

**A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE AUTOATENDIMENTO: DESAFIOS E
ESTRATÉGIAS EM UM PAÍS EMERGENTE**

CÍNTIA ARAÚJO ESPANHOL
FUCAPE BUSINESS SCHOOL

JOANITA ARAÚJO ESPANHOL
FUCAPE BUSINESS SCHOOL

A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE AUTOATENDIMENTO: DESAFIOS E ESTRATÉGIAS EM UM PAÍS EMERGENTE

Introdução

O uso crescente de tecnologias de autoatendimento tem trazido benefícios aos seus usuários. No entanto, sua implementação e manutenção traz também desafios. Empresas devem adotar uma abordagem cuidadosa, compreendendo o ambiente peculiar em que atuam. É importante que conheçam o contexto das SSTs e desenvolvam estratégias para superar os principais desafios. Assim, este estudo visa apresentar os desafios percebidos pelos usuários de SSTs em países emergentes e sugerir estratégias para auxiliar as empresas a enfrentá-los.

Contexto Investigado

Reconhecer os desafios presentes nos atendimentos por meio de SSTs ajuda a evitar experiências negativas por parte dos clientes que utilizam essas tecnologias. Empresas que adotam essas ferramentas, especialmente em países emergentes, podem enfrentar aspectos específicos, como infraestrutura inadequada, conectividade limitada à internet e baixo nível de alfabetização digital. Nesse contexto, foi realizada uma pesquisa qualitativa com usuários de SSTs, que possibilitou a identificação de desafios resultantes de interações com SSTs e sugestões de ações que visam reduzir ou prevenir tais desafios.

Diagnóstico da Situação-Problema

Para implementar as tecnologias de autoatendimento, as organizações enfrentam diversos desafios já mencionados na literatura. Entre eles, estão a necessidade de investimentos, a atualização e a manutenção do sistema, a segurança dos dados coletados e disponibilizados, a adoção dessas tecnologias por parte dos usuários, expectativas de eficiência e agilidade por parte dos usuários, e constantes falhas técnicas.

Intervenção Proposta

As recomendações propostas foram: disponibilizar funcionários para suporte; oferecer guias informativas; ter programas de capacitação para funcionários; comunicar benefícios para os usuários; ter o sistema simples e intuitivo; conhecer a base de clientes para atender as necessidades específicas; implementar gamificação nos sistemas; permitir que os usuários forneçam feedback do uso, manter canais alternativos de atendimentos tradicionais; analisar as métricas dos sistemas; manter o sistema atualizado; e, manter os clientes informados sobre mudanças, melhorias e limitações.

Resultados Obtidos

Além dos desafios conhecidos na literatura, este estudo apontou: a necessidade de atendimento híbrido; a colaboração dos funcionários, como aceitação e capacitação; dificuldade no uso ligadas a necessidades específicas, sistemas complexos, falta de habilidades tecnológicas e contexto cultural; falta de interação humana; percepções negativas como demissão de funcionários, atendimentos demorados e até mesmo desigualdade e exclusão social; dificuldade de manter um relacionamento duradouro entre a empresa e os clientes que utilizam SSTs; e responsabilidade da empresa transferida para o cliente.

Contribuição Tecnológica-Social

Este estudo contribuiu com a identificação de desafios relacionados ao uso de SSTs em países emergentes com limitações de infraestrutura e diferenças culturais e educacionais que podem gerar

barreiras tecnológicas. Nesse contexto, foram propostas recomendações que podem guiar as organizações que almejam integrar, ou que já implementaram, o autoatendimento como canal de interação, simplificando o processo de revisão e melhoria contínua de tecnologias de autoatendimento, reduzindo erros e intensificando a relação entre a empresa e os seus clientes.