



Esta obra está sob o direito de Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional.

DINÂMICA DO USO DOS APLICATIVOS MOVEIS BANCÁRIOS: UMA ANÁLISE SOB A PERSPECTIVA DA POPULAÇÃO PENEDENSE

Karlysson Alberto Cordeiro Da Silva¹
Karlinne Laine cordeiro Santos²
Vívia Pereira de Moraes Santos

RESUMO

O referido trabalho tem como objetivo compreender a dinâmica de uso dos aplicativos bancários pela população Penedense do Estado de Alagoas tendo como base sua praticidade e forma pratica de serem utilizados no cotidiano. Deste modo mostrando um comparativo entre macro e micro regiões e suas aceitação com o pulico tendo como base aqueles que fazem uso dos aplicativos e como se da sua relação entre a chegada dos aplicativos e os seus usos e como era antes, tendo como finalidade fazer um comparativo do antes e do depois. Sabendo que o sistema bancário tem suas burocratizações e como os mesmos ajudaram a facilitar esse sistema, a mudança para bancos digitais, como isso interfere nas relações com os seus bancos vigentes. Sabendo também que com a entrada dos bancos digitais no mercado fazem com que ocorra uma busca por melhorias nos serviços, e com isso interfere na maneira de uso, já que os mesmo se preocupam mais como seus designer e sua forma de atendimento digital mais que os bancos convencionas já que os mesmo atuam particularmente dessa forma, Além de como os usuários se dão com os aplicativo e como lidam com o medo do uso dos dados aplicativos bancários.

Palavras-chaves: Aplicativo. Penedo. Bancos. Movimentação. Globalização.

¹ Karlysson.cordeiro@hotmail.com

² kklaianne@hotmail.com

INTRODUÇÃO

Segundo o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) Penedo-AL possui uma população estimada de 64.005 (IBGE, 2022) sendo que a população de Penedo segundo o mesmo órgão possui uma variedade em relação a faixa etária.

Sendo assim, possuindo características diferenciadas as quais podem influenciar no uso de novas tecnologias e investimentos. Nesse sentido as instituições bancárias, buscam adaptações as novas tecnologias e ao mesmo tempo a realidade da população brasileira, estabelecendo novos canais de comunicação com os clientes, facilidade essa que gera maior comodidade através da telefonia móvel através dos aplicativos disponíveis.

O município possui 4 (quatro) agências bancárias o que limita a população penedense ao uso dos serviços bancários, gerando assim curiosidade sobre os bancos virtuais, os quais são uma tendência na atualidade, serviços esses que ainda geram desconfiança, principalmente aos mais velhos, devido a desconfiança.

Contudo com a diversidade existente na faixa etária da população penedense surge a necessidade de entender a usabilidade dos aplicativos

moveis bancários da população, assim surge a problemática: Qual a dinâmica de uso dos aplicativos moveis bancários da população penedense?

Desta forma tendo como objetivo de compreender a dinâmica de uso dos aplicativos bancários pela população Penedense do Estado de Alagoas; sendo complementar com os objetivos específicos: Analisar quais aplicativos bancários possuem maior usabilidade diante da amostra populacional do estudo; destacar qual perfil financeiro do usuário dos aplicativos na cidade de Penedo –AL; analisar os principais fatores que influenciam a utilização de um aplicativo móvel bancário.

Assim com os objetivos específicos são: analisar quais aplicativos bancários possuem maior usabilidade diante da amostra populacional do estudo; como destacar qual o perfil financeiro do usuário dos aplicativos na cidade de Penedo –AL; analisar os principais fatores que influenciam a utilização de um aplicativo móvel bancário.

Levando em consideração a rapidez das mudanças mercadológica e as novas tecnologias que surgem estreitando e modificando a relação entre consumidor e fornecedor, abordaremos como se dar essa relação entre bancos e aplicativos bancários e os seus usuários,

como essa relação se dá em uma cidade de pequeno porte como Penedo-Alagoas. tornasse essencial uma pesquisa a qual traga uma visão mais intimista sobre a funcionalidade de aplicativos bancários e suas formas de comportamento relacionadas as adaptações de seu público e do mercado, visando as regiões do interior, na qual temos Penedo, Alagoas.

Apesar de termos alguns estudos nessa área os mesmos demonstram maior interesse na quantidade usuários e sua arrecadação de patrimônio obtido, além de darem maior importância e visibilidade para os grandes centros econômicos como Rio de Janeiro e São Paulo, ou as capitais das regiões do Brasil.

Exacerbando essas colocações, o conteúdo abordado nessa análise tem por meio de questionários fazer essa abordagem avaliando os pontos importantes dessas grandes pesquisas, porém trazendo para uma proporção menor mais interiorana.

Já que grande parte dessa população tem acesso a conhecimento e informação graças aos meios de comunicações atua, perder em nada para as capitais, quebrando aquele estigma de que as pessoas do interior são atrasadas.

Com esse andamento torna-se essencial uma pesquisa abordando os

impactos que essas novas tecnologias trazem mudanças da relação entre a população de Penedo, tem com os bancos a pré-existentes no mercado e os novos bancos digitais. Que estão em crescente ascensão no mercado desde 2014, já que os mesmos trazem uma nova perspectiva entre a relação entre a funcionalidade de suas tarifas cobradas e no uso do dinheiro, sendo eu estes tem modalidade diferente na qual eles trabalham com uma forma de dinheiro virtual, onde se torna primordial o uso dos aplicativos e cartões de crédito para se fazer suas movimentações, fazendo com que ocorra uma limitação do dinheiro físico.

2 POPULAÇÃO E SEU CONTATO COM OS BANCOS

A globalização é um dos processos de aprofundamento internacional da integração econômica, social, cultural e política, que teria sido impulsionado pela redução de custos dos meios de transporte e comunicação dos países no final do século XX e início do século XXI.

Tendo isso em vista, a globalização é a abertura de mercado que interliga as economias em uma rede de informações, quais as mesmas interferem diretamente da volatilidade

do mercado, através dessas interligações dos investimentos alocados em ações e fundos de investimentos, e patrimônios de dividendo e as políticas internas, interferem na balança econômica através da abertura de interações à partir do investimento das população e seus posicionamentos relevante a esses fatores.

Com esses arranjos econômicos passam a ser considerado, contudo, o conhecimento populacional a partir desses assunto, a partir do mesmo o crescimento em investimentos e ações se dar pelo conhecimento dos mesmos, tendo em vista que os crescimento nessas ações se dão pela estabilidade da economia do país a qual o investidor reside, com essa estabilidade melhora das perspectivas para a economia e para o mercado de ações. Que segundo Arboleya, (2019, p.59)

O crescimento do número de investidores pessoas físicas no mercado de ações ocorre em meio a um cenário macroeconômico mais favorável, com melhora das expectativas do mercado em relação à recuperação da economia e aprovação de reformas no Congresso Nacional, sobretudo a da Previdência, e de manutenção da taxa básica de juros (Selic) em mínimas históricas, que reduziu a rentabilidade de

outras aplicações como fundos de renda fixa.

Com o crescimento da população de investidores a criação de novas tecnologias e novas ferramentas, se fazem necessário, para que se ocorra uma maior movimentação de informações de uma maneira rápida, simples e direta. Com o avanço da internet e a popularidade da mesmas algumas plataformas já aviam sido adotados pelos bancos e agencias de corretagem, como sites, comunicações por e-mails, porem uma das formas que estão sendo mais utilizadas como frequência pelos bancos e corretoras de investimentos são aplicativos, popularmente conhecidos como App's, gerando uma relação de proximidade e praticidade entre o cliente e os bancos já que os mesmos se sentem mais seguros em relação ao uso do mesmo.

Através desses métodos vemos que a funcionalidade desses aplicativos se tornam essências, para a sociedade atual, na qual não podemos perder tempo, tendo isso em vista os aplicativos tentam maximizar a maior carga de funções de maneira simples e direta, para que as atividades que normalmente era efetuadas com a ida de forma presencial ao banco, seja para transferência, extrato bancário ou pagamentos de contas, a

qual se popularizou bastante através do pix , atitude que passou a ser ultrapassada pois com a chegada do App's agora temos o banco em nossas mãos.

Automaticamente com a facilidade gerada pelos meios de comunicação surge também um novo tipo de concorrente para os bancos tradicionais, que são os bancos digitais, a qual sua principal característica é a de ser completamente operacional através do aplicativo, não tendo um prédio, isso sendo todo digital.

Um exemplo de banco digital é o Nubank que segundo o El Pais (2018) “o valor de mercado da empresa já chega a 800 milhões de dólares, quase o almejado patamar de unicórnio, como se chamam as firmas avaliadas em mais de um bilhão.”

Apesar de o crescimento dos bancos digitais no Brasil, as instituições financeiras tradicionais ainda dominam o mercado e são vistas como mais confiáveis pelos brasileiros, Além de que entre esses sistemas de compartilhamento de dados bancários outro ponto a qual se torna fundamental e a confiança entre banco entre usuário, o que faz com que os bancos tradicionais com Caixa, Banco do Brasil entre outros invistam em aplicativos, entretanto segundo o estudo de (ARBOLEYA, 2019, p.75)

[...]Mas o problema não está no uso de meios digitais para efetuar as operações. A pesquisa mostrou que as transações digitais têm ganhado cada vez mais adeptos até mesmo nos bancos tradicionais. Entre os anos de 2017 e 2018, as transações digitais aumentaram 32,69%, no total. Hoje, 60% das operações são feitas on-line, sendo que 40% via celular e 60% via *internet banking*. Porém, o número de transações via celular vem crescendo. O estudo apontou ainda que o valor saltou de 1,7 milhão para 3 milhões no mesmo período - o que representa uma expansão de 76% .(Grifo do autor)

Já que eles tendo em invistam a chegada de bancos digitais e a sua crescente aceitação no mercado, o tornam concorrentes a serem batido. visto que é um dos principais atrativos dos bancos digitais está no crédito, a isenção de anuidade e juros, além de taxas mais baixas em relação aos bancos tradicionais é vista como um dos principais atrativos para usuários de cartões de crédito de *fintechs* e bancos digitais.

Com essas propostas oferecidas pelos bancos digitais, torna-se mais acessível a adesão a clientes tanto com a faixa etária mais jovem quanto mais velha, justamente pela gama de vantagens oferecidas, onde este tipo de situação acaba se tornando um problemas para os bancos

tracionais, no qual os mesmo precisão se reinventar para que não percam clientes para os novos concorrentes, sendo assim, fazendo alterações na formar que o mesmo atua no mercado, inovando em recursos e melhorando formas de negociação com os clientes. Trazendo essa visão para uma ótica mais próxima da nossa realidade, faremos uma análise tendo como base a cidade de Penedo situada em Alagoas.

Tendo em vista alguns aspectos, a coleta de dados realizadas através de questionários, respondidos através do *Google forms* e de forma presencial com o objetivo de gerar neutralidade e variação de repostas, a qual visa responder as funcionalidades e diretrizes da base do estudo.

Os dados relatados e obtidos através de questionários tendo os mesmos uma amostra de 91 pessoas que puderam responder de forma confortável sem interferência do pesquisador, o que reflete maior segurança e menor manipulação nos dados.

3.METODOLOGIA

O estudo apresentara uma pesquisa descritiva com o objetivar descrever fatos e/ou fenômenos de determinada realidade, que segundo Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 32),

[...] a descrição constitui a habilidade de fazer com que o outro veja mentalmente aquilo que o pesquisador observou. Em outras palavras, a descrição deve ser suficientemente precisa para que o interlocutor, ou o leitor, seja capaz de visualizar exatamente aquilo que o pesquisador observou.

Levando em consideração que o trabalho apresentara como característica descrever os resultados obtidos com a análise dos dados colhidos esse será a abordagem mais coerente a ser utilizada.

Fonte de informação pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, as fontes de informações serão em primeiro momento, pesquisa bibliográfica que se caracteriza com o gênero e pode ser, segundo Freitas, (2013, p. 50)

empírica, dedicada a codificar a face mensurável da realidade social; ainda de acordo com a natureza pesquisa aplicada: objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.

Assim, buscaremos apresentar a base teórica no que se refere a utilização de tecnologia para fins bancários seguindo de aplicação de questionário dirigido a população local envolvida, a fim de trazer sua percepção sobre a

usabilidade dos aplicativos moveis bancários.

Técnicas/ instrumentos de coleta de dados será questionário fechado disponível através do meio eletrônico *Google forms*, distribuídos em redes sociais e físico o qual o pesquisador foi nas instituições bancárias da cidade para efetuar a pesquisa de maneira aleatória para que sejam respondidos, possuindo questões referentes a faixa etária, possuir recursos tecnológicos básicos para a utilização de tais serviços, quais tipos e quais bancos são utilizados, a funcionalidade e facilidade de interface, os motivos para utilização. O questionário ficou disponível durante 30 dias, para que os participantes respondam de forma anônima e enviem virtualmente na mesma plataforma.

Procedimento técnicos sendo pesquisa de levantamento que nós casos de levantamento de uma amostra que é caracterizada pela representação de parcela da sociedade (universo) selecionada para representar seus anseios e assim, representar a população como um todo.

LAKATOS e MARCONI (2007, p. 225) dizem que amostra “é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

Para Gil, (2010, *apud* Cristiano; 2013, p.58), nos ensina que:

Antes selecionamos, mediante procedimentos estatísticos, uma amostra significativa de todo o universo, que é tomada como objeto de investigação. As conclusões obtidas a partir dessa amostra são projetadas para a totalidade do universo, levando em consideração a margem de erro, que é obtida mediante cálculos estatísticos.

Com uma abordagem mista (quali-quant) quando em uma mesma pesquisa, ambos os aspectos são usados para recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente, como na análise dos dados iremos analisar os dados através de instrumentos padronizados, neutros e com relações entre suas variáveis. Sendo assim os aspectos metodológicos utilizados na produção do conhecimento serão obtidos, a fim de explicar os pressupostos, as hipóteses e o método utilizado para o levantamento das informações, para compreender a Dinâmica de Uso dos Aplicativos Móveis Bancários: uma análise sob a perspectiva da população penedense -AL

3.1 ANÁLISE DADOS

O estudo teve o tipo de pesquisa descritiva por objetivar descrever fatos

e/ou fenômenos de determinada realidade, que segundo Cerro, Bervian e Silva (2007, p. 32),

[...] a descrição constitui a habilidade de fazer com que o outro veja mentalmente aquilo que o pesquisador observou. Em outras palavras, a descrição deve ser suficientemente precisa para que o interlocutor, ou o leitor, seja capaz de visualizar exatamente aquilo que o pesquisador observou.

Levando em consideração que o trabalho descreve os resultados obtidos com a análise dos dados colhidos esse será a abordagem mais coerente a ser utilizada.

Fonte de informação pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, as fontes de informações foram em primeiro momento, pesquisa bibliográfica que se caracteriza com o gênero e pode ser, segundo Freitas, (2013, p. 50) “empírica, dedicada a codificar a face mensurável da realidade social; e ainda de acordo com a natureza b) pesquisa aplicada: objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”.

Assim, apresentou a base teórica no que se refere a utilização de tecnologia para fins bancários seguindo

de aplicação de questionário dirigido a população local envolvida, a fim de trazer sua percepção sobre a usabilidade dos aplicativos moveis bancários.

Técnicas/ instrumentos de coleta de dados foi questionário fechado disponível através do meio eletrônico *Google forms* distribuídos em redes sociais de maneira aleatória para que sejam respondidos e também através de questionários preenchidos presencialmente, nas agências bancárias, possuindo questões referentes a faixa etária, possuir recursos tecnológicos básicos para a utilização de tais serviços, quais tipos e quais bancos são utilizados, a funcionalidade e facilidade de interface, os motivos para utilização. O questionário ficou disponível durante 30 dias e foram preenchidos 61 questionários de forma digital e 30 de forma presencial com pesquisa em campo.

Procedimento técnicos sendo pesquisa de levantamento que no nosso caso de levantamento de uma amostra que é caracterizada pela representação de parcela da sociedade (universo) selecionada para representar seus anseios e assim, representar a população como um todo.

Como mencionado tivemos uma amostra de 91 pessoas que responderam 13 (treze) questões, sendo de múltipla

escolha algumas sendo possível marcar mais de uma alternativa.

O primeiro questionamento foi sobre a idade de quem estava respondendo sendo necessário para termos proporção da faixa etária e quais os anseios e influencia que a mesma pode gerar nas demais perguntas/respostas.

Quadro 1: Perfil sociodemográfico

Sexo	Quantidade	Percentual
Masculino	37	40,7%
Feminino	51	56%
Preferiram não se identificar	3	3,3%
Faixa Etária	Quantidade	Percentual
Entre 15 – 25	40	44%
Entre 26 - 35	26	28,6%
Entre 36 - 45	6	6,6%
Entre 46 - 55	10	11%
Entre 56 - 65	5	5,5%
Acima de 65	4	4,4%
Possui Smartphone Com Acesso À Internet	Quantidade	Percentual
Sim	89	97,8%
Não	2	2,2%

Fonte: Esta pesquisa (2022).

Como é perceptível a maioria das pessoas que responderam possui idade entre 15 a 25 anos sendo que os mesmos

correspondem a um percentual 44% dos participantes ou seja pessoas jovens.

A segunda pergunta foi referente ao sexo dos participantes, assim podendo distinguir qual público é mais receptivo a adesão de aplicativos. No qual notasse que o público feminino possui adaptação de forma mais favorável ao uso de aplicativo, tendo um percentual de 56% e o masculino de 40,7% e 3,3% do público preferiu não se identificar.

O terceiro questionamento foi sobre a posse de smartphone com acesso à internet, pois se o mesmo não possui automaticamente ele não faz uso de aplicativos

Como é possível perceber que 97,8% das pessoas que responderam possui um smartphone com acesso à internet, algo que facilita o uso de aplicativos em âmbito geral, mas em nosso caso em usar apps bancários.

Logo passa a ser necessário saber se os mesmos possuem contas bancárias e quais bancos são utilizados, vale salientar que a pergunta a seguir era possível marcar mais de uma alternativa, desta forma irá ultrapassar a porcentagem de 100%, levando em consideração que é possível que a mesma pessoa possuía contas em diversos bancos.

Figura 1: Caso possua conta bancária, qual ou quais dos bancos a seguir utiliza? Pode ser assinalada mais de uma opção



Fonte: Esta pesquisa (2022).

Ao serem questionados qual banco os participantes utilizavam 70,5% utiliza o banco Caixa Econômica Federal, seguido de 53,4% do Banco do Brasil, e 26,1% do banco Bradesco, e vale salientar que os referidos bancos possuem agência no município algo que pode gerar maior segurança e credibilidade nas pessoas. Algo que chama atenção é que apesar do município possuir mais 3 redes bancárias (Banco do Nordeste, Bradesco e Sicred) o 3º mais utilizado é um digital Nubank com 55,7%, o que nos fez questionar e analisar a avaliação entre Nubank e os aplicativos do Banco do Nordeste.

Ao ser analisado as avaliações no *Googleplay*¹¹ percebe que na data do dia 11/10/2022 o Banco do Nordeste possui 2,8 estrelas, Bradesco 4,6 estrelas, enquanto Nubank possui 4,7 estrelas,

onde o nível de satisfação dos clientes são de 1 a 5 estrelas., ou seja apesar do Nubank não possuir agência física no município, ele gera segurança ao clientes por possuir um índice alto de satisfação dos que fazem uso. O Sicred apesar de não ter sido mencionado por nenhum entrevistado possui a classificação de 4,8 e assim como o Santander que possui agência física em Penedo possui 4,5.

Como isso afeta na relação entre cliente e mercado, já que a busca por novas formas de bancos tem se tornado uma pratica mais comum para a geração mais nova e como se dá a aceitação nas gerações mais antigas, já que o medo de golpe via *internet* se torna grande por essa geração mais velha já que muitos tem um conhecimento limitado em relações as novas tecnologias e seus modos de utilização.

Algo que será perceptível no quadro 2 que mostra que uma parcela de 6,9% ainda não confia em utilizar os aplicativos, isso ainda se dar pela falta de informação e falta de transparência dos bancos em mostrarem que seus aplicativos são de confiança e que o risco de uso dos mesmos são baixos, pois como visto no quadro 1 apenas 2,2% não

¹¹ Google Play é um serviço de distribuição digital de aplicativos, jogos, filmes, programas de televisão, músicas e livros, desenvolvido e

operado pela Google. Ela é a loja oficial de aplicativos para o sistema operacional Android, além de fornecer conteúdo digital. (2022)

possui smartphone e acesso a *internet*, ou seja 4,7% não usam por motivos aleatórios. No quadro 2 é representado com a forma que o banco incentiva os seus clientes a utilizarem os seus aplicativos para fazer as suas movimentações ou resolver os seus problemas bancários, o que pode levar ainda desconfiança por não ser oferecido pelo banco o cliente fica com receio a utilizar e corre o risco de baixar aplicativo errado.

Quadro 2: Usabilidade

Já utilizou o aplicativo do seu banco para a realização de transações bancárias	Quantidade	Percentual
Sim	81	93,1%
Não	6	6,9%
O seu banco já lhe ofereceu a opção de utilizar o aplicativo bancário deles	Quantidade	Percentual
Sim	68	88,3%
Não	9	11,7%

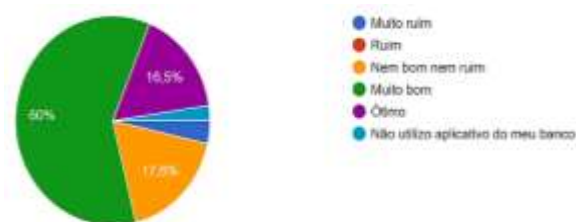
Fonte: Esta pesquisa (2022).

Na figura 2 mostra como se dá a satisfação dos clientes a respeito sobre a funcionalidade do aplicativo e sua usabilidade referente às suas

necessidades e como ficam frustrada quando não são atendidos.

Assim, 76,5% considera que os aplicativos são entre muito bom e ótimo, tal ferramenta que foi muito utilizada no período da pandemia já que a mesma tinha como política fique em casa, algo que restringiu a utilização de circulação de pessoas e com isso acesso aos bancos físicos, no quais os mesmo utilizaram de métodos de agendamento com horário marcado e limite de pessoas, sendo assim tornando o uso do aplicativo indispensável para exercer certas atividades. Assim tornando a aplicabilidade dos mesmos no dia a dia mais fácil e dinâmica.

Figura 2: Caso você utilize o aplicativo do seu banco para a realização de transações bancárias, como você avalia o aplicativo do seu banco em aspectos gerais (funcionalidade, facilidade, interface, etc).

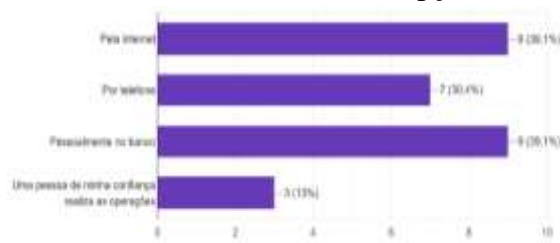


Fonte: Esta pesquisa (2022).

Apenas 39,1% das pessoas que não usam aplicativos, vão pessoalmente ao banco para usar os seus serviços, porém a pesar de não fazerem uso do aplicativo cerca de 39,1% fazem uso do

saites para resolverem suas necessidades bancárias, assim mostrando que o uso não está ligado diretamente ao medo de utilizar maneiras remotas para uso bancários e sim nos aplicativos, assim também queremos demonstrar que existe outros meios de acesso, sem ser pelo aplicativo, além disso queremos descobrir qual meio, as pessoas fazem um maior uso quando não fazem suas operações bancárias pelo aplicativo.

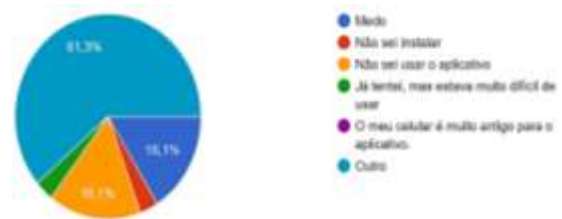
Figura 3: Caso você NÃO utilize o aplicativo do seu banco, informe o principal ou os principais motivos (pode ser assinalada mais de uma opção)



Fonte: Esta pesquisa (2022).

Algo que é visto no Figura 4 que a maioria que não usam aplicativo é devido ao medo, algo que chama a atenção é de saberem usar, tendo alguém da agência bancária que ensinassem as informações básicas ou vídeos na internet oferecido pelos próprios bancos os clientes se sentiriam mais seguros e aptos a utilizar o aplicativo, gerando assim uma menor demanda nas agências físicas ao longo do tempo.

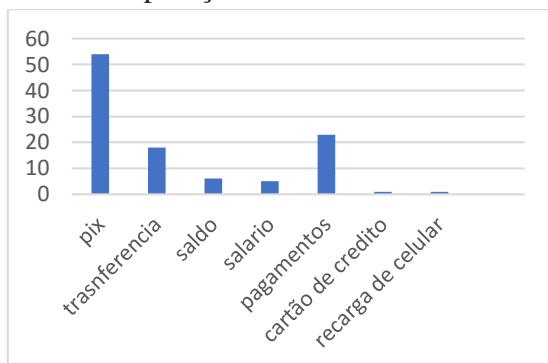
Figura 4: Caso o seu banco tenha lhe oferecido a opção de utilizar o aplicativo bancário disponibilizado por eles, o que o impediu de usar o aplicativo?



Fonte: Esta pesquisa (2022).

Na figura 5 somos apresentados as funções a quais os participantes mais utilizam em seu aplicativo, contudo apenas 79 das 91 pessoas que responderam o questionário se sentiram a vontade para responder essa pergunta, sendo assim tendo um total 86,81% das respostas. Podemos ver que a maioria das funções utilizadas nos aplicativos são as mesmas operações que podem ser resolvidas no caixa eletrônico, e não a funções mais complexas como falar com o gerente ou com um atendente do banco.

Figura 5: Caso você utilize o aplicativo do seu banco para a realização de transações bancárias, que operação mais utiliza



Fonte: Esta pesquisa (2022).

No quadro 3 temos a relação entre o *design* do aplicativo em relação as cores e como isso afeta como características de aceitação para dos clientes. As cores trazem sensações de acordo com sua mistura assim como, as cores despertam diferentes emoções, percepções e sensações que compõem os nosso comportamentos. Assim fazendo como as cores e o designer interferem diretamente na forma como ele vai se relacionar com o aplicativo caso ele não se agrade das cores.

Quadro 3: interface

Relação Às Cores Utilizadas No Seu Aplicativo Bancário	Quantidade	Percentual
Muito Ruim	1	1,2%
Ruim	2	2,4%
Nem Bom Nem Ruim	13	15,5%
Muito Bom	45	53,6%
Ótimo	21	25%

Não Utilizo Aplicativo Do Meu Banco	2	2,4%
Facilidade Do Seu Aplicativo Bancário Para Acessar Os Menus	Quantidade	Percentual
Muito Ruim	2	2,4%
Ruim	0	0%
Nem Bom Nem Ruim	17	20%
Muito Bom	44	51,8%
Ótimo	20	23,5%
Não Utilizo Aplicativo Do Meu Banco	2	2,4%
Facilidade Do Seu Aplicativo Bancário Para Acessar A Sua Conta	Quantidade	Percentual
Muito Ruim	2	2,4%
Nem Bom Nem Ruim	20	23,8%
Muito Bom	34	40,5%
Ótimo	24	28,6%
Não Utilizo Aplicativo Do Meu Banco	2	2,4%

Fonte: Esta pesquisa (2022).

Como mostra no quadro 3 ainda focado no designer mostra o gráfico no qual representa a acessibilidade do aplicativo em relação as suas funções e como as mesmas facilitam a sua movimentação no aplicativo para que o serviço seja mais fácil e menos burocrático. No quadro 3 ainda falando

sobre o layout e como isso ajuda, ne questão queremos saber como finalidade e a aceitação para utilizar o aplicativo como login e senha, se isso gera uma burocracia necessária ou se algo fácil. Algo tranquilo sem muitas dificuldades

Tendo como base a crescente alta da tecnologia e seus variados usos, e seu uso se tornando cada vez, mas frequentes tato pelos jovens como os mais velhos, tornasse essencial uma pesquisa a qual traga uma visão mais intimista sore a funcionalidade de aplicativos bancários e suas formas de comportamento relacionadas as a adaptações de seu publico e do mercado, visando as regiões do interior, na qual temos Pendendo, Alagoas.

Apesar de termos alguns estudos nessa a área são estudos a quais demonstram maior interesse na quantidade usuários e sua arrecadação de patrimônio obtido, além de darem maior importância e visibilidade para os grandes centros econômicos como Rio de Janeiro e São Paulo, ou as capitais das regiões do Brasil.

Exacerbando essas colocações o conteúdo abordado nessa análise tem por meio de questionários fazer essa abordagem avaliando os ponto importantes dessas grandes pesquisas porem trazendo para um proporção menor mais interiorana.

Já que grande parte dessa população tem acesso a uma grande parte de conhecimento e informação graças aos meios de comunicações atua, sem perder em nada para as capitais, querendo aquela estigma de que as pessoas do interior são atrasadas.

Com esse andamento torna-se essencial uma pesquisa abordando os impactos que essas novas tecnologias traz nas mudanças da relação entre a população de Penedo tem com os bancos a pré-existentes no mercado e os novos bancos digitais que estão em crescente Ascensão no mercado desde 2014, já que os mesmos traz uma nova perspectiva entre a relação entre a funcionalidade de suas tarifas cobradas e no uso do dinheiro, sendo eu estes tem u modalidade diferente na qual eles trabalham com uma forma de dinheiro virtual, onde se torna primordial o uso dos aplicativos e catões de credito para se fazer suas movimentações, fazendo com que ocorra uma limitação do dinheiro físico.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **População**. 2022. Disponível em: <
<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/al/pen>

edo/panorama>. Acessado em agosto de. 2022.

_____.BancosBrasil. Agências bancárias em Penedo – AL. Disponível em:<
<https://bancosbrasil.com.br/localizacao-do-banco/alagoas/penedo>>. Acessado em setembro de. 2022.

_____.BancosBrasil. Todos os bancos digitais do Brasil. Disponível em:<
<https://bancosbrasil.com.br/banco-digital/>> Acessado em setembro de. 2022.

_____.Google play story .2022.
 Disponível em:<
https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.gabba.Caixa&hl=pt_BR&gl=US> .Acessado em agosto de. 2022.

_____.Google play story .2022.
 Disponível em:<
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bradesco&hl=pt_BR&gl=US>.Acessado em setembro de. 2022.

_____.Google play story .2022.
 Disponível em:<
https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.sicredi.app&hl=pt_BR&gl=US> Acessado em setembro de. 2022.

_____.Google play story .2022.
 Disponível em:<

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.santander.app&hl=pt_BR&gl=US>. Acessado em setembro de. 2022.

_____.Google play story .2022.
 Disponível em:<
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.nu.production&hl=pt_BR&gl=US>. Acessado em setembro de. 2022.

_____.Google play story .2022.
 Disponível em:<
https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.bnb.nelmobile&hl=pt_BR&gl=US>. Acessado em setembro de. 2022.

_____.Google play story .2022.
 Disponível em:<
https://play.google.com/store/search?q=banco+do+brasil&c=apps&hl=pt_BR&gl=US> .Acessado em setembro de. 2022.

_____.GuiadeBancos Bancos e agências bancárias em Penedo - Alagoas. Disponível em:<
<https://www.guiadebancos.com.br/alagoas/penedo/>>. Acessado em setembro de. 2022.

_____.Idinheiro. CONTA DIGITAL OU CONTA CORRENTE EM BANCOS TRADICIONAIS: QUAL

DELAS ABRIR? . Disponível em:<
<https://www.idinheiro.com.br/conta-digital-vs-conta-em-bancos-tradicionais/>>./>. Acessado em setembro de. 2022.

_____.Idinheiro. MELHORES BANCOS DIGITAIS 2022: ESCOLHA O IDEAL PARA VOCÊ.2022. Disponível em:<
<https://www.idinheiro.com.br/banco-digital/>>/> Acessado em setembro de. 2022.

_____.Lecupon. Saiba tudo sobre os 16 melhores bancos digitais do Brasil.2022. Disponível em:<
<https://lecupon.com/blog/melhores-bancos-digitais/>> Acessado em setembro de. 2022.

_____.Mobills. Melhores bancos tradicionais e confiáveis para abrir uma conta. Disponível em:<
<https://www.mobills.com.br/blog/bancos/melhores-bancos-tradicionais/>>. Acessado em setembro de. 2022.

_____.Selecta. 15 melhores bancos do Brasil | Ranking da Forbes. Disponível em:<
<https://selectra.net.br/financas/banco/melhores-bancos-2021>>. Acessado em outubro de. 2022.

_____.Tectudo. Qual é o melhor banco digital no Brasil? Confira o ranking 2022 Brasil.2022. Disponível em:<
<https://www.tecmundo.com.br/mercado/243279-melhor-banco-digital-brasil-confira-o-ranking-2022.htm>> Acessado em setembro de. 2022.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. Metodologia científica. 6.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

Diário do nordeste, Bancos digitais: saiba por que 1,2 milhão de contas já foram abertas no Ceará. Disponível em <
<https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/editorias/negocios/online/bancos-digitais-saiba-por-que-1-2-milhao-de-contas-ja-foram-abertas-no-ceara-1.2207724> > Acessado em agosto de 2022.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. - São Paulo: Atlas, 2003.

MELLIS, Apps de bancos se popularizam e conquistam cada vez mais usuários. Disponível em <
<https://noticias.r7.com/economia/apps-de-bancos-se-popularizam-e-conquistam-cada-vez-mais-usuarios->

03092018 > Acessado em agosto de 2022.

PRODANOV, Cleber Cristiano;
FREITAS, Ernani Cesar. Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SIMÕES, Aplicativos de bancos evoluem e ganham novas funções. Disponível em <
<https://noomis.febraban.org.br/temas/banco-digital/aplicativos-de-bancos-evoluem-e-ganham-novas-funces> >
Acessado em agosto de 2022.

TOLEDO, A corrida digital dos bancos. Disponível em <
<https://exame.abril.com.br/negocios/a-corrida-digital-dos-bancos/>> Acessado em agosto de 2022.