Da leitura do fragmento acima, percebe-se que o princípio da dignidade humana ao se lançar sobre a ordem jurídica brasileira adquire uma amplitude maior e, ao mesmo tempo, proporciona ao cidadão uma vida mais digna. Destaca-se, ainda, que a norma é feita para o homem em sociedade. E, sendo assim, dá ao mesmo as condições necessárias para um convívio mais harmonioso.

Em consonância com os conceitos aqui delimitados, a garantia de atendimento prioritário aos idosos passa pelo crivo da dignidade da pessoa humana. Sabe-se, no

entanto, que o idoso não é mais objeto de tutela e, sim, sujeito de direito. Tem, no texto Constitucional e no Estatuto do Idoso, base legal para que não sofra ação ou omissão desumana, vexatória e constrangedora.

No art. 230, *caput*, da Constituição Federal de 1988, estabelece também sobre a dignidade humana, a saber:

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

§ 1º- Os programas de amparo aos idosos serão executados preferencialmente em seus lares.

§ 2º- Aos maiores de sessenta e cinco anos é garantida a gratuidade dos transportes coletivos urbanos.

Nota-se, que o dispositivo constitucional estabeleceu uma nova cidadania, a cidadania da pessoa idosa. Todos são responsáveis pelos idosos. Todos devem respeito aos idosos. E, além disso, a defesa da dignidade.

O princípio da dignidade humana busca o respeito entre as pessoas fazendo com que todos entendam que todo indivíduo é detentor de dignidade decorrente da própria condição humana, que o torna credor de igual consideração e respeito por parte de seus semelhantes.

Para Silva (1998, p. 14) podemos dizer que os direitos fundamentais ganham vida e são consolidados a partir do princípio da dignidade, pois a mesma acompanha o homem até sua morte, por ser de natureza humana e por esse motivo é que ela não aceita nenhum tipo de discriminação, pois se o indivíduo for humilhado ou discriminado essa dignidade não estará assegurada.

A dignidade da pessoa humana é um princípio constitucional fundamental que pode ser considerada como norma princípio. Nossa ordem Constitucional está inteiramente fundamentada na promoção da pessoa humana, através da garantia de que sua dignidade seja alcançada.

Nessa ordem de ideias, faz-se oportuna a lição de Sarlet (2006, p.448), em que conceitua a dignidade da pessoa humana nos seguintes termos:

A qualidade intrínseca e distintiva reconhecida em cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, neste sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e co-responsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos.

Percebe-se, no entanto, que o conceito acima está voltado para uma vida digna do cidadão. O humano é que deve ser protegido contra toda e qualquer ofensa tanto do Estado quanto dos demais membros da sociedade onde se encontra inserido.

2.3. Atendimento prioritário aos idosos: da garantia legal às práticas desenvolvidas nas agências bancárias da cidade de Picos/PI.

O idoso usufrui da garantia de atendimento prioritário. Esta é a regra. O Estatuto do Idoso é bem claro no tocante a isso. E, além disso, estabelece direitos fundamentais que não podem ser renunciados. São assegurados por lei. Segundo Braga (2005, p.126),

As agências bancárias devem garantir aos idosos um tratamento diferenciado, seja através de um atendimento prioritário, passando-os à frente nas filas, seja mediante a criação de guichês específicos em número suficiente para suprir a demanda, evitando discriminação e tratamento desigual aos clientes de maior idade. A adoção de tais posturas deve ser determinada pela municipalidade, a quem competirá à aplicação de penalidade na hipótese de descumprimento.

Vê-se, assim, que as agências bancárias devem dar um tratamento especial aos idosos. A criação de guichês específicos, em número suficiente, é um caminho para eliminar as inúmeras filas que são percorridas pelos idosos nas agências bancárias de Picos. Mas, isto tem um custo. E as agências se recusam a fazê-lo. Preferem atender os idosos antes do atendimento ao público em geral, às vezes, colocando apenas um empregado para atender uma enorme quantidade de idosos. Pois, o envelhecimento determina uma agilidade por parte de quem está monitorando um caixa eletrônico.

Braga (2005, p. 126) ainda acrescenta que os municípios e o estado devem buscar algumas medidas com o intuito de acabar ou pelo menos minimizar o sofrimento e a discriminação dos idosos em estabelecimentos e, aos poucos, sedimentar na sociedade um comportamento de respeito incondicional ao idoso.

De acordo com Solidário (2014, p. 15), além do direito ao atendimento prioritário aos idosos, nas agências bancárias deveria haver uma maior preocupação com a segurança dos mesmos, pois no Brasil têm sido muito comum golpes aplicados contra essas pessoas dentro da própria agência, sem que os funcionários percebam, esses golpes são mais comuns quando os idosos vão desacompanhados às agências. Um dos mais aplicados ocorrem quando os idosos precisam de ajuda e na ausência de orientação de pessoas do banco, eles aceitam a ajuda de estranhos.

A questão do atendimento é de suma importância para as organizações, pois elas buscam satisfazer e fidelizar seus clientes. Vejamos o que diz alguns teóricos da administração sobre o atendimento e como satisfazê-los.

Para Kotler e Keller (2006, p. 144);

A empresa deve medir a satisfação com regularidade porque a chave para reter clientes está em satisfazê-los. Em geral, um cliente altamente satisfeito permanece fiel por mais tempo [...] fala bem da empresa, dá menos atenção à propaganda concorrente. Além disso, sugere ideias sobre serviços e custa menos para ser atendido do que um cliente novo, uma vez que as transações já se tornaram rotineiras.

Satisfazer às necessidades dos clientes é crucial para a retenção ou fidelização dos mesmos, em vista disso, faz-se necessário que a empresa busque medir regularmente o grau de satisfação de seus clientes para que os mesmos permaneçam fiéis por mais tempo. A empresa deve levar em consideração que um cliente satisfeito fala bem da mesma, dá sugestões e sugere ideias sobre o serviço, sempre colaborando para o sucesso da mesma.

Segundo Chiavenato (2010, p. 394), “o ambiente que circunda as organizações tornou-se instável e imprevisível e o modelo organizacional tradicional simplesmente não funciona nessas condições. É preciso mudar as organizações para que elas possam ser competitivas na era atual”.

Nota-se que para as organizações permanecerem firmes no mercado é preciso que elas façam mudanças constantemente em como atender e tratar bem os clientes, fazendo planejamento, treinamento para melhor atendê-los.

Ainda devido à necessidade de um atendimento menos demorado ao cliente nas agências bancárias de Picos-PI, em 20 de junho de 2005, a câmara Municipal criou uma Lei n° 2138, onde dispõe sobre o atendimento de cliente em estabelecimento bancário no Município de Picos, e dá outras Providências. Conforme o art. 1º, parágrafo único, da lei n° 2138 de 20 de junho de 2005 assim está inscrito:

Art.1º - Ficam os estabelecimentos bancários que ofereçam serviços no município obrigados a atender cada cliente no prazo Máximo de 35(trinta e cinco minutos) contados a partir do momento em que ele tenha entrado na fila de atendimento.

Parágrafo Único – Após os finais de semana e feriados prolongados o prazo estabelecido no artigo anterior será de 45 (quarenta e cinco) minutos.

Percebe-se assim que é obrigação dos estabelecimentos bancários atender aos clientes nos prazos estabelecidos pela Lei, sendo que o descumprimento da mesma acarretará punições.

No art. 2º da mesma Lei, o dispositivo assim discorre, “para comprovação de tempo de espera, o usuário apresentará o bilhete da senha de atendimento, onde contará impresso mecanicamente o horário de recebimento da senha e o horário de atendimento”.

Nota-se que o bilhete de senha de atendimento é de suma importância para que seja cumprido o prazo que a lei estabelece para o atendimento, através do bilhete os clientes que não receberem o atendimento dentro do prazo poderão fazer reclamações e denúncias, por isso é importante que os mesmos reconheçam seus direitos.

3.0. PERCURSO METODOLÓGICO

A pesquisa deve ter um cunho bastante objetivo na apuração dos dados coletados. A subjetividade e a ideologia do pesquisador não devem interferir no objeto pesquisado. Mas, isto é um tanto difícil acontecer. Pois, fragmentos da subjetividade humana sempre estarão presentes em qualquer tipo de pesquisa. Aqui e ali estarão às marcas do diálogo com os atores sociais e, com eles, as vozes em consonância com o objeto da pesquisa.

A pesquisa, segundo Almeida (1996, p.104), “observa, registra, analisa e ordenam dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador. Procura descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, características, causas, relações com outros fatos”.

Classifica-se a pesquisa como um estudo de caso exploratório, descritivo, de abordagem qualitativa que de acordo com o Almeida (1996, p. 104) “trabalha sobre dados ou fatos colhidos da própria realidade”.

Segundo as lições de Leite (2008, p. 63-64), o estudo de caso tem características de pesquisa qualitativa, que tem como objetivo a realização de uma análise profunda de uma unidade social. Mas, ainda para Yin (2001, p.21) “como esforço de pesquisa, o estudo de caso contribui de forma inigualável, para a compreensão que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos”.

A pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. Conforme Gil (2010, p.175), “uma de suas características marcantes é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como questionário e a observação sistêmica”.

O cenário escolhido para a pesquisa em questão foi a cidade de Picos, localizada no interior do Estado do Piauí. Uma das suas características mais marcantes é, de fato, o seu comércio. Comércio este que movimenta inúmeras populações de toda a sua macrorregião. Em virtude da sua posição geográfica, tornou-se um entroncamento rodoviário dos mais movimentados do Piauí. Tem-se, ainda, na cidade de Picos uma das maiores feiras livres do Nordeste.

Foram escolhidas para a realização da pesquisa todas as cinco agências bancárias da cidade de Picos, a saber: Banco do Brasil, localizado na Praça Felix Pacheco, Banco Itaú, também localizado na Praça Felix Pacheco, Caixa Econômica Federal, localizada na Rua Coronel Luiz Santos, Banco do Bradesco, localizado na Rua Coronel Francisco Santos e o Banco do Nordeste, localizado na Avenida Getúlio Vargas – todas no Centro de Picos.

O universo da pesquisa consiste nos clientes idosos dos bancos pesquisados, com idade igual ou superior a 60 anos, como determinado em lei e nos gerentes das mesmas. Sendo que foi selecionada uma amostra de 25 pessoas, dentre eles, a saber: um gerente de cada uma das cinco agências de Picos e quatro idosos que frequentam cada uma delas, quantidade suficiente para o resultado que se almeja descobrir.

As respostas dos idosos e dos gerentes foram colocadas em tabelas para melhor visualização e compreensão dos resultados.

Para a análise dos dados contou-se com a amostra de 20 idosos, sendo 4 do Banco do Nordeste, 4 do Banco do Brasil, 4 da Caixa Econômica Federal, 4 do Banco Itaú e 4 do Banco do Bradesco. Nas 7 primeiras tabelas estão apresentadas as respostas de alguns idosos. E nas 4 tabelas seguintes estão as vozes dos 5 gerentes, sendo 1 de cada agência, os quais utilizou-se de todas as informações repassadas para a análise.

Durante a pesquisa de campo com os idosos, entrevistou-se 12 do sexo masculino e 8 do sexo feminino. No tocante ao grau de instrução dos entrevistados, apenas 6 tinham concluído o ensino fundamental I, 8 deles tinham o ensino fundamental II, 4 tinham o segundo grau e somente 2 tinham o nível superior. Quanto a pesquisa de campo realizada com os gerentes, entrevistou-se 5 do sexo masculino. No tocante ao grau de instrução dos mesmos, todos possuem superior completo.

A pesquisa foi realizada nos períodos de 09 a 12 de maio de 2014, onde foi aplicado um roteiro em forma de entrevista, seguindo os critérios de disponibilidades e de estar presente no momento da aplicação. Os sujeitos pesquisados não foram identificados, responderam as perguntas da entrevista de forma individual, sem ajuda do pesquisador.

A partir dos resultados, tornou-se possível a análise de todas as questões pertinentes ao atendimento prioritário nos bancos, o qual foi evidenciado na análise de resultados.

4.0. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Na análise dos resultados foram trabalhados dois grupos de pessoas, a saber: os idosos que frequentam as cinco agências bancárias de Picos-PI e um gerente de cada uma delas.

O idoso, por se encontrar em um estado de vulnerabilidade, sofre todos os tipos de preconceitos e discriminação, tanto por parte da sociedade quanto dos órgãos públicos e privados. Levando-os, assim, a se afastarem do convívio social.

A partir da análise do arcabouço teórico e do viés constitucional da dignidade da pessoa humana foi possível discutir sobre as dificuldades e vantagens encontradas num atendimento preferencial oferecido aos idosos, pelas agências bancárias da cidade de Picos/PI. A partir disso, pôde-se saber se os mesmos estão satisfeitos com o atendimento preferencial oferecido nas agências.

Quando questionados sobre o atendimento que recebem, quando chegam às agências bancárias de Picos, e se os mesmos são atendidos rapidamente, assim se posicionaram, a saber:

IDOSO 1	“Sou muito bem atendido, pois tenho o atendimento prioritário”.
IDOSO 2	“É rápido, rápido mesmo, porque tem a fila dos idosos e quando chego ao banco pergunto onde é o caixa dos prioritários e eles me mostram logo”.
IDOSO 3	“Comparado a antigamente melhorou, pois hoje temos um caixa só para nós, e a demora na fila só existe dependendo da quantidade de idosos na fila e da hora de chegada”.
IDOSO 4	“O atendimento é razoável, não posso dizer que é bom, pois geralmente a gente demora muito na fila, acho que deve ser porque só vou dia de pagamento de aposentados e pensionistas”.
IDOSO 5	“O atendimento que eu recebo no banco quando chega minha vez de ser atendido é mais ou menos, pois já estou estressado e sem paciência por ter esperado muito tempo na fila, pois não tenho mais condições de ficar em pé tanto tempo por conta da minha idade”.
IDOSO 6	“Não é nada bom, pois dependemos muito da fila, e ela demora muito pra andar”.

Tabela 1. Entrevistas coletadas pelas pesquisadoras.

As falas dos idosos, a saber: 1, 2 e 3, informam um dado bastante importante em relação ao atendimento que eles recebem quando chegam às agências. Alguns idosos dizem que são bem atendidos, principalmente comparados a antigamente. Pois hoje em dia melhorou bastante com o atendimento prioritário destinado aos idosos e nos termos da lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, as pessoas portadoras de deficiência física terão direito ao atendimento prioritário. Segundo eles, o atendimento é rápido. Quanto ao

idoso 3 ainda fala que a demora na fila só existe dependendo da quantidade de pessoas e da hora de chegada.

Os idosos 4, 5 e 6 demonstram uma insatisfação durante o atendimento bancário. Isto está patente nas declarações. Porque se constata uma verdadeira violação à dignidade humana, pois, pessoas idosas não podem ficar horas e horas esperando em filas. A condição que se encontram, devido à velhice, requer um olhar mais atento e humanizado por parte das organizações. Extrai-se, de parte de uma das informações que se obteve, a saber; “não tenho mais condições de ficar em pé tanto tempo por conta da minha idade” que as coisas não andam bem no atendimento aos idosos nas agências bancárias da cidade de Picos.

Quando foram indagados, se havia discriminação pelos atendentes e/ou empregados dos bancos, pelo fato de serem idosos. Eles responderam:

IDOSO 1	“Pelo fato da minha idade, sofro de tudo, mais é em todo lugar, não é só no banco não. Eu imagino ate sair de casa, para evitar isso”.
IDOSO 2	“Não, por parte do pessoal do banco não, mas sofremos por parte dos outros clientes do banco, que não entendem ou não querem aceitar que temos nossos direitos e ficam reclamando quando os funcionários deixam de atender a eles para atender a nós primeiro”.
IDOSO 3	“Sim, muitos deles, olham com a cara feia”.

Tabela 2. Entrevistas coletadas pelas pesquisadoras.

A discriminação é algo ainda presente na sociedade contemporânea. De fato, as respostas obtidas permitem várias reflexões. Não se pode segregar o idoso, até por que o Estado brasileiro é democrático e de direitos. Isto ficou patente na voz do idoso 1 quando sugere o isolamento a ter que sair de casa.

Analisando ainda as vozes sociais dos idosos há de se fazer várias leituras críticas. Quando aludem aos demais clientes do banco, a saber: “olham de cara feia”. Isto indica o grau de insatisfação do idoso. Ora, é um direito dos idosos. É um direito de ser atendimento com prioridades.

“Não entendem ou não querem aceitar que temos nossos direitos”. Por esta frase entende-se que o idoso sabe que tem os direitos tutelados pelo Estado brasileiro. Isto ficou bem claro. Pois, ter ciência disto faz com que ninguém possa violar direitos que são destinados a vulneráveis.

Quando indagados sobre como eles são recebidos pelos empregados, nas agências bancárias. Assim responderam os Idosos 1, 2 e 3, a saber:

IDOSO 1	“Quando somos recebidos, alguns são educados outros não”.
IDOSO 2	“Tem dias que eles são mal educados e me atendem mal, parece que é porque estão cansados, mas eu não tenho culpa”.
IDOSO 3	“Eles nunca me receberam, eu que vou atrás do atendimento quando preciso”.

Tabela 3. Entrevistas coletadas pelas pesquisadoras.

Tratar o idoso com zelo é a regra em qualquer país civilizado. No entanto, isto é algo que ainda destoa em um país como o Brasil. Pelos relatos, percebe-se que o idoso não tem culpa em estarem na condição de vulnerabilidade. Pois está é uma condição natural do homem.

Tratar o idoso com educação é o mínimo que as organizações devem fazer. Sem falar, é claro, que a maioria dos idosos fica refém de máquinas eletrônicas e de empregados mal-humorado. Isto é uma violação aos direitos dos idosos. E nesse sentido acrescenta Moraes (2007, p.15) que “a intensidade e a efetivação do respeito aos idosos demonstram o grau de desenvolvimento educacional de um povo, e somente com a educação integral poderemos garantir a perpetuidade e a efetividade do Estado Democrático de Direito, a partir da formação de consciência de cidadania e Justiça em todos os cidadãos”. Pois as pessoas de terceira idade requerem um olhar mais humanizado.

No momento da realização das entrevistas, percebeu-se que todas as agências bancárias da cidade de Picos-PI fazem o uso do atendimento prioritário em caixas eletrônicos. Só que nas duas agências privadas contam com 2 caixas eletrônicos. Além de contar com um espaço para o atendimento prioritário e de cadeiras para os idosos sentarem, quando estão esperando sua vez nas filas. Indagado aos idosos se, nas agências bancárias de Picos, existe atendimento prioritário. Obteve-se as seguintes respostas, a saber:

IDOSO 1	“Existe, mais deveria ser melhorado e mais rápido”.
IDOSO 2	“Sim, existe”.
IDOSO 3	“Sim, existe, e aqui no banco do Brasil sempre que venho para tirar meu dinheiro vou logo aqui nesse primeiro caixa que é o do prioritário”.

Tabela 4. Entrevistas coletadas pelas pesquisadoras.

Nota-se que todos os idosos responderam com unanimidade que existe, sim, nas agências bancárias o atendimento prioritário. Alguns até falaram que era bom e de qualidade, já os outros, que deveria ser melhorado e mais rápido, para melhor atendê-los.

Questionados sobre os pontos positivos e negativos, em relação ao atendimento preferencial, as respostas foram bastante parecidas e sugestivas. Todos falaram que o atendimento oferecido ao preferencial era bom, mais que era um pouco demorado e que o ideal seria que as agências colocassem mais atendentes e mais caixas à disposição do atendimento prioritário.

IDOSO 1	“Positivo é o atendimento e negativo é a espera”.
IDOSO 2	“O negativo é que eles tinham que dispor de mais caixas e mais funcionários, porque tem muitos idosos e o positivo é a gente ter o punho reservado só para a gente”.
IDOSO 3	“O ponto negativo é só ter que esperar na fila. O resto é tudo positivo”.
IDOSO 4	“Positivo: é o atendimento prioritário. E negativo: é a demora na fila, pois tinha que ter mais caixas para o atendimento ser rápido, pois devido minha idade não tenho mais condição de esperar por uma coisa que é direito meu”.
IDOSO 5	“O ponto positivo é que hoje temos o atendimento prioritário e o ponto negativo é que só tem um caixa eletrônico para o prioritário e tinha que ter mais para evitar fila entre a gente”.

IDOSO 6	“Positivo: atendimento prioritário; negativo: poucas máquinas de tirar dinheiro e falta de privacidade quando vamos usar as máquinas”.
---------	--

Tabela 5. Entrevistas coletadas pelas pesquisadoras.

Percebe-se, assim, que o fator “espera” é preocupante, com relação ao atendimento prioritário. Cabe, pois, aos bancos mudarem a sua política de atendimento. Adequando-as aos novos padrões de qualidade e eficiência no atendimento ao público em geral.

A reclamação dos idosos merece uma atenção por parte de todos. Ao reivindicarem mais caixas para o atendimento bancário não é utopia, é uma realidade que paira sobre o idoso.

Na sequência, foi indagado se eles achavam que os bancos seguiam as normas de acordo com o Estatuto do Idoso. Eles assim responderam:

IDOSO 1	“Segue, mais ao mesmo tempo deixa algumas coisas a desejar”.
IDOSO 2	“Eu acho que eles seguem as normas”.
IDOSO 3	“Eu acho que sim, pois é lei”.
IDOSO 4	“Acho que seguem mais ou menos, pois acho que essas filas não eram pra ter”.
IDOSO 5	“Em minha opinião não seguem completamente”.
IDOSO 6	“Não seguem como deveriam seguir”.

Tabela 6. Entrevista concedida às pesquisadoras.

As falas de alguns dos idosos entrevistados demonstraram incerteza acerca da execução das normas e dos direitos assegurados a eles. As respostas fornecidas por alguns deles revelaram até desconhecimento sobre as normas do Estatuto do Idoso. E isso foi bastante preocupante. Pois como são seres merecedores de direitos tem que terem o conhecimento das leis que os amparam.

Quando questionados sobre o que eles achavam que deveria ser feito pelos bancos para satisfazerem as necessidades deles, assim responderam, a saber:

IDOSO 1	“Criar mais caixas para evitar filas”.
IDOSO 2	“Colocar mais caixas para atender os idosos”.
IDOSO 3	“Aumentar o número de funcionários e de caixas”.
IDOSO 4	“Satisfazer as necessidades do cliente é sempre difícil, mais acho que deveriam ter mais caixas eletrônicos para nos atender sem termos que esperar muito na fila, se eles fizessem assim me deixaria satisfeito, pois não tenho mais condição de esperar numa fila”.
IDOSO 5	“Atender melhor as pessoas, independente de ser idoso ou não, pois

	somos pessoas como outras quaisquer que temos direito a um atendimento bom e rápido”.
IDOSO 6	“Diminuir a sensação de insegurança em operar as máquinas aumentando os funcionários que auxiliam essas operações e aumentar o número de caixas prioritários para estarem preparados para atender a todos de forma rápida”.

Tabela 7. Entrevista concedida às pesquisadoras.

Nota-se, que todos responderam com unanimidade que as agências bancárias de Picos deveriam aumentar o número de caixas prioritários. E, ainda, se percebe que os idosos demonstraram uma enorme insatisfação quanto ao baixo número de atendentes e caixas prioritários e, por esse motivo, sugeriram que multiplicassem esse número para que o atendimento funcionasse melhor, sem tanto tempo de espera na fila.

Há de se destacar, no entanto, que as organizações devem cumprir suas obrigações. E, para tanto, exige-se que as mesmas cumpram todas as determinações estabelecidas em Lei. Pois, o Estatuto do Idoso é claro com relação ao atendimento prioritário aos idosos. O Art. 3º, inciso I, é mandamento. E, como tal, deve ser obedecido pelas organizações. A absoluta prioridade deve ser dada aos Idosos. E esse atendimento também deve ser imediato. Ou seja, sem demora, sem longas filas, sem atendimento discriminatório.

Somente com o cumprimento de suas obrigações é que a organização estará dentro dos padrões adequados para o devido atendimento humanizado para com todos e, em especial, aos idosos.

Após a coleta de informações com os idosos, a fim de um embasamento completo no estudo de caso. Foram feitas entrevistas com os gerentes de cada uma das agências bancárias da cidade de Picos-PI. Os gerentes colaboraram com a nossa pesquisa, dando todas as informações necessárias.

Quando indagados se seguem as normas do Estatuto do Idoso, no tocante ao atendimento prioritário, assim se posicionaram:

BANCO DO NORDESTE	“Sim, através do atendimento prioritário, do caixa eletrônico específico e das senhas, senhas estas que os encaminham para o atendimento desejado, de maneira rápida, ou seja, a gente tenta atender da melhor forma possível, conforme o estatuto”.
BANCO DO BRASIL	“Sim, lá no despertador de senha quando a pessoa chega e bota o cartãozinho e aí já aparece as informações, o cadastro, a idade e tudo. E se ela não coloca o cartão a gente pega os documentos e começa o atendimento prioritário do mesmo jeito”.
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	“Sim”.
BANCO ITAÚ	“Sim”.
BANCO DO BRADESCO	“Sim”.

Tabela 8. Entrevista concedida às pesquisadoras.

Nota-se que todas as agências bancárias seguem as normas de acordo com o Estatuto do Idoso. Pois segundo Braga (2005, p. 126), elas devem garantir aos idosos um tratamento diferenciado, seja através de um atendimento prioritário, passando-os à frente nas filas, seja mediante a criação de guichês específicos em número suficiente

para suprir a demanda, evitando discriminação e tratamento desigual aos clientes de maior idade [...].

Com isso percebe-se que, todos os órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população, especialmente aos que necessitam de um atendimento preferencial individualizado e imediato, tem a obrigação de conhecer e seguir o Estatuto do Idoso, pois o não cumprimento de suas normas tem como consequência punições severas, instituídas pelo próprio Estatuto.

As falas dos gerentes do Banco do Nordeste e do Banco do Brasil ainda acrescentaram que as agências contam com o despertar de senhas, os quais não só os idosos, mas todos os clientes pegam uma senha para o atendimento que deseja receber. No caso o idoso, recebe uma senha prioritária a qual o encaminha ao atendimento desejado de maneira rápida.

Quando questionados sobre como veem os idosos dentro das agências, eles responderam:

BANCO DO NORDESTE	“Como um cliente prioritário, por isso é tratado diferente”.
BANCO DO BRASIL	“A gente ver como um cliente qualquer, tratamos normalmente, respeitando a questão da prioridade no atendimento, mas a gente não vai nem menosprezar, nem dar nada a mais, só tentamos garantir a rapidez no atendimento”.
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	“Como um cliente merecer de um atendimento bom, contando que a gente abre num horário diferenciado, ou seja, uma hora antes para atendê-los”.
BANCO ITAÚ	“Como um cliente especial. Sempre na primeira e na última semana a gente tem um atendimento de uma hora antes do expediente que é o pagamento dos aposentados, então se vocês olharem hoje aqui você pode olhar não tem nenhum aposentado na fila do caixa”.
BANCO DO BRADESCO	“A gente trata de forma especial, abrindo com uma hora antes do expediente para atender a eles primeiro”.

Tabela 9. Entrevista concedida às pesquisadoras.

As falas dos gerentes das duas agências bancárias privadas de Picos, a saber: Banco Itaú e Banco do Bradesco falaram que tratam os idosos como clientes especiais, e ainda acrescentaram que abrem uma hora antes do horário normal do expediente para melhor atendê-los.

Em contrapartida, os gerentes do Banco do Nordeste e da Caixa Econômica Federal os tratam como um cliente prioritário e merecedor de um atendimento bom, abrindo também com antecipação para o atendimento prioritário. Já a resposta do gerente do Banco do Brasil relatou que trata como um cliente qualquer, respeitando apenas a questão da prioridade no atendimento, sem menosprezar e sem dar nada a mais, garantem apenas a rapidez no atendimento.

Vê-se que do ponto de vista dos gerentes, os idosos são vistos como pessoas que carecem de um atendimento especial e não demorado, devido sua idade e sua incapacidade de ficar muito tempo esperando em filas.

Indagados se eles davam prioridade aos idosos quando estão na fila, eles responderam em unanimidade que dão prioridade sim, fazendo uma triagem fora das agências para que quando elas abram, não haja tumultos e nem deixem os idosos esperarem muito tempo.

Há de se destacar que é imprescindível para todas as organizações que seus empregados atendam bem os seus clientes e, para isso, é necessário que façam

treinamentos contínuos. Diante disso, indagamos se os bancos treinam os seus empregados, para atender bem aos idosos. Todos responderam que sim, que fazem treinamentos e capacitações contínuas. E em cima disso perguntamos como era feita a capacitação dentro da empresa com seus empregados para atenderem bem o cliente e eles responderam:

BANCO DO NORDESTE	“Através da universidade corporativa, o local na web chamado de comunidade virtual de aprendizagem, onde os cursos são obrigatórios principalmente na área de atendimento”.
BANCO DO BRASIL	“A gente tem uma central onde tem uma infinidade de cursos e nesses cursos à gente tem um curso de atendimento onde todos aqui entram”.
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	“Sim, inclusive em 2013, a caixa lançou um programa de atendimento qualificado que é exatamente colocando em foco como prioridade atender bem e para que isso aconteça fazemos vários treinamentos, tanto presenciais como gerenciais”.
BANCO ITAÚ	“A gente tem uns cursos presenciais e gerenciais no próprio sistema. O banco disponibiliza todos os meios de cursos pelo próprio sistema aonde é acompanhado e avaliado caso ele não tiver a nota final a media 7 nesse curso ele retorna pro questionário depois de 30 dias enquanto ele não atingir a media que o banco solicita ele vai ser sempre cobrado naquele curso “.
BANCO DO BRADESCO	“É feito capacitação tanto presencial quanto gerencial, dentro do próprio sistema da empresa”.

Tabela 10. Entrevista concedida às pesquisadoras.

A resposta a esta indagação foi que realizavam capacitações através de universidade corporativa, cursos tanto presencial como gerencial dentro do próprio sistema da empresa e todos os cursos são obrigatórios, principalmente na área de atendimento, que é o foco de toda organização atender bem. E o gerente do Banco Itaú ainda acrescenta que quando não atingem a media 7 no final do curso, ele retorna e enquanto não atingir, ele vai ser sempre cobrado naquele curso.

As respostas dos gerentes mostram que as agências bancárias de Picos-PI se preocupam com a questão do atendimento que prestam a seus clientes, e buscam sempre estarem capacitando seus funcionários para que esse atendimento seja satisfatório para ambas as partes.

De acordo com Chiavenato (2010, p. 394), “o ambiente que circunda as organizações tornou-se instável e imprevisível e o modelo organizacional tradicional simplesmente não funciona nessas condições. É preciso mudar as organizações para que elas possam ser competitivas na era atual”.

Nota-se que para as organizações continuarem competitivas e firmes no mercado é preciso que elas façam mudanças constantemente em como atender e tratar bem os clientes, fazendo treinamentos para melhor atendê-los.

Em seguida buscou-se saber se na opinião dos gestores dessas agências há algo a ser melhorado em relação ao atendimento preferencial, e eles assim responderam:

BANCO DO NORDESTE	“Sempre tem em qualquer empresa”.
BANCO DO BRASIL	”Não, pois já fazemos o máximo dentro do quadro da agência”.
CAIXA	“Sim, principalmente em relação ao atendimento preferencial”.

ECONÔMICA FEDERAL	
BANCO ITAÚ	“Sim, sempre há algo a ser melhorado”.
BANCO DO BRADESCO	“Não, a agência já esta completamente adaptada para atender aos idosos da melhor forma possível”.

Tabela 11. Entrevista concedida às pesquisadoras.

Nota-se que algumas agências reconhecem que mudanças são necessárias, e outras discordam, pois acreditam que não há mais nada que possa ser melhorado. Porém o que deve ser levado em consideração é que todas as organizações precisam sempre passar por mudanças que as façam ser um diferencial perante os concorrentes.

Apesar da dedicação e do esforço em tentar atender sempre bem o idoso, vê-se que tanto a agência do Bradesco quanto a do Brasil afirmam que não há nada a mais a ser melhorado. Mas, de fato, percebe-se que sempre há algo a ser feito no tocante ao atendimento, principalmente se quiserem se destacar das suas concorrentes.

Constatou-se, através dos dados coletados, que nas agências bancárias há vários fatores importantes a serem debatidos a fim de proporcionar melhorias para essas pessoas que se encontram em uma condição humana peculiar.

5.0. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ter trabalhado o objetivo de pesquisa “analisar se nas agências bancárias da cidade de Picos-PI há um atendimento diferenciado para os idosos” não foi uma experiência boa, pois esperávamos que os idosos tivessem direito a um atendimento prioritário individualizado e rápido, mas não, presenciamos condições que violam os direitos e a dignidade humana dos mesmos.

Foram vários dias de entrevistas e observações com os atores sociais desta pesquisa nas agências do Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco do Nordeste, Banco Itaú e Banco Bradesco. Tudo foi criteriosamente registrado, anotado e dialogado.

Mas, o que foi constatado é motivo para muita leitura crítica. Pois, as longas filas são motivo para, por si só, demonstrarem que as coisas não estão funcionando adequadamente. E isso foi o que observamos em quase todas as agências de Picos. Todavia, sabe-se que os idosos não podem enfrentar horas e horas em pé. As condições físicas já não suportam tudo isto.

Há de se registrar que todas as agências bancárias de Picos colocam placas nos terminais de caixa eletrônico e demais setores, indicando o atendimento prioritário aos idosos. Todavia, o que se observou também é que muitos não respeitam tais procedimentos utilizados nos bancos. E isto faz com que o idoso permaneça mais tempo para usufruir de um atendimento mais facilitado.

Os idosos não utilizam os serviços dos bancos somente para retirada de sua aposentadoria. Outros idosos, e são muitos, fazem todo tipo de operações bancárias. É, de fato, um direito que assiste a todos. Mas, o respeito ao livre acesso deve ser uma regra obrigatória. E, como tal, merece por parte de quem ainda não se encontra regido pelo Estatuto do Idoso ser mais cuidadoso ou evitar utilizar os terminais disponibilizados para os idosos.

Assim, outro determinante imprescindível para a construção do artigo foi, de fato, a leitura do objeto da pesquisa através das lentes da dignidade da pessoa humana.

Aliás, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil, insculpido no art.1º, inciso III. Não se deve ignorar a dignidade humana. É princípio de observância obrigatória em todo o território brasileiro.

Assim sendo, pelos conceitos em torno da dignidade humana, não há ser humano sem dignidade. É ela, pois, um atributo natural. Daí, toda violação ao ser humano deve automaticamente receber o repúdio da ordem jurídica brasileira. É isso e outros tantos conceitos que fizeram por onde se colocasse em evidência o objeto de pesquisa sobre o atendimento prioritário aos idosos nas agências bancárias da cidade de Picos/PI.

6.0. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Maria Lúcia Pacheco de. Tipos de pesquisa. In: _____. **Como elaborar monografias**. 4. ed. rev. e atual. Belém: Cejup, 1996. cap. 4, p. 104.

BRAGA, Pérola Melissa V. **Direitos do Idoso**. ___ São Paulo: Quartier Latin, 2005.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição, de 1988. **Constituição da Republica Federativa do Brasil**. Brasília. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 18 mai. 2014.

BRASIL. **Estatuto do Idoso**. Lei nº 10.741, de 1º de out de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do idoso e dá outras pro- vidências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 18 mai. 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. / - 3. ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FARIAS, Cristiano Chaves de. **A separação judicial à luz do garantismo constitucional: a afirmação da dignidade humana como réquiem para a culpa na dissolução do casamento**. Rio de Janeiro, Editora Lumen juris, 2006.

GIL, Antônio Carlos Gil. **Como Elaborar um Projeto de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

KOTLER, Philip; KELLER Kevin Lane. **Administração de Marketing**. Tradução Mônica Rosenberg, Brasil Ramos Fernandes, Cláudia Freire; revisão técnica Dilson Gabriel dos Santos. – 12. ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LEITE, Francisco Tarciso. **Metodologia Científica: métodos e técnicas de pesquisa: monografias, dissertações, teses e livros**. São Paulo: Ideias & Letras, 2008.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 21ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. **O princípio constitucional da dignidade da pessoa humana: doutrina e jurisprudência**. São Paulo: Saraiva, 2002.

PICOS, Camará Municipal de. Lei nº 2.138, de 20 de junho de 2005. **Lei Municipal de Picos**. Picos, PI.

ROSENVOLD, Nelson. **Dignidade humana e boa-fé no código civil**. São Paulo, Saraiva, 2005.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Proibição de retrocesso, dignidade da pessoa humana e direitos sociais**: manifestação de um constitucionalismo dirigente possível. Belo Horizonte: Del Rey, 2006.

SILVA, José Afonso da. **A dignidade da Pessoa Humana como valor supremo da democracia**. Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, n. 212, abr/jun. 1998.

SOLIDARIO, Rio. **Guia da pessoa idosa**: dicas e direitos. Disponível em: <http://www.riosolidario.org/Apresentacao/modelo_cartilha.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2014.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre, Bookman, 2001.

APÊNDICE A: Roteiro de entrevista aplicado aos idosos

Os dados serão utilizados para a elaboração do Artigo Acadêmico orientado pelo Prof. Ms. Welbert Feitosa Pinheiro para a conclusão do curso de Administração da UFPI – Campus Senador Helvídio Nunes de Barros - CSHNB.

PERGUNTAS

- 1) Perfil do entrevistado
 - 1.1 Nome: _____
 - 1.2 Sexo: Masc. () Fem. ()
 - 1.3 Grau de instrução/qualificação: _____
- 2) Como é o atendimento que você recebe quando chega à agência bancária? Você é atendido rápido?
- 3) Por você ser idoso (a), sente algum tipo de discriminação pelos atendentes e/ou empregados do banco?
- 4) Como vocês são recebidos pelos empregados/funcionários nas agências bancárias?
- 5) Existe um atendimento prioritário para vocês?
- 6) Quais os pontos positivos e negativos em relação ao atendimento preferencial oferecido a vocês?
- 7) Vocês acham que o banco segue as normas de acordo com o Estatuto do Idoso?
- 8) O que vocês acham que os bancos deveriam fazer para satisfazer as necessidades dos clientes?

APÊNDICE B: Roteiro de entrevista aplicado aos gerentes dos bancos

Os dados serão utilizados para a elaboração do Artigo Acadêmico orientado pelo Prof. Ms. Welbert Feitosa Pinheiro para a conclusão do curso de Administração da UFPI – Campus Senador Helvídio Nunes de Barros - CSHNB.

PERGUNTAS

- 1) Perfil do entrevistado
 - 1.1 Nome: _____
 - 1.2 Sexo: Masc. () Fem. ()
 - 1.3 Idade: _____
 - 1.4 Grau de instrução/qualificação: _____
- 2) A empresa segue as normas do Estatuto do Idoso em relação ao atendimento prioritário?
- 3) Como vocês veem os idosos dentro da agência?
- 4) Vocês dão prioridades ao idoso quando estão na fila?
- 5) Vocês treinam os funcionários para atenderem bem não só ao idoso, mas a todos os clientes?
- 6) Como é feita a capacitação dentro da empresa com seus funcionários para atenderem bem o cliente?
- 7) Em seu ponto de vista há algo a ser melhorado em relação ao atendimento preferencial?

ANEXO A: Roteiro de entrevista respondido por 5 idosos

Os dados serão utilizados para a elaboração do Artigo Acadêmico orientado pelo Prof. Ms. Welbert Feitosa Pinheiro para a conclusão do curso de Administração da UFPI – Campus Senador Helvídio Nunes de Barros - CSHNB.

PERGUNTAS

1) Perfil do entrevistado

1.4 Nome: _____

1.5 Sexo: Masc. () Fem. ()

1.6 Grau de instrução/qualificação: **todos os 5 tinham o ensino fundamental I**

2) Como é o atendimento que você recebe quando chega à agência bancária? Você é atendido rápido?

Idoso 1: Quando eu chegava lá eu pegava uma fila de umas 120 pessoas ou mais, quando eu ia sair era umas 12h. Não era rápido, era de acordo com o andar da fila.

Idoso 2: Fico na fila dos idosos. Depende da hora de chegada.

Idoso 3: O atendimento é de qualidade. Eles atendem uma pessoa nova e dois idosos, eu acho rápido

Idoso 4: Tem o atendimento prioritário, e é muito bem atendido. Rápida, rápida mesmo, porque tem a fila dos idosos e a outras separadas quando chega lá é só perguntar “ Aonde é o caixa das prioridades?” que eles te mostram logo.

Idoso 5: Bom, as vezes que eu já tenho ido que é quando eu tirava meu dinheiro era bem atendida. Mais sempre enfrentei fila.

3) Por você ser idoso (a), sente algum tipo de discriminação pelos atendentes e/ou empregados do banco?

Idoso 1: Não.

Idoso 2: Não.

Idoso 3: Não. Não tem discriminação não.

Idoso 4: Não vejo nenhuma discriminação e nem vejo que eles atendem diferente, só que eles são mais educados.

Idoso 5: Não.

4) Como vocês são recebidos pelos empregados/funcionários nas agências bancárias?

Idoso 1: O atendimento é bom.

Idoso 2: Quando eu chega lá as meninas me servem muito bem.

Idoso 3: Tratam como uma pessoa qualquer.

Idoso 4: Existe, lá sempre tem alguém para atender só o idoso.

Idoso 5: Sou bem atendida.

5) Existe um atendimento prioritário para vocês?

Idoso 1: Existe.

Idoso 2: Existe.

Idoso 3: Existe. Acho bom o atendimento prioritário.

Idoso 4: O negativo é que eles tinham que dispor de mais caixas, porque tem muitos idosos muito mesmo. E o positivo é a gente ter o punho reservado só para a gente.

Idoso 5: Sou bem atendida.

- 6) Quais os pontos positivos e negativos em relação ao atendimento preferencial oferecido a vocês?

Idoso 1: Positivo é o atendimento, e o negativo é a espera.

Idoso 2: O ponto negativo é só ter que esperar na fila. O resto é tudo positivo.

Idoso 3: Não tenho nada a falar de mal do atendimento, é bom.

Idoso 4: Lá tem rampa, tem corrimão e tem também banheiros reservados para a gente.

Idoso 5: No tempo que eu ia, nunca achei falha nenhuma sempre gostei do atendimento.

- 7) Vocês acham que o banco segue as normas de acordo com o Estatuto do Idoso?

Idoso 1: Segue. Mas ao mesmo tempo deixa algumas coisas a desejar.

Idoso 2: Não.

Idoso 3: A prioridade pela idade, algumas pessoas mais jovens não tem muito respeito a minha idade não.

Idoso 4: Eu acho que sim.

Idoso 5: Não sei, eu sei que tem os direitos, mas não sei falar nenhum.

- 8) O que vocês acham que os bancos deveriam fazer para satisfazer as necessidades dos clientes?

Idoso 1: Aumentar o número de caixas, porque aumentando o número de caixas aumentaria o número de funcionários.

Idoso 2: Criar mais caixas para evitar filas.

Idoso 3: Não tenho nada a cobrar não.

Idoso 4: Botar mais caixas para atender os idosos.

Idoso 5: Melhorar o atendimento, para as pessoas se sentirem mais a vontade.

ANEXO B: Roteiro de entrevista respondido pelos gerentes

Os dados serão utilizados para a elaboração do Artigo Acadêmico orientado pelo Prof. Ms. Welbert Feitosa Pinheiro para a conclusão do curso de Administração da UFPI – Campus Senador Helvídio Nunes de Barros - CSHNB.

PERGUNTAS

1) Perfil do entrevistado

1.1 Nome: _____

1.2 Sexo: Masc. () Fem. ()

1.3 Idade: _____

1.4 Grau de instrução/qualificação: **Todos os 5 tinham o ensino superior.**

2) A empresa segue as normas do Estatuto do Idoso em relação ao atendimento prioritário?

Banco do Nordeste: Sim, através do atendimento prioritário, do caixa eletrônico específico e das senhas, senhas estas que os encaminham para o atendimento desejado, de maneira rápida, ou seja, a gente tenta atender da melhor forma possível, conforme o estatuto;

Banco do Brasil: Sim, lá no despertador de senha quando a pessoa chega e bota o cartãozinho e aí já aparece as informações, o cadastro, a idade e tudo. E se ela não coloca o cartão a gente pega os documentos e começa o atendimento prioritário do mesmo jeito;

Caixa Econômica Federal: Sim;

Banco Itaú: Sim;

Banco do Bradesco: Sim.

3) Como vocês veem os idosos dentro da agência?

Banco do Nordeste: Como um cliente prioritário, por isso é tratado diferente;

Banco do Brasil: A gente ver como um cliente qualquer, tratamos normalmente, respeitando a questão da prioridade no atendimento, mas a gente não vai nem menosprezar, nem dar nada a mais, só tentamos garantir a rapidez no atendimento;

Caixa Econômica Federal: Como um cliente merecer de um atendimento bom, contando que a gente abre num horário diferenciado, ou seja, uma hora antes para atendê-los;

Banco Itaú: Como um cliente especial. Sempre na primeira e na última semana a gente tem um atendimento de uma hora antes do expediente que é o pagamento dos aposentados, então se vocês olharem hoje aqui você pode olhar não tem nenhum aposentado na fila do caixa;

Banco do Bradesco: A gente trata de forma especial.

4) Vocês dão prioridades ao idoso quando estão na fila?

Banco do Nordeste: Sim;

Banco do Brasil: Sim;

Caixa Econômica Federal: Sim;

Banco Itaú: Sim;

Banco do Bradesco: Sim.

5) Vocês treinam os funcionários para atenderem bem não só ao idoso, mas a todos os clientes?

Banco do Nordeste: Sim;

Banco do Brasil: Sim;

Caixa Econômica Federal: Sim;

Banco Itaú: Sim;

Banco do Bradesco: Sim.

6) Como é feita a capacitação dentro da empresa com seus funcionários para atenderem bem o cliente?

Banco do Nordeste: Através da universidade corporativa, o local na web chamado de comunidade virtual de aprendizagem, onde os cursos são obrigatórios principalmente na área de atendimento;

Banco do Brasil: A gente tem uma central onde tem uma infinidade de cursos e nesses cursos à gente tem um curso de atendimento onde todos aqui entram;

Caixa Econômica Federal: Sim, inclusive em 2013, a caixa lançou um programa de atendimento qualificado que é exatamente colocando em foco como prioridade atender bem e para que isso aconteça fazemos vários treinamentos, tanto presenciais como gerenciais;

Banco Itaú: A gente tem uns cursos presenciais e gerenciais no próprio sistema. O banco disponibiliza todos os meios de cursos pelo próprio sistema aonde é acompanhado e avaliado caso ele não tiver a nota final a media 7 nesse curso ele retorna pro questionário depois de 30 dias enquanto ele não atingir a media que o banco solicita ele vai ser sempre cobrado naquele curso;

Banco do Bradesco: É feito capacitação tanto presencial quanto gerencial, dentro do próprio sistema da empresa.

7) Em seu ponto de vista há algo a ser melhorado em relação ao atendimento preferencial?

Banco do Nordeste: Sempre tem em qualquer empresa;

Banco do Brasil: Não, pois já fazemos o máximo dentro do quadro da agência;

Caixa Econômica Federal: Sim, principalmente em relação ao atendimento preferencial;

Banco Itaú: Sim, sempre há algo a ser melhorado;

Banco do Bradesco: Não, a agência já esta completamente adaptada para atender aos idosos da melhor forma possível.

APÊNDICE C: Fotos do *layout* das Agências Bancárias



Foto 1: Agência da Caixa Econômica Federal.
FONTE: Acervo próprio das pesquisadoras Camila Lima e Valquíria Santos.



Foto 2: Agência do Banco do Brasil.
FONTE: Acervo próprio das pesquisadoras Camila Lima e Valquíria Santos.



Foto 3: Agência do Banco Itaú.

FONTE: Acervo próprio das pesquisadoras Camila Lima e Valquíria Santos.



Foto 4: Agência do Banco do Bradesco.

FONTE: Acervo próprio das pesquisadoras Camila Lima e Valquíria Santos.



Foto 5: Agência do Banco do Nordeste.

FONTE: Acervo próprio das pesquisadoras Camila Lima e Valquíria Santos.



TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DIGITAL NA BIBLIOTECA
"JOSÉ ALBANO DE MACEDO"

Identificação do Tipo de Documento

- () Tese
() Dissertação
() Monografia
(X) Artigo

Eu, Camila de Lima Silva e Valquíria Santos Moura,
autorizo com base na Lei Federal nº 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998 e na Lei nº 10.973 de
02 de dezembro de 2004, a biblioteca da Universidade Federal do Piauí a divulgar,
gratuitamente, sem ressarcimento de direitos autorais, o texto integral da publicação
Do atendimento prioritário aos idosos nas agências bancárias de Picos-PI: um estudo de caso à luz do Estatuto do Idoso
de minha autoria, em formato PDF, para fins de leitura e/ou impressão, pela internet a título
de divulgação da produção científica gerada pela Universidade.

Picos-PI 14 de agosto de 2014.

Camila de Lima Silva
Assinatura

Valquíria Santos Moura
Assinatura