

A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO COM APLICATIVOS BANCÁRIOS: IMPACTOS DAS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS NO VALE DO SÃO PATRÍCIO

Nathaliê Silva Souza¹

Kely Cristina Alves Ferreira¹

Murilo Marques Costa¹

Universidade Evangélica de Goiás – UniEVANGÉLICA¹

RESUMO

A experiência do usuário com aplicativos bancários tem sido impactada pelas inovações tecnológicas, que promovem maior acessibilidade e eficiência nos serviços financeiros. Este estudo analisou a percepção de usuários do Vale do São Patrício (GO) sobre o uso de aplicativos digitais em instituições financeiras, considerando fatores associados à sua adoção. Trata-se de pesquisa de campo, exploratória e quali-quantitativa, realizada com 625 participantes maiores de 18 anos, entre agosto e outubro de 2024, por meio de questionário online. Os dados foram processados no software SPSS® com estatística descritiva e inferencial. Os resultados apontaram que idade, escolaridade, renda e percepção de segurança foram variáveis determinantes: usuários mais jovens, com maior nível educacional e renda intermediária demonstraram maior propensão ao uso, enquanto a confiança na segurança digital mostrou-se fator decisivo para a continuidade. Conclui-se que a aceitação dos serviços digitais depende de aspectos sociodemográficos e comportamentais, reforçando a necessidade de estratégias de inclusão e fortalecimento da confiança no ambiente financeiro online.

Palavras-chave: Aplicativos; Bancos digitais; Inovação tecnológica.

INTRODUÇÃO

A implementação de tecnologias financeiras digitais expandiu-se rapidamente e em larga escala, movimentando um mercado avaliado em bilhões de dólares globalmente e evidenciando sua relevância econômica e social^{1,2}. Nesse cenário, a tecnologia, segundo², amplia a eficácia e eficiência organizacional, e os bancos acompanham essa evolução, migrando de canais indiretos para diretos, o que agiliza e aprimora a oferta de serviços⁴. Essa adesão ao meio digital abrange não só consultas, mas também a contratação de produtos e a realização de pagamentos.

Os avanços tecnológicos, como os chatbots potencializados pela Inteligência Artificial, transformaram a interação entre bancos e clientes, tornando o atendimento mais ágil e acessível por aplicativos, sem a necessidade de deslocamento às agências^{5,6}. Esse processo foi intensificado pela pandemia da COVID-19, que impulsionou a bancarização digital e ampliou o uso dos meios de pagamento eletrônicos⁷.

A aceitação dos bancos digitais é influenciada por fatores como tempo de uso, facilidade de acesso, idade, escolaridade e renda, sendo que os jovens demonstram maior familiaridade tecnológica, enquanto idosos enfrentam barreiras de inclusão digital⁸⁻¹⁰. Para fortalecer a confiança nesse ambiente, o Brasil tem adotado medidas de segurança e proteção de dados pessoais e do consumidor¹¹.

Diante desse contexto, o presente estudo teve como objetivo analisar a percepção dos usuários de aplicativos e sistemas online de Instituições Financeiras (IF) do Vale do São Patrício, região do Estado de Goiás, em relação à realização de movimentações efetivadas por meio de aparelhos eletrônicos, buscando identificar a experiência com as inovações tecnológicas.

MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa adotou abordagem quali-quantitativa, com caráter exploratório e delineamento de campo, voltada à análise da percepção de usuários sobre inovações tecnológicas em instituições financeiras. A coleta de dados ocorreu entre agosto e outubro de 2024, por meio de questionário eletrônico elaborado no Google Forms, composto por 30 questões objetivas e descritivas, aplicado a residentes maiores de 18 anos das 20 cidades do Vale do São Patrício (GO) que utilizam ou já utilizaram serviços bancários digitais. O estudo obteve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Evangélica de Goiás (n.º 7.056.249). O instrumento foi divulgado por redes sociais, e-mail e QR Code, acompanhado do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

A amostra foi não probabilística, calculada pelo software *Raosoft*® com nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%, resultando em 380 respondentes necessários, sendo incluídos apenas questionários completos e consistentes.”

Os dados foram processados no software *SPSS*® e analisados por estatística descritiva e inferencial. A análise descritiva apresentou o perfil demográfico, socioeconômico e comportamental da amostra, enquanto a inferencial, por meio de regressão logística, examinou as associações entre variáveis preditoras e desfechos de interesse.

RESULTADOS

A pesquisa contou com a participação de 625 pessoas, sendo 58,2% do sexo feminino e 41,8% do sexo masculino, com média de idade de 33,1 anos, variando de 18 a 65 anos. Conforme apresentado na Tabela 1, verificou-se que à adoção de bancos digitais apresentou relação inversa com a variável “Idade”, indicando que, quanto maior a faixa etária, menor a probabilidade de adesão ao uso de bancos digitais ($\beta = -0,062$; $p < 0,001$).

Tabela 1. – Regressão logística dos fatores associados ao uso de banco digital

Variáveis	β	IC 95%		Erro padrão	p	
		Lim. Inferior	Lim. Superior			
Intercepto	2,585	1,377	3,794	0,617	< ,001	*
Idade	-0,062	-0,089	-0,035	0,014	< ,001	*
Raça						
Branco – Pardo	-0,939	-1,489	-0,389	0,281	< ,001	*
Escolaridade						
Superior incompleto – Médio completo	0,946	0,084	1,808	0,440	0,031	*
Fundamental incompleto – Médio completo	-1,257	-2,470	-0,045	0,619	0,042	*
Atividade						
Autônomo – Assalariado	1,316	0,513	2,119	0,410	0,001	*
Renda						
R\$ 1.412,01 até R\$ 2.824,00 – Até R\$ 1.412,00	0,904	0,196	1,613	0,362	0,012	*
Segurança						
Seguro – Pouco seguro	1,055	0,471	1,638	0,298	< ,001	*
Muito seguro – Pouco seguro	1,851	0,749	2,952	0,562	< ,001	*

Fonte: Elaborado pelos autores

Com relação à escolaridade, a maior parte dos participantes possuía ensino médio completo (35,0%), seguido por ensino superior completo (29,8%) e superior incompleto (22,9%). A análise apresentou que, indivíduos com ensino superior incompleto tinham maior probabilidade de utilizar bancos digitais em comparação aos que possuíam apenas ensino médio completo ($\beta = 0,946$; $p = 0,031$), enquanto aqueles com ensino fundamental incompleto apresentaram menor adesão ($\beta = -0,946$; $p = 0,031$).

Quanto à renda mensal, observou-se que 35,5% dos participantes recebiam até R\$1.412,00, 31% situavam-se na faixa entre R\$1.412,01 e R\$2.824,00 e 17,1% entre R\$2.824,01 e R\$4.236,00. A análise verificou que indivíduos na faixa

intermediária (R\$1.412,01 a R\$2.824,00) apresentaram maior propensão ao uso de serviços bancários digitais, quando comparados aos de menor renda ($\beta = 0,904$; $p = 0,012$).

No que tange sobre a percepção de segurança, a maioria dos participantes relataram sentir-se seguro(a) ou muito seguro (a) ao realizar operações bancárias digitais. Essa variável apresentou forte associação positiva com a adoção de bancos digitais: sentir-se seguro aumentou significativamente a probabilidade de uso ($\beta = 1,055$; $p < 0,001$) e, de forma ainda mais expressiva, sentir-se muito seguro (a) apresentou ($\beta = 1,851$; $p < 0,001$). Essas informações indicam que a confiança na segurança digital é um fator determinante para a aceitação e uso contínuo dessas tecnologias.

CONCLUSÃO

O estudo evidenciou que as inovações tecnológicas, como aplicativos bancários e chatbots, têm transformado significativamente a experiência dos usuários, tornando o atendimento mais ágil e acessível. Fatores como idade, familiaridade tecnológica e nível socioeconômico influenciam a aceitação desses serviços, com usuários mais jovens com maior nível educacional apresentando maior adesão, enquanto grupos mais velhos ainda enfrentam dificuldades na inclusão digital, confirmando a relevância de variáveis sociodemográficas e comportamentais apontadas em vários estudos. Além disso, a percepção de segurança mostrou-se um fator determinante para a confiança e continuidade no uso dos serviços digitais. Esses resultados reforçam a necessidade de estratégias segmentadas e de políticas públicas voltadas à inclusão digital, capazes de ampliar o acesso e promover maior equidade no uso de inovações financeiras.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ayyash M, Alsboui T, Alshaikh O, Inuwa-Dutse I, Khan S, Parkinson S. Cybersecurity Education and Awareness Among Parents and Teachers: A Survey of Bahrain. IEEE Access. 2024;12:86596–617.

2. Mall S, Panigrahi TR, Kabir Hassan M. Neo banking: A bibliometric review of the current research trend and future scope. *International Review of Economics & Finance*. novembro de 2024;96:103559.
3. Michael Musyaffi A, Juhaida Johari R, Rosnidah I, Kismayanti Respati D, Wiradendi Wolor C, Yusuf M. Understanding Digital Banking Adoption During Post-Coronavirus Pandemic: An Integration of Technology Readiness and Technology Acceptance Model. *TEM Journal*. 27 de maio de 2022;683–94.
4. Silva LR da, Marchesini MMP. Digitalização dos canais de distribuição de serviços bancários: impactos na cultura organizacional de um banco. *Exacta*. 8 de março de 2023;22(4):1175–204.
5. Suhel SF, Shukla VK, Vyas S, Mishra VP. Conversation to Automation in Banking Through Chatbot Using Artificial Machine Intelligence Language. Em: 2020 8th International Conference on Reliability, Infocom Technologies and Optimization (Trends and Future Directions) (ICRITO). IEEE; 2020. p. 611–8.
6. Siqueira Neto AS de, Costa D de M. APLICATIVOS BANCÁRIOS: PROPOSTA DE UM MODELO ESTRUTURAL DE INFLUÊNCIA DE ATRIBUTOS. *Revista de Administração FACES Journal*. 1º de janeiro de 2020;19(1).
7. FEBRABAN TECH [Internet]. [citado 20 de agosto de 2025]. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/meios-de-pagamento/pandemia-acelera-bancarizacao-e-transforma-setor-de-meios-de-pagamento.0>
8. Guo W, Zhong D. Population aging and regional innovation levels: Based on the mediating effect of research and development inputs. *International Review of Financial Analysis*. janeiro de 2025;97:103799.
9. Mahmud K, Joarder MdMA, Muheymin-Us-Sakib K. Adoption Factors of FinTech: Evidence from an Emerging Economy Country-Wide Representative Sample. *International Journal of Financial Studies*. 29 de dezembro de 2022;11(1):9.
10. Singh S, Sahni MM, Kovid RK. What drives FinTech adoption? A multi-method evaluation using an adapted technology acceptance model. *Management Decision*. 4 de dezembro de 2020;58(8):1675–97.
11. OECD. A Caminho da Era Digital no Brasil. OECD; 2020.