



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE GESTÃO

TÍTULO - Impacto da agilização de transações resultantes da introdução das caixas multibanco nos bancos Ecobank e Afriland First Bank.

Nome do Mestrando - Alcino de Ceita Quaresma

Orientação - Professor Doutor Jorge Casas Novas

Mestrado em Gestão

Área de Especialização | Finanças

Dissertação

Évora, 2018



ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE GESTÃO

TÍTULO - Impacto da agilização de transações resultantes da introdução das caixas multibanco nos bancos Ecobank e Afriland First Bank.

Nome do Mestrando - Alcino de Ceita Quaresma

Orientação - Professor Doutor Jorge Casas Novas

Mestrado em Gestão

Área de Especialização | Finanças

Dissertação

Évora, 2018

Elementos do Júri

Presidente do Júri:

Marta da Conceição Soares da Silva Cruz Silvério

Vogais:

Jorge Luís Pedreira Murteira Marques Casas Novas (Orientador)

José Eduardo Boto Correia (Arguente)

Agradecimentos

Embora um trabalho de dissertação seja, pela sua própria finalidade académica, um trabalho individual não seria conseguido sem contributos de diversas naturezas, que se afirmam, de certo modo, como uma base do percurso que me conduziu a este momento.

Por este motivo, deixo aqui os meus mais sinceros agradecimentos:

Á Deus por me ter concedido a vida, saúde e forças para executar o trabalho;

À Universidade Évora pela oportunidade que proporcionou aos estudantes Santomenses;

Ao Doutor Jorge Casas Novas, meu orientador, pela sua disponibilidade, generosidade, paciência, constante apoio e ajuda oferecidos ao longo deste período, assim como por todas as críticas, sugestões e correções que permitiram a realização e o aperfeiçoamento desta dissertação;

A minha querida mãe, a minha querida esposa, minhas três princesas e irmãos, que possibilitaram e me acompanharam na concretização do caminho até agora percorrido, um profundo obrigado pelo voto de confiança e pela constante presença nos bons e maus momentos, assim como aos restantes membros familiares, pela compreensão, ajuda e incentivo que nunca deixaram de demonstrar;

Ao Diretor do Património, pela compreensão da minha ausência em alguns momentos de trabalho;

Ao Diretor do Orçamento pelo apoio moral prestado durante o trabalho,

Agradeço ainda a todos os responsáveis da banca, que tiveram a amabilidade de me receber, pelos conhecimentos que me transmitiram e por terem partilhado comigo a sua visão relativamente ao enquadramento da banca eletrónica em STP;

Aos restantes amigos e colegas, que de alguma forma contribuíram ao longo desta etapa, com as suas palavras e ações de carinho, apoio e encorajamento.

Resumo

O presente trabalho insere-se no âmbito do Mestrado em Gestão (Especialização em Finanças). Trata-se de uma dissertação sobre Impactos da Agilização de Transações resultantes da introdução das caixas multibanco (Ecobank e Afriland First Bank).

O objetivo deste trabalho é conhecer os impactos da agilização das transações resultantes da introdução das caixas multibanco.

O estudo começou por rever alguns dos conceitos associados à automatização dos serviços e a utilização de tecnologias self-service nos serviços bancários.

Posteriormente, procedeu-se à realização de um estudo empírico através de um questionário utilizando uma amostra de 208 utilizadores das caixas multibanco com 18 ou mais anos de idade.

Fez-se a análise dos dados, através de métodos estatísticos com recurso a SPSS 22.

O estudo demonstrou uma crescente utilização das caixas multibanco e consequentemente facilidade e aumento do volume de transações efetuadas, justificadas pela comodidade, rapidez, eficiência, fiabilidade e segurança que o sistema multibanco proporciona.

Palavras-chave: São Tomé e Príncipe, Inovação, Agilização de Transações, Banca Eletrónica e Rede Dobra 24.

Impacts of Streamlining of Transactions Resulting from the Introduction of ATM's at Banks Ecobank and Afriland First Bank.

Abstract

The present work is part of the Master in Management (Specialization in Finance). This is a dissertation on the Impacts of Streamlining Transactions resulting from the introduction of ATMs (Ecobank and Afriland First Bank).

The objective of this work is to know the impacts of the streamlining of transactions resulting from the introduction of ATMs.

The study began by reviewing some of the concepts associated with the automation of services and the use of self-service technologies in banking services.

Subsequently, an empirical study was carried out through a questionnaire using a sample of 208 users of ATMs with 18 or more years of age.

The data were analyzed through statistical methods using SPSS 22.

The study showed an increasing use of ATMs and, consequently, ease and increase in the volume of transactions carried out, justified by the convenience, speed, efficiency, reliability and security provided by the ATM system.

Key words: São Tomé and Príncipe, Innovation, Transaction Acceleration, Electronic Banking and Dobra Network 24.

ÍNDICE

Índice de Anexos.....	10
Índice de Quadros	11
Índice de Figuras.....	12
Índice de Tabelas	13
Índice de Gráficos	15
Siglas e Abreviaturas	17
CAPÍTULO I- INTRODUÇÃO.....	18
1.1 Enquadramento do Tema e Justificações da Escolha	19
1.2 Formulação do Problema.....	21
1.3 Objetivos.....	21
1.4 Metodologia de Investigação.....	22
1.5 Estrutura do Trabalho	22
CAPÍTULO II – REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	23
2.1 Conceito de Inovação	24
2.2 Classificação/Tipologia da Inovação.....	25
2.3 Inovação Bancária	27
2.4 Banca Eletrónica.....	28
CAPÍTULO III – METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO.....	29
3.1 Objetivo	29
3.2 Recolha de dados	30
3.3 Questionário.....	30
3.4 Estrutura do Questionário	31
3.5 Pré Teste	33
3.6 População e Amostra	33
3.7 Trabalho de campo	34
CAPÍTULO IV – CARACTERIZAÇÃO DO SECTOR BANCÁRIO EM STP 35	

4.1 Caracterização do Sector Bancário em STP	35
4.1.1 Rede Dobra 24	37
4.1.2 Cartão Dobra24.....	38
4.1.3 ATM	39
4.1.4 POS	40
4.2 Caracterização da Rede Dobra24.....	41
4.3. Ecobank	50
4.3.1. Análise das transações bancárias do Ecobank.....	52
4.4 Afriland First Bank	59
4.4.1 Análise das transações bancárias do Afriland First Bank.....	61
CAPÍTULO V - ESTUDO EMPÍRICO: ANÁLISE, INTERPRETAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	63
5.1. Caracterização da Amostra.....	64
5.1.1.1 Género.....	65
5.1.1.2. Idade	66
5.1.1.3. Estado civil	67
5.1.1.4. Nível de escolaridade.....	68
5.1.1.5. Ocupação profissional	69
5.1.2. Experiência no Uso dos Serviços Bancários Eletrónicos	70
5.1.2.1. Frequência de utilização das caixas multibanco	70
5.1.2.2. Operações mais realizadas nas caixas multibanco.....	71
5.1.2.3. Conhecimento da internet banking	72
5.1.2.4. Uso da internet banking	73
5.1.2.5. Motivos do não uso de internet banking.....	74
5.1.2.6. Operações mais realizadas na internet banking	75
5.1.3. Opinião do Consumidor Relativas as Caixas Multibanco	76
5.1.3.1. Adesão/Utilização.....	76

5.1.3.3. Facilidade de transações	78
5.1.3.4. Facilidade de utilização	79
5.1.3.5. Operacionalidade do sistema	80
5.1.3.6. Limites de utilização	81
5.1.3.7. Eficácia	82
5.1.3.8. Eficiência	83
5.1.3.9. Facilidade de operar	84
5.1.3.10. Fiabilidade	85
5.1.3.11. Segurança.....	86
5.1.3.13. Agilização	88
5.1.3.14. Confiança no sistema.....	89
5.1.3.15. Não confiança	90
5.1.3.16. Recomendação de uso.....	91
5.2. Crosstabs.....	92
5.2.1 Nível de escolaridade/uso de internet banking	92
5.2.2 Idade/preferência uso de ATM	93
5.2.3 Ocupação profissional/frequência de uso de ATM	94
CAPÍTULO VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	95
6.1 Conclusões.....	95
6.2 Recomendações	99
6.3 Limitações do estudo	100
6.4 Áreas para futuras pesquisas.....	101
Referências Bibliográficas	102
ANEXOS	106

Índice de Anexos

Anexo I - Edifício do Afriland First Bank (Sede)	107
Anexo II - Edifício do Afriland First Bank (Filial)	108
Anexo III - Edifício do Ecobank	109
Anexo IV - Questionário	110

Índice de Quadros

Quadro 1- Síntese de Tipos de Inovação	26
Quadro 2- Síntese de tipos de inovação bancária (segundo o Modelo "4D")	28

Índice de Figuras

Figura 1- Cartão Dobra 24.....	38
Figura 2- ATM	39
Figura 3- POS	40

Índice de Tabelas

Tabela 1- Número total das operações realizadas na Rede Dobra 24	42
Tabela 2- Distribuição dos ATM's e POS por distritos	43
Tabela 3- Distribuição dos ATM's e os POS por bancos	44
Tabela 4- Total das compras realizadas via POS	45
Tabela 5- Transferências efetuadas na Rede Dobra 24	46
Tabela 6- Levantamentos efetuados na Rede Dobra 24	47
Tabela 7- Carregamentos telemóveis efetuados na Rede Dobra24	48
Tabela 8- Total de cartões produzidos na Rede Dobra 24.....	49
Tabela 9- Total de Número de transações (Ecobank).....	52
Tabela 10- Total de números de transações ATM's (Ecobank).....	53
Tabela 11- Transações balcões (Ecobank)	54
Tabela 12- Total volume de transações (Ecobank)	55
Tabela 13- Volume de transações ATM's (Ecobank).....	56
Tabela 14- Volume de transações balcões (Ecobank).....	57
Tabela 15- Número de transações ATM's e Balcões (Ecobank)	58
Tabela 16- Volume de transações ATM's e Balcões (Ecobank)	58
Tabela 17- Número total de transações (Afriland First Bank)	61
Tabela 18- Volume total de transações ATM's (Afriland First Bank)	62
Tabela 19- Frequência de utilizadores das caixas multibanco (por banco).....	64
Tabela 20 - Género dos inquiridos: frequências	65
Tabela 21- Faixa etária dos inquiridos: frequências	66
Tabela 22- Estado civil dos inquiridos: frequências.....	67
Tabela 23- Nível de escolaridade dos inquiridos: frequências	68
Tabela 24- Ocupação profissional dos inquiridos: frequências.....	69
Tabela 25- Utilização das caixas multibanco pelos inquiridos: frequências	70
Tabela 26- Operações mais realizadas nas caixas multibanco: frequências.....	71
Tabela 27- Conhecimento de internet banking: frequências	72
Tabela 28- Uso de internet banking: frequências	73
Tabela 29- Motivos de não uso de internet banking: frequências	74
Tabela 30- Operações mais realizadas através de internet banking: frequências.....	75
Tabela 31- Adesão as caixas multibanco: frequências	76
Tabela 32- Utilização das caixas multibanco sem ajuda: frequências.....	77

Tabela 33- Facilidade de transações nas caixas multibanco: frequências	78
Tabela 34- Facilidade de utilização das caixas multibanco: frequências	79
Tabela 35- Utilização ininterrupta das caixas multibanco: frequências	80
Tabela 36- Limites de utilização das caixas multibanco: frequências.....	81
Tabela 37 - Eficácia na utilização das caixas multibanco: frequências.....	82
Tabela 38- Eficiência na utilização das caixas multibanco: frequências.....	83
Tabela 39- Facilidade de operar as caixas multibanco: frequências	84
Tabela 40- Fiabilidade nas caixas multibanco: frequências	85
Tabela 41- Segurança das caixas multibanco: frequências	86
Tabela 42- Preferência pelo atendimento pessoal: frequências.....	87
Tabela 43- Agilização de transações: frequências.....	88
Tabela 44- Confiança nas caixas multibanco: frequências.....	89
Tabela 45- Não confiança nas caixas multibanco: frequências	90
Tabela 46- Recomendação das caixas multibanco: frequências.....	91

Índice de Gráficos

Gráfico 1- Total das operações realizadas na Rede Dobra 24.....	42
Gráfico 2- Total de ATM's e POS instalados por distrito	43
Gráfico 3- Distribuição de ATM's e POS por banco	44
Gráfico 4- Total das compras efetuadas via POS	45
Gráfico 5- Total das transferências realizadas na Rede Dobra 24.....	46
Gráfico 6- Total dos levantamentos efetuados na Rede Dobra 24	47
Gráfico 7- Total dos carregamentos efetuados na Rede Dobra 24	48
Gráfico 8- Total dos cartões produzidos na Rede Dobra 24	49
Gráfico 9- Total de número de transações realizadas (Ecobank)	52
Gráfico 10- Números de transações ATM's (Ecobank).....	53
Gráfico 11- Número de transações nos Balcões (Ecobank)	54
Gráfico 12- Total volume de transações (Ecobank)	55
Gráfico 13- Volume de Transações ATM's (Ecobank)	56
Gráfico 14- Volume de transações balcões (Ecobank).....	57
Gráfico 15- Número total de transações ATM's (Afriland).....	61
Gráfico 16- Volume de transações ATM's (Afriland).....	62
Gráfico 17- Frequência dos utilizadores das caixas multibanco (por banco).....	64
Gráfico 18- Género dos inquiridos: frequências.....	65
Gráfico 19- Faixa etária dos inquiridos: frequências.....	66
Gráfico 20- Estado civil dos inquiridos: frequências	67
Gráfico 21- Nível de escolaridade dos inquiridos: frequências.....	68
Gráfico 22- Ocupação profissional dos inquiridos: frequências	69
Gráfico 23- Utilização das caixas multibanco pelos inquiridos: frequências.....	70
Gráfico 24- Operações mais realizadas nas caixas multibanco: frequências	71
Gráfico 25- Conhecimento de internet banking: frequências	72
Gráfico 26- Uso de internet banking: frequências.....	73
Gráfico 27- Motivos de não uso de internet banking: frequências.....	74
Gráfico 28- Operações mais realizadas através de internet banking: frequências	75
Gráfico 29- Adesão as caixas multibanco: frequências.....	76
Gráfico 30- Utilização das caixas multibanco sem ajuda: frequências	77
Gráfico 31- Facilidade de transações nas caixas multibanco: frequências.....	78
Gráfico 32- Facilidade de utilização das caixas multibanco: frequências.....	79

Gráfico 33- Utilização ininterrupta das caixas multibanco: frequências.....	80
Gráfico 34- Limites de utilização das caixas multibanco: frequências	81
Gráfico 35- Eficácia na utilização das caixas multibanco: frequências	82
Gráfico 36- Eficiência na utilização das caixas multibanco: frequências	83
Gráfico 37- Facilidade de operar as caixas multibanco: frequências	84
Gráfico 38- Fiabilidade nas caixas multibanco: frequências.....	85
Gráfico 39- Segurança das caixas multibanco: frequências	86
Gráfico 40- Preferência pelo atendimento pessoal: frequências	87
Gráfico 41- Agilização de transações: frequências	88
Gráfico 42- Confiança nas caixas multibanco: frequências	89
Gráfico 43- Não confiança nas caixas multibanco: frequências.....	90
Gráfico 44- Recomendação das caixas multibanco: frequências	91

Siglas e Abreviaturas

ATM – Automatic Teller Machine

BAI – Banco Africano Internacional

BAD – Banco Africano para Desenvolvimento

BCSTP – Banco Central de São Tomé e Príncipe

BGFI – Banco de Investimentos

BNSTP – Banco Nacional de São Tomé e Príncipe

BNU – Banco Nacional Ultramarino

BT – Banca Telefónica

CCEI – Caisse Commune d'Epargne et d'Investissement

CEDEAO – Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental

CNPC – Caixa Nacional de Poupança e Crédito

DBS – Dobras

FMI – Fundo Monetário Internacional

FSI – Fundo Social e de Infraestrutura

GIABA – Grupo Intergovernamental de Ação contra Branqueamento de Capital em África

IB – Internet Banking

INDES – Instituto de Desenvolvimento Económico e Social

MMDBS – Mil Milhões de Dobras

OCDE – Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico

PC'S – Personal Computers

PIB – Produto Interno Bruto

PIN – Personal Identification Number

PME's- Pequenas e Médias Empresas

POS – Post of sale

RAP – Região Autónoma do Príncipe

SMS – Short Message Service

SPAUT – Sociedade Interbancária de Serviços

SPSS – Special Package for Social Science

STP – São Tomé e Príncipe

ZEE – Zona Económica Exclusiva

CAPÍTULO I- INTRODUÇÃO

Neste capítulo é apresentada uma breve caracterização dos sistemas de pagamentos eletrónicos, um historial de São Tomé e Príncipe (STP), o problema e os objetivos do trabalho, a justificação da escolha do tema, bem como a estrutura da dissertação.

A presente dissertação enquadra-se no âmbito do trabalho final de Mestrado em Gestão – Especialização em Finanças da Universidade de Évora.

Com a globalização da economia, a utilização dos meios eletrónicos no sector financeiro é uma realidade em franca expansão, sendo que, tais como outras operações bancárias, as transações em suporte papel vêm sendo substituídas por técnicas eletrónicas e, destacando-se como um meio privilegiado por parte dos utilizadores.

O bom funcionamento dos sistemas de pagamento proporciona eficiência das transações financeiras e melhor desempenho das instituições que exercem atividade financeira.

Tendo em conta estas premissas, o objeto de estudo desta dissertação é o sector Bancário de STP no que concerne ao impacto da agilização de transações resultantes da introdução das caixas multibanco em STP, tendo como referência os bancos Ecobank e Afriland First Bank.

1.1 Enquadramento do Tema e Justificações da Escolha

Conhecer os impactos na agilização das transações resultantes da introdução das caixas multibanco é hoje impreterível para todas as instituições financeiras que pretendam obter ganhos competitivos, pela via de uma maior e mais eficiente integração da tecnologia nas suas operações.

O estudo realizado pelo Bank Administration Institute em colaboração com o First Manhattan Consulting Group, subordinado ao tema *New Paradigms in Retail Banking*, citado por Corby e Mercier (1995), permitiu concluir que, nos Estados Unidos, mais de 50% das transações bancárias tinham passado dos balcões tradicionais para máquinas ATM ou para terminais de vendas (POS-Points Of Sale) ou para PC'S (Personal Computers).

O resultado desse estudo, proporcionou para os profissionais da banca a alteração do universo a partir de 1994. As instituições financeiras começaram a questionar-se sobre a importância dos balcões como principais meios de transações e passaram a encarar a crescente importância dos serviços interativos e de self-service.

Em STP, o sistema bancário encontra-se em construção, fruto de reformas desencadeadas na década 90. A primeira geração de reformas consistiu na criação de um Banco Central, enquanto autoridade monetária com funções de supervisão, e de um quadro normativo que possibilitou a entrada de operadores privados no mercado.

Com os investimentos feitos pelos bancos, a criação de empregos, bem como introdução de novas tecnologias, existe uma enorme concorrência bancária em STP, fazendo com que seja um dos setores mais inovadores e dinâmicos da economia.

De acordo ao Relatório da SPAUT (SPAUT, 2017) sobre a evolução dos dados estatísticos da Rede Dobra 24 de 2011 à 2017, têm sido feitos significativos investimentos em novas tecnologias bancárias. Como prova disso, em 15 de outubro de 2011 foram inauguradas as primeiras nove ATMs. Seguiram-se-lhes o POS e o carregamento de

telemóvel por ATMs e POS em 2013. Atualmente, em STP existem 33 ATMs e 125 POS distribuídos pelo país, havendo maior concentração na capital de São Tomé.

A partir daí, tornaram-se fáceis as transações bancárias, sendo que hoje em STP, quem pretender efetuar um levantamento de numerário, efetuar um depósito, realizar uma transferência, compras, etc., não necessita de recorrer ao balcão do seu banco. Para o efeito, de forma fácil, rápida e prática pode recorrer a uma ATM, à IB ou a POS.

Foi a constatação desta realidade que alertou o interesse de realizar uma pesquisa sobre o impacto na agilização das transações resultantes da introdução das caixas multibanco.

Para além do acima referenciado, a motivação para essa investigação tem a ver essencialmente com a inexistência de estudos nesta matéria em STP, a recente utilização das caixas multibanco em STP em relação a outros países, a escassez de estudos sobre STP, a necessidade do envolvimento da sociedade académica nas questões do país, a identificação e avaliação das variáveis determinantes da agilização de transações feitas pelos Bancos, conhecer o volume de transações feitas pelos bancos nos balcões e nas caixas multibanco.

Esta proposta de dissertação pretende responder a um desafio que consiste no reconhecimento das variáveis explicativas que possam identificar e avaliar o impacto da agilização das transações resultantes da introdução e utilização das caixas multibanco nos dois bancos em estudo.

É também importante esta investigação como contribuição para o conhecimento científico, bem como para o melhoramento do sistema financeiro, na medida em que serão identificados os problemas existentes e propostas as devidas recomendações.

1.2 Formulação do Problema

A evolução tecnológica desencadeou inúmeras mudanças nos serviços. Como referem Bitner *et al.* (2002) a tecnologia possibilitou um enorme potencial de oferta de novos serviços, nunca antes imaginados. Os serviços financeiros, e os bancários em particular, inseridos num mercado global onde urge o desenvolvimento de uma vantagem competitiva sustentável, têm aproveitado significativamente a evolução tecnológica. O desenvolvimento da informática e das telecomunicações permitiram transformar e melhorar as transações bancárias, particularmente as tecnologias do tipo self-service.

A automatização bancária e a introdução das ATM, a Banca Telefónica (BT) ou o Internet Banking (IB) produziram alterações na natureza do próprio serviço, nos recursos humanos afetos, na produtividade e qualidade dos serviços e, particularmente, na agilização das transações bancárias.

A análise de literatura efetuada mostra que não existe qualquer estudo, no que se refere às transações bancárias, que analise o impacto resultante da introdução das caixas multibanco em STP, o que justifica a realização deste trabalho.

1.3 Objetivos

O objetivo geral desta dissertação passa por avaliar o impacto da agilização de transações resultantes da introdução das caixas multibanco nos bancos Ecobank e Afriland First Bank.

Especificamente pretende-se:

- Conhecer o volume de transações feitas pela Banca, o que significa ter a noção no horizonte temporal (2013-2017) de todas as transações feitas por estes Bancos Comerciais em termos monetários.

- Identificar o volume das transações feitas nos Balcões, neste caso, saber em termos monetários todas as transações feitas nestes bancos em balcão.
- Identificar o volume de transações feitas nas Caixas multibanco, conhecer em valor todas as transações realizadas nas caixas multibanco.
- Fazer uma análise comparativa dessas transações. Conhecer em termos monetários (valor) e percentuais (%) as variações das transações efetuadas pelos Bancos.
- Avaliar o impacto da agilização das transações dos Bancos (Ecobank e Afriland First Bank).

1.4 Metodologia de Investigação

Para elaboração desta dissertação, recorreu-se as fontes secundárias e a aplicação de um questionário, utilizando uma amostra dos utilizadores das caixas multibanco dos bancos Ecobank e Afriland First Bank. Utilizou-se uma abordagem eminentemente quantitativa, considerando a necessidade de traduzir em números as informações e opiniões obtidas dos utilizadores das caixas multibanco.

1.5 Estrutura do Trabalho

A dissertação estrutura-se em seis capítulos, incluindo este no qual é apresentada uma breve caracterização dos sistemas de pagamentos eletrónicos, um historial de São Tomé e Príncipe, o problema e os objetivos do trabalho, metodologia de investigação, justificação da escolha do tema bem como a estrutura da dissertação.

No Capítulo II é apresentada uma revisão da literatura abordando bibliografia existente sobre o tema em estudo, ressaltando a inovação bancária e a banca eletrónica, efetuando-se uma abordagem às transações bancárias, à Rede Dobra 24 e à SPAUT.

O Capítulo III faz referência à metodologia de investigação na qual se recorrem a fontes secundárias e a aplicação de um questionário, utilizando uma amostra dos utilizadores das caixas multibanco dos bancos Ecobank e Afriland First Bank.

O Capítulo IV faz uma breve exposição sobre os bancos em estudo. A seguir, apresenta-se o número e volume de transações realizadas pelos bancos (Ecobank e Afriland First Bank), nos balcões e nas caixas multibanco durante o período em análise (2013 a 2017), bem como a análise comparativa dessas transações.

O Capítulo V efetua-se a análise, interpretação e apresentação dos resultados obtidos no estudo empírico sobre o impacto da agilização de transações resultantes da introdução das caixas multibanco nos bancos Ecobank e Afriland First Bank, numa amostra de 208 clientes, utilizadores das caixas multibanco.

Por fim, são apresentadas no Capítulo VI, as considerações finais do trabalho, neste caso, as conclusões do estudo, recomendações, limitações e as áreas para futuras pesquisas.

CAPÍTULO II – REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Neste capítulo, apresenta-se inicialmente o conceito de inovação com recurso a algumas definições na ótica de diversos autores, a tipologia de inovação onde são referenciados os 4 Ps. Seguidamente, a definição de inovação bancária, como se caracteriza e para que serve com realce para os “4D” de Bilderbeek *et al.* (1998). Por último, aborda-se o conceito de Banca Eletrónica.

2.1 Conceito de Inovação

O mercado cada vez está mais exigente com a diferenciação e qualidade dos produtos e serviços, pelo que as empresas estão mais focadas em identificar as necessidades específicas dos seus clientes para reformular o seu processo produtivo, reduzir custos e criar produtos e processos inovadores (Tigre, 2006). A palavra "inovação" deriva da palavra latina "innovatione", que significa renovação. Diversas organizações, autores e gestores têm-se debruçado sobre a problemática da inovação, pelo que é possível encontrar várias definições e ideias associadas a este conceito. De uma forma geral, os autores ressaltam que as empresas devem romper com o passado se desejam crescer e manterem-se competitivas no mundo atual. Para romper com o passado, as empresas devem investir no desenvolvimento orgânico, em aprendizagem organizacional e na valorização das pessoas. Para inovar é preciso que as pessoas tenham um ambiente favorável à criatividade. Outro ponto em comum entre os autores é que as empresas devem investir no novo, em criar mercados novos. A abordagem que cada um utilizou é que foi diferenciada. Segundo Druker (1995) todas as empresas necessitam de uma competência central: a da inovação. Devem ser capazes de avaliar a sua performance inovadora, pois a inovação é considerada como um dos elementos centrais responsáveis pela manutenção e ou geração de uma fonte de diferenciação importante. Schumpeter (1996) referia que as inovações englobam cinco eventos distintos: a introdução de um novo produto (ou uma melhoria na qualidade de um produto já existente); a introdução de um novo método de produção (inovação no processo); a abertura de um novo mercado (em particular um novo mercado para exportação); uma nova fonte de fornecimento de matérias-primas ou de bens semi-facturados e uma nova forma de organização industrial. Conforme o Manual de Oslo (2005:46), a inovação consiste na implementação de um produto/serviço novo ou significativamente melhorado, ou processo, um novo método de marketing ou um novo método organizacional em práticas comerciais, organização no local de trabalho ou relações externas. Para Von Stamm (2003), o conceito tem correspondência com o processo de tomada de decisão consciente pelo qual a informação (uma ideia) é transformada num resultado tangível (produto) ou intangível (serviço).

2.2 Classificação/Tipologia da Inovação

A classificação/tipologia da inovação diferencia de autores conforme as suas doutrinas. Vários pesquisadores debruçaram-se ao estudo da tipologia da inovação, podendo assim destacar os 4 tipos que possuem maior presença no ambiente empresarial, os “4Ps” sendo: Produto - as mudanças que a empresa oferece em serviços e produtos; Processo - modificação na forma como as empresas concebem e entregam os seus produtos o que pressupõe a aceleração da produtividade através da implementação de métodos ligados aos processos operacionais; Posição - a empresa altera a conjuntura onde são inseridos os produtos/serviços; e Paradigma - transformação nos modelos mentais que orientam a empresa (Tidd *et al*, 2005). O Manual de Oslo (2005) expande o conceito de inovação apresentando os tipos de inovação sob diferentes perspectivas: por tipo de novidade, usando variáveis técnicas, as inovações podem ser em produtos ou em processo; em termos de mercado, pode ser nova apenas para a empresa; nova para a indústria no país ou para o mercado em que a empresa opera, ou nova no mundo. Inclui inovação organizacional e a de marketing, definindo inovação organizacional como a implementação de um novo método organizacional nas práticas de negócio, na organização do espaço de trabalho ou nas relações externas no intuito de criar e reter profissionais qualificados nas empresas, porque só assim é possível ter um ambiente empresarial propício para inovar, e, a de marketing como a implementação de um novo método de marketing com mudanças significativas na concepção do produto ou em sua embalagem, no posicionamento do produto, em sua promoção ou na fixação de preços com objetivo de aumentar ou manter a quota de mercado, introduzir-se em novos mercados e aumentar a visibilidade ou a exposição dos produtos ou serviços (Manual de Oslo, 2005).

Quadro 1- Síntese de Tipos de Inovação

TIPO	CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS
Produto	Produto ou serviço novo ou substancialmente melhorado nas suas características ou usos pretendidos.	Crédito à habitação para seniores; Viagens orbitais à volta da terra; Carro elétrico sem condutor;
Processo	Implementação de um processo de produção ou de distribuição novo ou significativamente melhorado.	Tecnologia de jato de água no corte industrial de tecidos, controlada por computador; Usar drones para entregas ao domicílio; Controlo do transporte de produtos por GPS.
Marketing	Método novo ou melhorado de marketing, com alterações importantes no <i>design</i> , embalagem, canal de distribuição, comunicação ou preço.	Desconto igual à idade” (óculos); Uma banda rock vender música num site de transferências ilegais de música; Usar o Facebook para vender produtos.
Organizacional	Novo método organizacional na prática da empresa, local de trabalho ou relações externas.	Implementação de um plano de inovação; Parceria tecnológica com a Univ de Évora; Um novo modelo de negócio.

Fonte: Adaptado de Manual de Oslo (2005)

2.3 Inovação Bancária

No cenário globalizado do século XXI, o aumento da competitividade do mercado fez com que as organizações além da redução de custos e do aumento de qualidade, ofereçam inovação como diferencial. A inovação de produtos e serviços, processos, tecnologia ou modelo de negócios tem sido a escolha de muitas empresas para enfrentar o avanço da concorrência (Masson *et al.* 2014). Com relação à inovação no sector bancário, Bilderbeek *et al.* (1998) apresentam o modelo “4D” que admite quatro dimensões de grande interesse que funcionam como vetores distintos de mudança. A combinação específica dessas dimensões permite maior competitividade das empresas, na medida que inserem no contexto de estratégias em evolução, mercados, filosofias de gestão e oportunidades tecnológicas capazes de identificar e monitorar constantemente os serviços concorrentes existentes e potenciais. As quatro dimensões interdependentes são: Novo conceito de serviço, o que pressupõe o conhecimento das características dos serviços existentes e concorrentes. Está associado à componente intangível do processo de inovação nos serviços, ou seja, a uma nova ideia ou um novo conceito sobre como organizar a solução para um problema; Novo interface com o cliente, o que implica conhecer as características de clientes reais e potenciais. Este interface constitui o lugar onde se desenvolvem muitas inovações de serviço; Novo sistema de distribuição e organização do serviço, está associada aos arranjos organizacionais internos que devem ser geridos para permitir que os trabalhadores de serviços desempenhem seu trabalho adequadamente, desenvolver e oferecer serviços inovadores. Essa dimensão refere-se à organização dos processos de produção e entrega de novos produtos/serviços. Está intimamente relacionada com a questão de como capacitar funcionários, para permitir que possam executar seus trabalhos e fornecer produtos de serviço de forma adequada; e Opções tecnológicas, referem-se à contribuição da tecnologia para a inovação nos serviços (Quadro 2).

Quadro 2- Síntese de tipos de inovação bancária (segundo o Modelo "4D")

Dimensão	Inovações
1. Novo conceito de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Novas fórmulas de loja/venda • Novas fórmulas de produtos • Estratégias multicanal (24X7)
2. Novo interface com o cliente	<ul style="list-style-type: none"> • E-commerce e mobile banking • Ofertas de produtos para segmentos específicos
3. Novo sistema de distribuição e organização do Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Centralização • Várias formas de self-service • Separação crescente entre as atividades de front-office e de back office
4. Opções tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de informação de clientes • Sistemas de BackOffice • Tecnologias que facilitam a implementação de novos canais de distribuição: - Internet - Mobile Telephone (SMS, I-mode)

Fonte: Adaptado de Bilderbeek et al (1998)

2.4 Banca Eletrónica

Anteriormente, os bancos usavam canais eletrónicos para fazer operações bancárias com clientes nacionais e internacionais. Atualmente, os bancos recorrem aos canais eletrónicos principalmente para receber instruções e entregarem os seus produtos e serviços aos clientes. Segundo Daniel (1999) a definição de banca eletrónica é diferente consoante a perspetiva dos investigadores, considerando o facto de esta referir-se a diversos serviços em que os clientes bancários solicitam informações e executam os serviços bancários através dos PCs, TV, etc. A banca eletrónica consiste na venda de produtos e serviços bancários que são entregues eletronicamente através dos canais eletrónicos. Segundo o Comité de Basileia sobre Supervisão Bancária (2003) estes produtos e serviços podem incluir o depósito, o empréstimo, a gestão de contas, o fornecimento de dispositivos financeiros, o pagamento eletrónico de contas e a provisão para outros produtos e serviços como o dinheiro eletrónico. Os serviços bancários

eletrónicos proporcionam benefícios quer para os bancos quer para os clientes. Para os bancos, a banca eletrónica permite alcançar vantagem competitiva e aumentar a quota de mercado por um lado, e por outro pode reduzir o custo dos recursos indispensáveis para os serviços bancários tradicionais (Jayawardhena e Foley, 2000). Relativamente aos clientes, as vantagens versam-se na facilidade e rapidez dos serviços prestados (Aladwani 2001).

CAPÍTULO III – METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Neste Capítulo apresenta-se primeiramente o objetivo da dissertação. Seguidamente os métodos de recolha de dados, a definição e vantagens do questionário, uma abordagem da estrutura do questionário, pré-teste, população e amostra, e por último o trabalho de campo.

3.1 Objetivo

Neste estudo pretende-se avaliar o impacto da agilização de transações resultantes da introdução das caixas multibanco nos bancos e Ecobank e Afriland First Bank, pelo que se elaborou a seguinte questão principal:

Em que medida a introdução de caixas multibanco teve impacto em STP ao nível da agilização das transações?

Especificamente pretende-se:

- Conhecer o volume de transações feitas pela Banca, o que significa ter a noção no horizonte temporal (2013-2017) de todas as transações feitas por estes Bancos Comerciais em termos monetários.
- Identificar o volume das transações feitas nos Balcões, neste caso, saber em termos monetários todas as transações feitas nestes bancos em balcão.

- Identificar o volume de transações feitas nas Caixas multibanco, conhecer em valor todas as transações realizadas nas caixas multibanco.
- Fazer uma análise comparativa dessas transações. Conhecer em termos monetários (valor) e percentuais (%) as variações das transações efetuadas pelos Bancos.
- Avaliar o impacto da agilização das transações dos Bancos (Ecobank e Afriland First Bank).

3.2 Recolha de dados

A Revisão bibliográfica foi efetuada com recurso a dados secundários, teses, livros, revistas e jornais, bem de documentos da SPAUT, do BCSTP, do Ecobank e do Afriland First Bank.

Para o Estudo empírico, utilizou-se uma abordagem eminentemente quantitativa, considerando por um lado a necessidade de traduzir em números as informações e opiniões obtidas, e por outro a indispensabilidade de coleta de dados através de inquérito por questionário.

3.3 Questionário

Gil (2008:121) define questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

Conforme Gil (1989:125) o questionário apresenta uma série de vantagens. A relação que se segue indica algumas dessas vantagens, que se tornam mais claras quando é comparado com a entrevista:

- Possibilita atingir grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo correio;

- Implica menores gastos com pessoal, posto que o questionário não exige o treino dos inquiridores;
- Garante o anonimato das respostas;
- Permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais conveniente;
- Não expõe os respondentes à influência das opiniões e do aspecto pessoal do inquiridor.

Para o estudo, analisaram-se os prós e contras relativos aos tipos de questões a integrar no questionário, e concluiu-se que seria vantajoso optar apenas por perguntas fechadas, visto que a natureza das variáveis em estudo é conhecida e pretende-se obter informações quantitativas sobre as mesmas.

3.4 Estrutura do Questionário

O presente questionário está destinado aos utilizadores das caixas multibanco dos bancos Ecobank e Afriland First Bank.

O questionário encontra-se dividido em três secções que, no total, incluem 28 questões.

A primeira secção inclui um conjunto de questões com o intuito de se obterem informações sociodemográficas relativas aos entrevistados. Esta secção relativa à caracterização sociodemográfica dos utilizadores das caixas multibanco comporta seis questões com os seguintes objetivos:

- Identificação do número dos clientes de cada banco;
- Caracterização dos inquiridos (utilizadores das caixas multibanco) quanto ao género;
- Caracterização dos inquiridos (utilizadores das caixas multibanco) quanto à idade (por escalões etários);
- Caracterização dos inquiridos (utilizadores das caixas multibanco) quanto ao estado civil;

- Caracterização dos inquiridos (utilizadores das caixas multibanco) quanto à escalões de escolaridade;
- Caracterização dos inquiridos (utilizadores das caixas multibanco) quanto à ocupação profissional;

A segunda secção inclui questões sobre a experiência no uso de serviços bancários eletrónicos em seus respetivos bancos e compreende seis questões. Relativamente a esta secção, pretende-se analisar o nível de conhecimentos dos utilizadores das caixas multibanco relativamente às novas tecnologias que levaram e continuam a elevar a bom porto o funcionamento da atividade bancária no Mundo e em particular no País, bem como conhecer as suas experiências no uso dos serviços bancários eletrónicos. Em concreto, as questões desta secção permitem aferir:

- A frequência de utilização das caixas multibanco;
- O tipo de operações que operações os inquiridos realizam através das caixas multibanco;
- O nível de conhecimento dos utilizadores das caixas multibanco sobre o uso de internet banking;
- O nível de utilizadores das caixas multibanco que não usam internet banking;
- Os motivos da não utilização das caixas multibanco por parte dos inquiridos;
- As operações mais realizadas pelos inquiridos através de internet banking.

A terceira e última secção, com 16 questões, refere-se à perceção no que tange ao impacto na agilização das transações resultantes da introdução das caixas multibanco. Nesta secção, pretende-se obter opiniões dos utilizadores das caixas multibanco, conforme as quatro variáveis assumidas para o efeito, nomeadamente:

- Perceção da Adesão por parte do consumidor (PAC), cujo objetivo se prende com o conhecimento da opinião dos inquiridos quanto à utilização das caixas multibanco;
- Perceção da facilidade de utilização (PFU), no intuito de conhecer a opinião dos inquiridos no que tange à facilidade de utilização das caixas multibanco;
- Perceção da operacionalidade (PO), com o intuito de conhecer a opinião dos inquiridos quanto à operacionalidade do sistema;

- Perceção da fiabilidade e segurança (PFS), de modo a conhecer a opinião dos inquiridos quanto à fiabilidade e segurança do sistema.

3.5 Pré Teste

Com o objetivo de garantir a precisão, validade, confiabilidade e importância do questionário, isto é, a clareza das questões, a sequência com que foram dispostas, o modo como os tópicos principais foram ordenados dentro do questionário, realizou-se um pré-teste antes do trabalho de campo. Foi submetido o questionário para a indivíduos idóneos da sociedade Santomense com experiência no sector bancário, gestão, informática e estatística, tendo-se obtido seis contribuições. A partir das sugestões, as críticas construtivas e os conselhos apresentados, procedeu-se a uma revisão no instrumento de recolha de dados no intuito de tornar o seu entendimento o mais claro possível para o público-alvo da pesquisa.

3.6 População e Amostra

Em função dos objetivos definidos para o presente estudo, o universo sobre o qual se pretende recolher a informação são os clientes dos bancos em estudo que atualmente ascendem a 19.826, sendo 15.750 (79,3%) do Afriland e 4.076 (20,7%) do Ecobank.

Procurando garantir, por um lado, uma certa representatividade da amostra (tendo em conta que o número de clientes do Afriland é substancialmente superior ao do Ecobank) e, por outro lado, um número final de inquiridos que permitisse a constituição de uma amostra que não inviabilizasse a utilização de técnicas e instrumentos estatísticos na análise dos dados, e tendo ainda em conta as limitações temporais e logísticas associadas ao processo de inquérito por questionário, foram inquiridos 165 clientes do Afriland e 43 do Ecobank, correspondendo, respetivamente, a 79,3% e 20,7% do total de 208 inquiridos.

Considerando que o Afriland First Bank possui uma sede e uma filial, foi estimada inquirir 65% dos clientes da sede, correspondente à 107 indivíduos e 35% da filial de Côco Côco, o que corresponde a 58 indivíduos. A divisão foi feita de acordo ao número de clientes afetos a cada filial desta instituição bancária.

3.7 Trabalho de campo

A recolha de dados foi concluída num período de quarenta e um (41) dias, isto é, de 11 de junho à 31 de julho de 2018, e incidiu sobre os utilizadores das caixas multibanco dos bancos em estudo, possuidores de uma conta bancária e do cartão de débito Dobra24.

Para a seleção da amostragem, a aposta recaiu na aplicação do método dos itinerários, onde se impõe ao inquiridor a seguir um itinerário, com a definição de um intervalo entre as unidades que são os utilizadores que ocorrem às caixas multibanco no momento da realização do estudo.

Aleatoriamente selecionou-se um número dentre os algarismos de 1 à 9. Este número é a distância/intervalo que separa cada inquirido. A partir do primeiro que ao acaso se dirige à caixa, o seguinte surge da contagem deste mais o número previamente definido e assim sucessivamente.

O número selecionado/extraído foi o 2 que é considerado o K. ($k=2$).

Assim, a seleção seguiria o seguinte modelo:

1º - 1

2º - $1+k = 3$

3º - $3+k = 5$

4º - $5+k = 7$

5º - $7+k = 9$, e assim sucessivamente.

Por se tratar de dois bancos, o autor do trabalho/inquiridor não podendo estar ao mesmo tempo em ambos, contou com o apoio de um colaborador para o efeito.

CAPÍTULO IV – CARACTERIZAÇÃO DO SECTOR BANCÁRIO EM STP

Neste capítulo faz-se a caracterização do sector bancário em STP e a sua evolução, caracterização da Rede Dobra 24 e da SPAUT. A seguir uma breve exposição sobre os bancos em estudo, apresenta-se o número e volume de transações realizadas pelos mesmos, nos balcões e nas caixas multibanco durante o período (2013 a 2017), bem como a análise comparativa dessas transações.

4.1 Caracterização do Sector Bancário em STP

Segundo Silveira (2013) São Tomé e Príncipe é um país pequeno que convencionou a sua estratégia de crescimento e progresso económico na estruturação da indústria de serviços tendo a sua localização geográfica no Golfo da Guiné como vantagem comparativa à outros países, considerando tratar-se de uma das mais ricas regiões de África, detentora de potencial mercado com mais de 300 milhões de consumidores. De acordo com o Relatório do G.I.A.B.A (2013:26) o sistema bancário de STP é dominado por bancos comerciais que fornecem intermediação financeira interna e externa. O sistema bancário eletrónico foi implementado em outubro de 2011 sob o nome de Rede Dobra 24. Segundo o Relatório da SPAUT (2017) o sistema de pagamento automático implementado em S. Tomé e Príncipe em 2011, está a impulsionar o sistema financeiro nacional e a cada dia que passa influencia diretamente o estilo de vida dos santomenses. Para promover o crescimento económico em STP, torna-se necessário uma reforma no quadro legislativo da atividade financeira para que surjam instituições com mais apetência ao risco e com soluções de financiamento. A banca em STP está constituída por bancos comerciais e de investimentos, todos sobre supervisão do Banco Central de São Tomé e Príncipe. Os bancos comerciais que operam de momento são o BISTP, Afriland First Bank, Ecobank e Energy Bank, sendo o BISTP considerado o rei do mercado com maior número de clientes e consequentemente maior quantidade das ATM's e POS. O BGFI é o único banco de investimento a operar no país.

A história da banca em STP ¹ pode ser sintetizada da seguinte forma:

1864 - Fundação do Banco Nacional Ultramarino (BNU).

¹ Fonte: Evolução da Moeda e a Banca em STP (BCSTP)

1965 - Criação da Caixa de Crédito de São Tomé e Príncipe, que concedia créditos de médio e longos prazos.

1975- Criação do Banco Nacional de São Tomé e Príncipe (BNSTP), através do Decreto-lei n.º 56/T/75, de 3 de junho de 1975, com as funções do Banco Central, Comercial e de Desenvolvimento.

1986 – Criação da Lei Orgânica do BNSTP.

1992 - Segunda reestruturação da banca em São Tomé e Príncipe, permitindo a criação do BCSTP.

1992- Criação de instituições financeiras privadas.

1993 - Instalação do Banco Internacional de São Tomé e Príncipe, vocacionado para operações comerciais, cujos acionistas são o Estado santomense e os consórcios portugueses BNU e Banco Totta e Açores.

1995 - Instalação do Banco Comercial do Equador, cujas atividades só demoraram seis anos, devido a falta de liquidez.

2006 – Liquidação do Instituto de Desenvolvimento Económico e Social (INDES).

2003 - Surgimento de bancos Afriland First Bank STP e o Banco Equador SARL.

2004 - Instalação do Island Bank SA.

2005 - Foi instituído o Commercial Bank STP

2007 e 2008 - Foram estabelecidos o Ecobank STP e Oceanic Bank STP, respetivamente.

2011 - O Oceanic Bank S.T.P. vendeu as suas ações para o Grupo Nícon-Nigéria e dando assim a uma nova denominação Energy Bank STP.

2011 - Aprovação e lançamento da Rede Dobra 24 pelo Banco Central.

2011 – Inauguração das primeiras nove ATM's

2012 - Surge o BGFI Bank STP que é um Banco de Investimento.

2013- Carregamento de telemóvel por ATM's

2013 - Instalação dos POS

4.1.1 Rede Dobra 24²

A Sociedade Interbancária de Serviços, SA (SPAUT) consiste na Empresa que assegura junto dos bancos a prestação de um conjunto de serviços relacionados com a utilização dos cartões bancários. Gere as redes de Caixa Automática Dobra 24 e de POS. A Rede Dobra 24 é uma sociedade anónima, encarregue de gerir atividades relacionadas com o desenvolvimento e utilização de meios de pagamentos em S. Tomé e Príncipe, devendo ocupar-se, em particular, com a gestão de sistema de pagamentos automáticos, emissão e gestão de cartões de débito, prestação de serviços ligados a sistemas eletrónicos de pagamentos de transmissão e gestão de informação de dados. No âmbito do Sistema de Pagamento Automáticos, a Rede Dobra 24 oferece uma gama de serviços orientados para a satisfação das necessidades dos clientes, colocando à disposição dos seus 44.908 utilizadores portadores de cartão Dobra24, uma rede com 33 (ATM's) e 125 (POS), nesta primeira fase, em S. Tomé e na Região Autónoma do Príncipe, nos estabelecimentos dos mais variados ramos de atividade. A Rede Dobra 24 embora disponibilizar diversos serviços como levantamentos, transferências, consultas e outros, ainda tem algumas restrições. Pode-se constatar que as compras / compras on-line, por telefone ou por correio ainda não estão disponíveis bem como os cartões de débito não podem ser usados no exterior, isto significa que os cartões de débito da Rede Dobra 24 só podem ser usados nas caixas multibanco nacionais.

² Fonte: Adaptado de www.spaut.st/www.bcstp.st

4.1.2 Cartão Dobra24³

O Cartão Dobra 24 (ver Figura 1) é um cartão de débito que permite aos clientes executarem operações na conta de depósito que estão associadas. Exemplos de tais operações são:

- Retirada de dinheiro;
- Consulta de saldo;
- Consulta de movimentos recentes;
- NIB de consulta;
- Alterar o PIN;
- Transferências de dinheiro no mesmo banco e outras contas em outros bancos do país;
- Carregamento de telefones.

Figura 1- Cartão Dobra 24



³ Fonte: Adaptado de www.spaut.st/www.bcstp.st

4.1.3 ATM⁴

ATM (ver Figura 2) é um terminal de uma rede do sistema bancário que permite ao cliente efetuar diversos tipos de operações em regime de auto - serviço, sem necessidade de recorrer aos balcões das agências bancárias. As caixas multibanco podem trabalhar em sistema em tempo real, conectados ao sistema informático do emissor do cartão, ou on-line, com acesso a uma base de dados autorizada contendo informações sobre os depósitos da conta associados ao cartão de débito. O dinheiro pode ser retirado de qualquer caixa multibanco no país em uma faixa de serviço de 24 horas e de acesso fácil.

Figura 2- ATM



⁴ Fonte: Adaptado de www.spaut.st/www.bportugal.pt

4.1.4 POS⁵

POS (ver Figura 3) é um terminal de pagamento automático existente em estabelecimentos comerciais (ponto de venda) que permite o uso de cartões bancários para fazer pagamentos. Efetua a leitura dos dados do cartão para autorização da operação e recolha dos elementos da transação para processamento. Possibilita ainda a autenticação eletrónica da operação (digitação do código secreto) e a emissão de talões com informações sobre os dados da transação.

Alguns dos benefícios do POS são apresentados abaixo:

- Permite que os clientes usem um método de pagamento conveniente e, assim, contribuam para o aumento das vendas.
- Cobra o volume de vendas ou serviços com eficiência e segurança. A utilização deste equipamento ajuda a evitar:
 - Riscos de não pagamento, em caso de falta de provisão de cheques;
 - Longos procedimentos de depósito e cheques de pagamento;
 - Riscos de perda ou roubo de dinheiro e cheques.

Figura 3- POS



⁵ Fonte: Adaptado de www.spaut.st/www.bportugal.pt

4.2 Caracterização da Rede Dobra24

Conforme o período em análise (2013 a 2017) apresenta-se de seguida uma breve caracterização deste sistema ao nível de:

- Número total de operações realizadas na Rede Dobra 24;
- Total de ATM's e POS instalados por distrito;
- Total das compras realizadas via POS;
- Total das transferências realizadas na Rede Dobra 24;
- Total dos levantamentos;
- Total dos carregamentos de telemóveis;
- Total dos cartões produzidos;

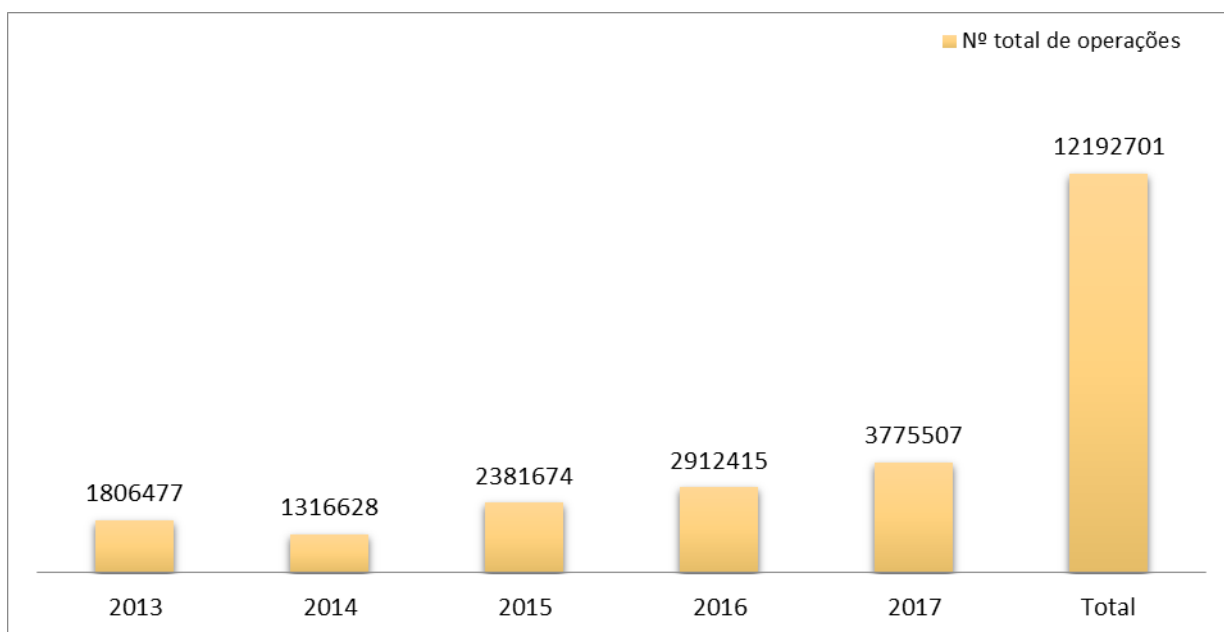
Como se pode observar na tabela que se segue, durante o período em estudo, foram realizadas 12.192.701 operações. Destaca-se o ano 2017 com maior número de operações (3.775.507), o que representa 30,9%, e 2014 com menor número de operações (1.316.628), representado 10,7%. Assim pode-se concluir que a tendência do número de operações é crescente (ver Gráfico 1).

Tabela 1- Número total das operações realizadas na Rede Dobra 24

Ano	Nº Total de Operações
2013	1 806 477
2014	1 316 628
2015	2 381 674
2016	2 912 415
2017	3 775 507
TOTAL	12 192 701

Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

Gráfico 1- Total das operações realizadas na Rede Dobra 24



Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

Os bancos comerciais têm desenvolvido esforços para alcançar uma cobertura nacional, considerando que ainda existem alguns pontos estratégicos, caso dos Distritos de Lobata e Lembá, onde os clientes não podem ainda contar com os serviços da POS.

Foram instalados um total de 33 ATM's, sendo a maioria situada no Distrito de Água Grande (26), o que representa 78,7% do total, RAP (2) 6,06% e outros cinco Distritos com apenas uma cada (3,03%) (ver tabela 2 e gráfico 2).

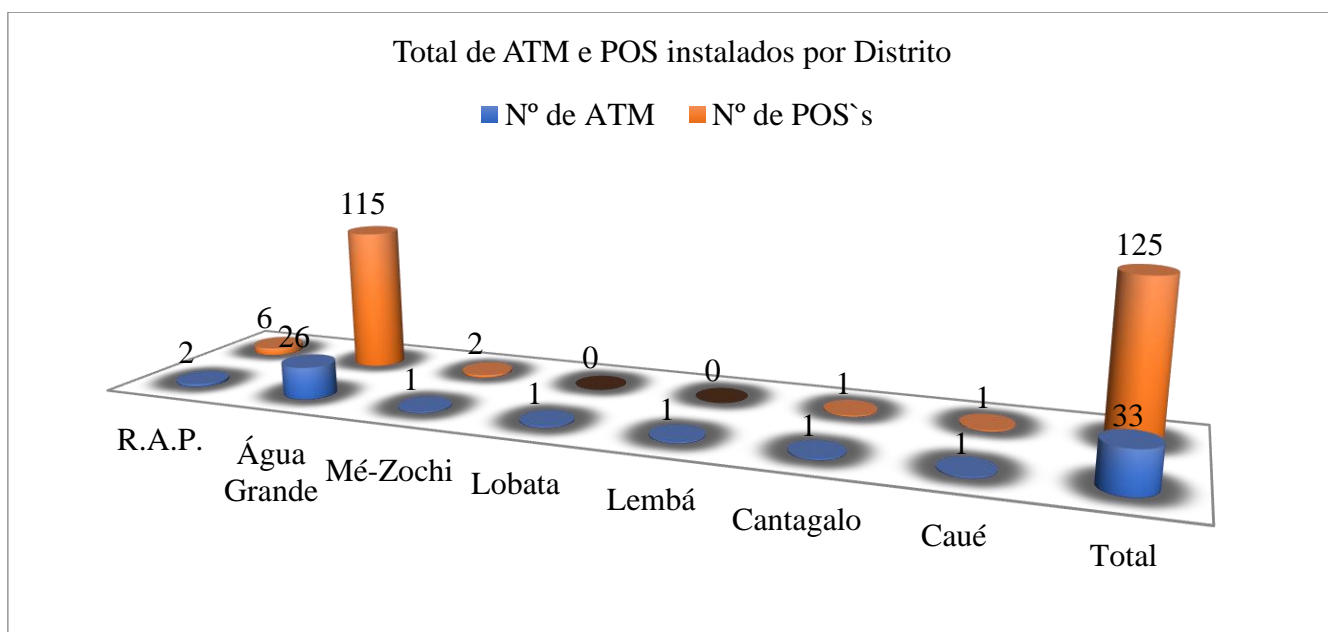
Em relação aos POS, foram instalados um total de 125, sendo Água Grande com maior número (115), que representa 92% do total, RAP com 6 (4,8 %), Mé Zochi com 2 (1,6%) e Cantagalo e Caué com apenas um cada (0,8 %).

Tabela 2- Distribuição dos ATM's e POS por distritos

Local	Nº de ATM	Nº de POS`s
R.A.P.	2	6
Água Grande	26	115
Mé-Zochi	1	2
Lobata	1	0
Lembá	1	0
Cantagalo	1	1
Caué	1	1
Total	33	125

Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

Gráfico 2- Total de ATM's e POS instalados por distrito



Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017).

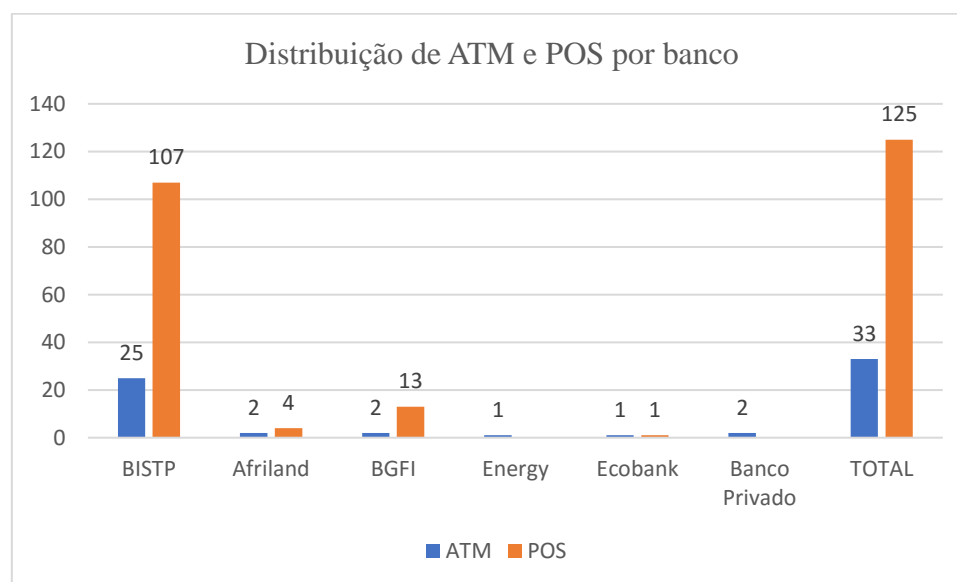
Relativamente à disponibilidade e à oferta de terminais ATM's e POS's por instituição bancária, o Banco Internacional de S. Tomé e Príncipe (BISTP), disponibiliza no total de 25 máquinas ATM's e 107 POS's, o Afriland First Bank-STP com 2 (duas) ATM's e 4 (quatro) POS's, o BGFÍ Bank-STP com 2 (duas) ATM's e 13 (treze) POS's, o Ecobank com 1 (uma) ATM e 1 (um) POS, o Banco Privado com 2 (duas) ATM's e finalmente o Energy Bank-STP com 1 (uma) ATM (ver tabela 3 e gráfico 3).

Tabela 3- Distribuição dos ATM's e os POS por bancos

Bancos	ATM	POS
BISTP	25	107
Afriland	2	4
BGFÍ	2	13
Energy	1	
Ecobank	1	1
Banco Privado	2	
TOTAL	33	125

Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

Gráfico 3- Distribuição de ATM's e POS por banco



Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

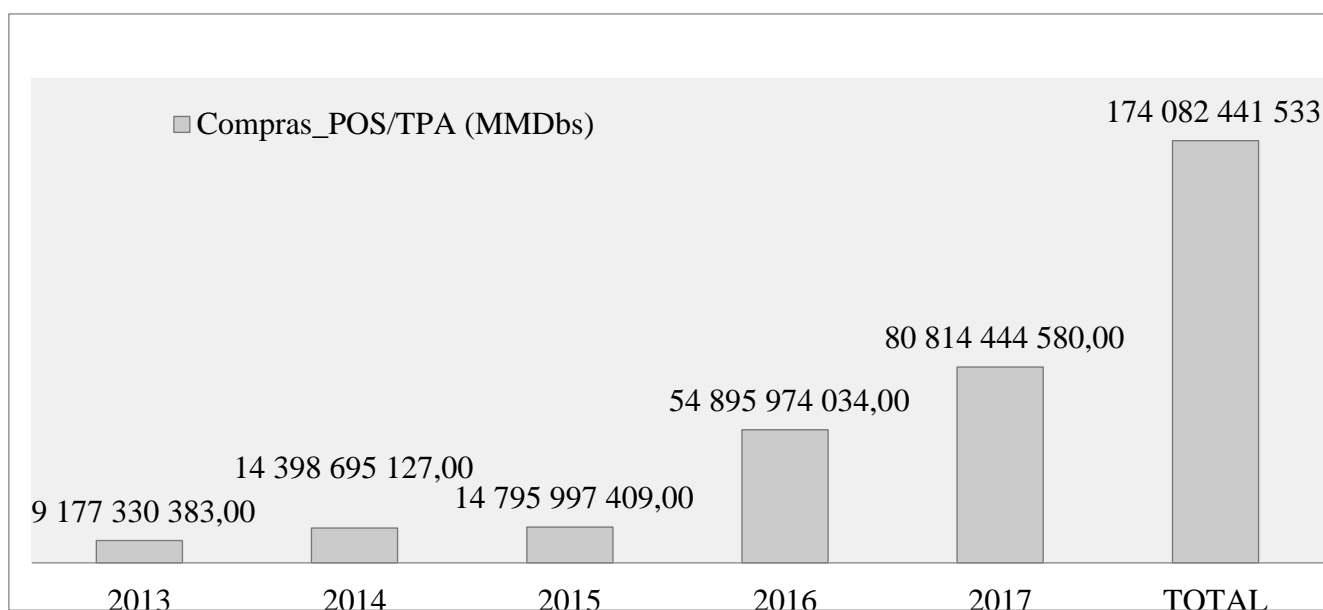
Quanto a compras efetuadas através do POS, registou-se um total de MMDbs 174.082.441.553,00 durante o período em análise. Destaca-se o ano de 2017 com maior volume (MMDbs 80.814.444.580,00), representando 46,2% e 2013 com menor volume (MMDbs 9.177.330.383,00) o que representa 5,2%, pelo que se conclui que a tendência é crescente (ver tabela 4 e gráfico 4).

Tabela 4- Total das compras realizadas via POS

Ano	Compras POS (MM Dbs)
2013	9 177 330 383,00
2014	14 398 695 127,00
2015	14 795 997 409,00
2016	54 895 974 034,00
2017	80 814 444 580,00
TOTAL	174 082 441 533,00

Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

Gráfico 4- Total das compras efetuadas via POS



Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

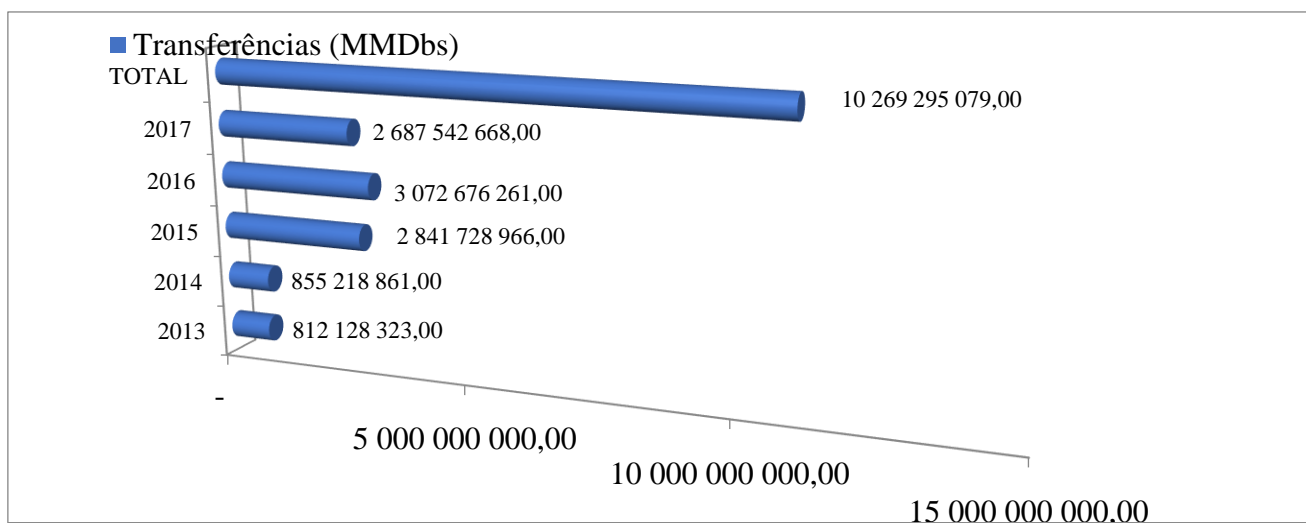
Durante o período de 2013 à 2017, houve um montante MMDbs 10.269.295.079,00 em transferências realizadas na Rede Dobra 24, destacando-se o ano de 2016 com maior volume MMDbs 3.072.676.261,00, representando 29,9% e 2013 com menor volume (812.128.323,00) o que representa 7,9%. Resumindo a tendência do volume das transferências é crescente (ver tabela 5 e gráfico 5).

Tabela 5- Transferências efetuadas na Rede Dobra 24

Ano	Transferências (MMDbs)
2013	812.128.323,00
2014	855.218.861,00
2015	2.841.728.966,00
2016	3.072.676.261,00
2017	2.687.542.668,00
TOTAL	10.269.295.079,00

Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

Gráfico 5- Total das transferências realizadas na Rede Dobra 24



Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

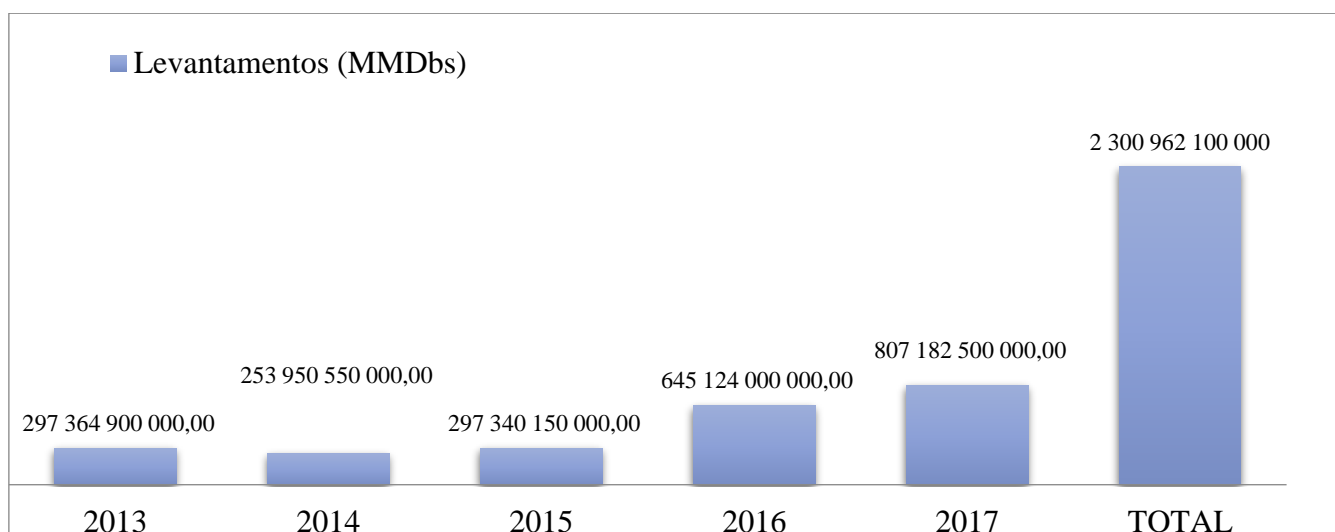
Dentre 2013 à 2017 foram feitos levantamentos na Rede Dobra 24 no montante total de MMDBs 2.300.962.100.000,00. Destaca-se 2017 com maior levantamento no valor de MMDBs 807.182.500 000,00, o que representa 35% e 2014 com menor levantamento no valor de MMDBs 253.950.550.000,00, representando 11%. Assim, considera-se crescente a tendência dos levantamentos (ver tabela 6 e gráfico 6).

Tabela 6- Levantamentos efetuados na Rede Dobra 24

Ano	Levantamentos (MMDBs)
2013	297 364 900 000,00
2014	253 950 550 000,00
2015	297 340 150 000,00
2016	645 124 000 000,00
2017	807 182 500 000,00
TOTAL	2 300 962 100 000,00

Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

Gráfico 6- Total dos levantamentos efetuados na Rede Dobra 24



Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

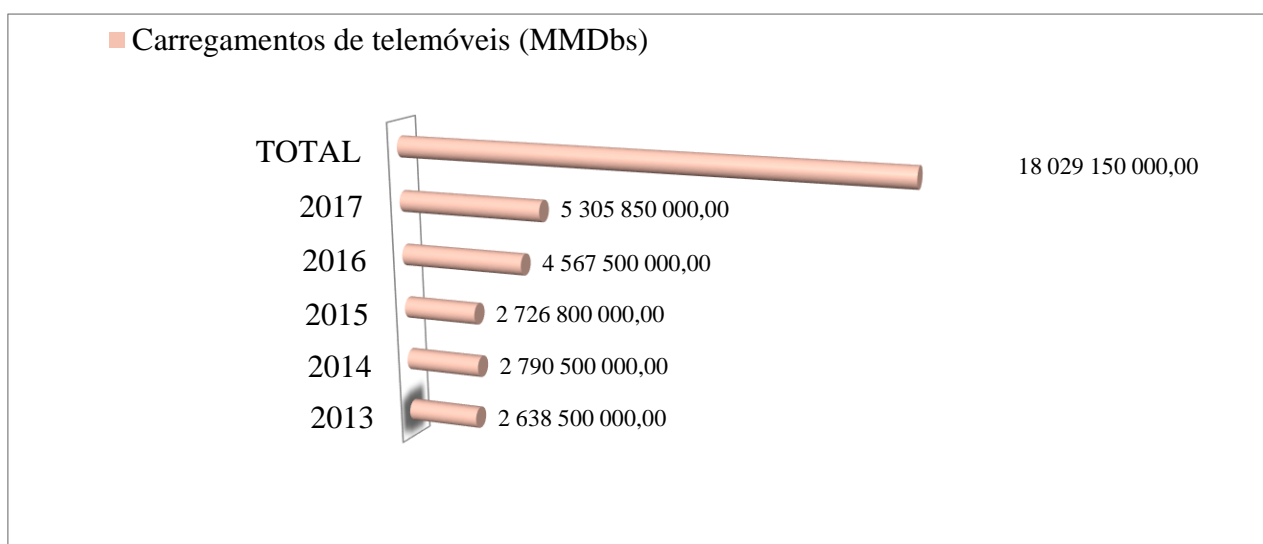
O valor de carregamentos de telemóvel na Rede Dobra 24 ascendeu a MMDbs 18.029.150.000,00 no período em análise, destacando-se o ano de 2013 com o menor valor MMDbs 2.638.500.000,00, representando 14,6% do total, enquanto que 2017 foi o ano que registou um valor mais elevado MMDbs 5.305.850.000,00, representando 29,4% do total. A tendência do uso dos serviços da Rede Dobra 24 é crescente (ver tabela 7 e gráfico 7).

Tabela 7- Carregamentos telemóveis efetuados na Rede Dobra24

Ano	Carregamento de telemóveis (MMDbs)
2013	2 638 500 000,00
2014	2 790 500 000,00
2015	2 726 800 000,00
2016	4 567 500 000,00
2017	5 305 850 000,00
TOTAL	18 029 150 000,00

Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

Gráfico 7- Total dos carregamentos efetuados na Rede Dobra 24



Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

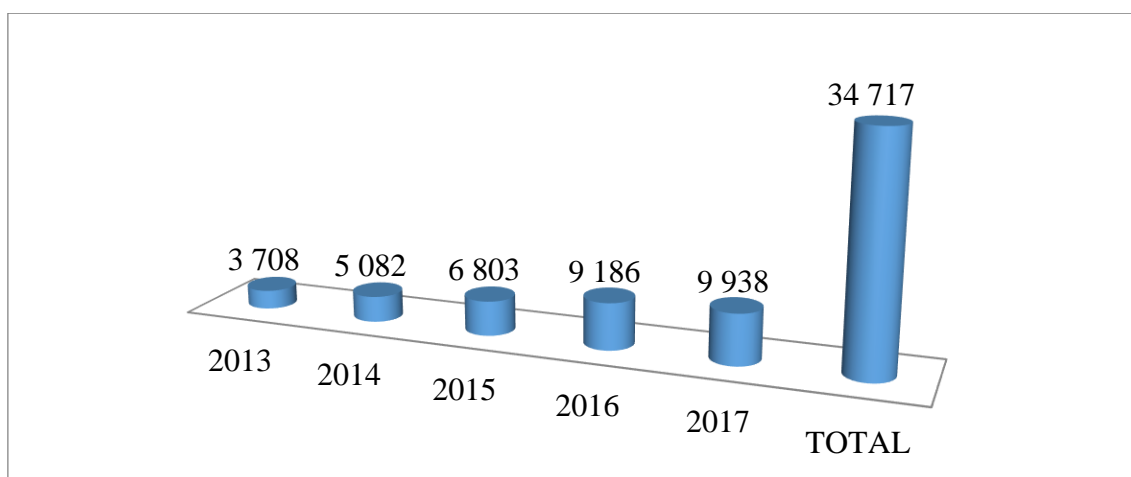
Com o passar dos anos existe maior adesão à utilização dos serviços bancários eletrônicos, como se pode verificar no crescimento contínuo dos cartões multibanco produzidos. Existe um total de 34.717 cartões, sendo 9.938 produzidos em 2017 (maior produção), representando 28,6%, enquanto que a produção em 2013 (menor) foi de 3.708 representando 10,6% (ver tabela 8 e gráfico 8).

Tabela 8- Total de cartões produzidos na Rede Dobra 24

Ano	Cartões produzidos
2013	3.708
2014	5.082
2015	6.803
2016	9.186
2017	9.938
TOTAL	34.717

Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

Gráfico 8- Total dos cartões produzidos na Rede Dobra 24



Fonte: Adaptado do Relatório da SPAUT (2011 à 2017)

4.3. Ecobank ⁶

Ecobank é um grupo bancário presente em mais de 36 países africanos, sendo o Banco Panafricano com presença internacional em Paris, Londres, Dubai e Pequim simultaneamente. Até finais de 2016, o grupo Ecobank lançou diversos produtos eletrônicos, como mobile App, Rib, Ecomobile, Express account e master pass (QR). Foi criado como instituição bancária em 1985 sob uma iniciativa do setor privado liderada pela Federação das Câmaras de Comércio e Indústria da África Ocidental, com o apoio da Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental (CEDEAO). No início dos anos 1980, os bancos estrangeiros e estatais dominavam o setor bancário na África Ocidental. Os bancos comerciais da África Ocidental possuídos e administrados pelo setor privado africano eram uma raridade. Os seus fundadores criaram este banco com o objetivo de preencher este vazio. Ecobank assinou um acordo da Sede com o Governo do Togo em 1985, que lhe concedeu o status de organização internacional. Este status veio com os direitos e privilégios necessários para a Ecobank operar como uma instituição regional, incluindo o status de uma instituição financeira não residente. Iniciou operações com sua primeira subsidiária no Togo em março de 1988. Constitui o maior empregador do sector financeiro da África, com 20.331 funcionários. O banco atua como "One Bank" com marcas, padrões, políticas e processos comuns. Isso proporciona um serviço consistente e confiável para mais de 10 milhões de clientes através desta rede exclusiva de 1.265 agências, 2.690 caixas eletrônicos e 13.800 máquinas POS. O banco administra uma plataforma integrada de tecnologia da informação, com todas as suas operações a migrarem com êxito para um único aplicativo bancário: Oracle FLEXCUBE.

O Ecobank presta seus serviços através de três divisões de negócios focadas no cliente: Banca de consumo, Banca Comercial e Banca de Negócios e de Investimento.

A marca Ecobank é sustentada por três elementos chaves:

- A maior plataforma bancária em África;
- Um grupo de talentos diversificado;
- Atendimento ao cliente de qualidade.

⁶ Fonte: www.ecobank.com

O Ecobank São Tomé e Príncipe, S.A., Sociedade Anónima, abreviadamente designado EST, sedado em São Tomé na Travessa do Pelourinho - São Tomé, foi constituído por escritura pública de 22 de março de 2007.

É uma filial do grupo Ecobank que tem como atividade principal a captação de fundos na forma de depósitos, os quais aplicam juntamente com o seu capital próprio na concessão de empréstimos a seus clientes, efetua aplicações em instituições de créditos, bem como aquisição de títulos e outras aplicações, todas devidamente autorizadas pelo BCSTP. Presta também outros serviços bancários como cartões de débito, pagamentos e transferências, microfinanciamento, Ecobank mobile, internet banking, ATM's e POS. Conta atualmente com uma agência, localizada na cidade de São Tomé com cerca de 4076 clientes.

4.3.1. Análise das transações bancárias do Ecobank

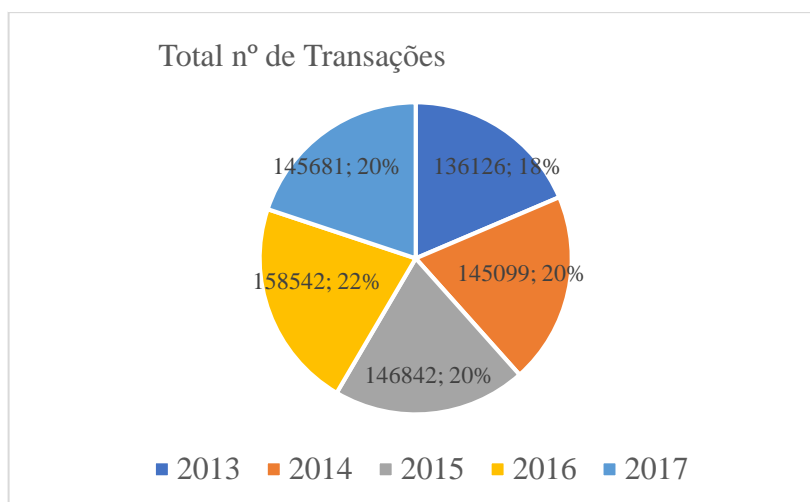
No que se refere às transações do banco Ecobank, a tabela 9 e o gráfico 9 mostram que o número total de transações é crescente de 2013 à 2016 e decresce apenas em 2017. Destaca-se o ano de 2016 com maior número de transações (158.542), representando 22% do total, enquanto que 2013 foi o ano com menor número de transações (136.126), o que representa 18%.

Tabela 9- Total de Número de transações (Ecobank)

Ano	Nº Transações
2013	136 126
2014	145 099
2015	146 842
2016	158 542
2017	145 681

Fonte: Adaptado de Ecobank

Gráfico 9- Total de número de transações realizadas (Ecobank)



Fonte: Adaptado de Ecobank

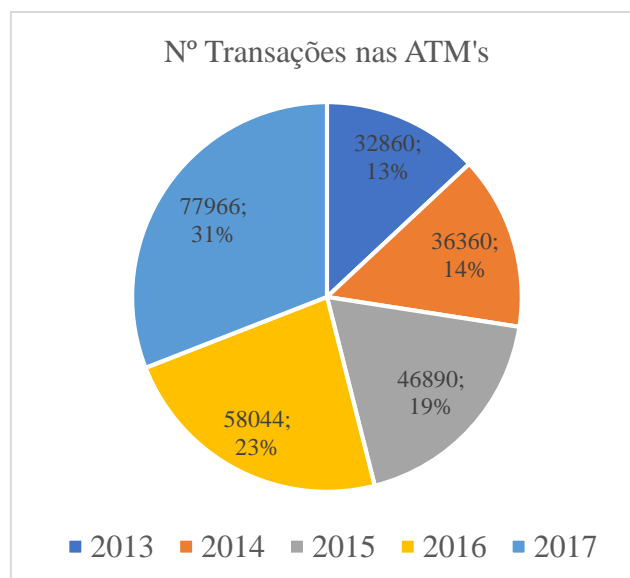
Relativamente as transações em ATM's, pode-se constatar que as mesmas são crescentes no período em análise. Destaca-se o ano 2013 com menor número de transações (32.860), o que representa apenas 13% do total, enquanto que em 2017 atingiu um máximo de 77 966 transações, representando assim 31%, o que se pode concluir o aumento de utilização das caixas multibanco (ver tabela 10 e gráfico 10).

Tabela 10- Total de números de transações ATM's (Ecobank)

Ano	Nº Transações
2013	32 860
2014	36 360
2015	46 890
2016	58 044
2017	77 966

Fonte: Adaptado de Ecobank

Gráfico 10- Números de transações ATM's (Ecobank)



Fonte: Adaptado de Ecobank

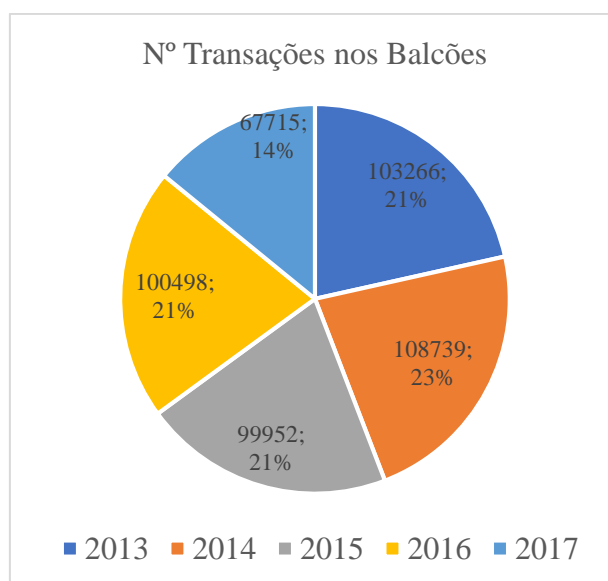
Quanto às transações nos balcões, denota-se uma oscilação no período em análise. Destaca-se o ano de 2014 com maior número de transações (108.739), representando 23% total, enquanto que 2017 foi o ano com menor número de transações (67.715), o que representa apenas 14%. Assim, pode-se concluir que houve uma redução do uso dos balcões pelos clientes com a introdução das caixas multibanco (ver tabela 11 e gráfico 11).

Tabela 11- Transações balcões (Ecobank)

Ano	Nº de Transações
2013	103 266
2014	108 739
2015	99 952
2016	100 498
2017	67 715

Fonte: Adaptado de Ecobank

Gráfico 11- Número de transações nos Balcões (Ecobank)



Fonte: Adaptado de Ecobank

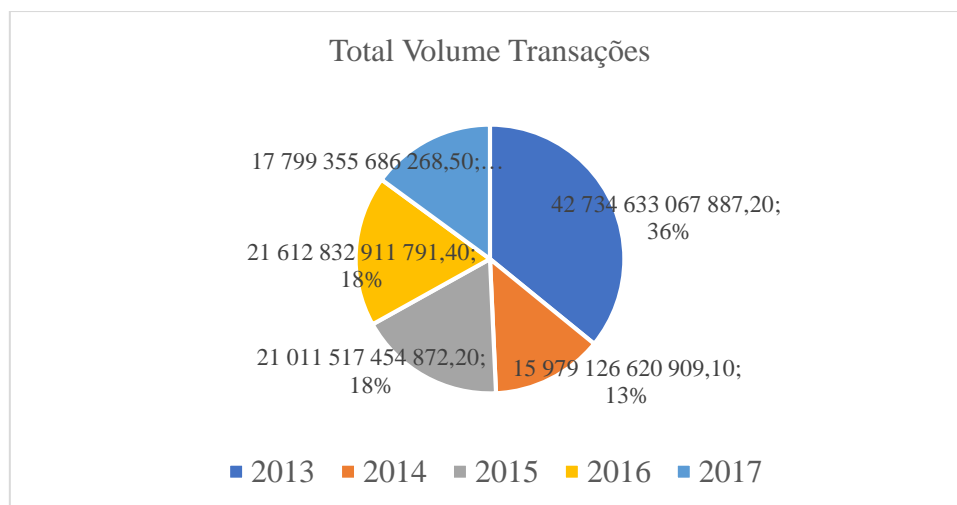
No que tange ao volume das transações embora houve crescimento entre os anos de 2014 a 2016, a tendência é decrescente. Destaca-se o ano de 2013 com maior volume de transações (Dbs 42.734.633.067.887,20), representando 36%, enquanto que 2014 foi o ano com menor volume (Dbs 15.979.126.620.909,10), isto é apenas 13% (ver tabela 12 e gráfico 12).

Tabela 12- Total volume de transações (Ecobank)

Ano	Volume Transações (Dbs)
2013	42 734 633 067 887,20
2014	15 979 126 620 909,10
2015	21 011 517 454 872,20
2016	21 612 832 911 791,40
2017	17 799 355 686 268,50

Fonte: Adaptado de Ecobank

Gráfico 12- Total volume de transações (Ecobank)



Fonte: Adaptado de Ecobank

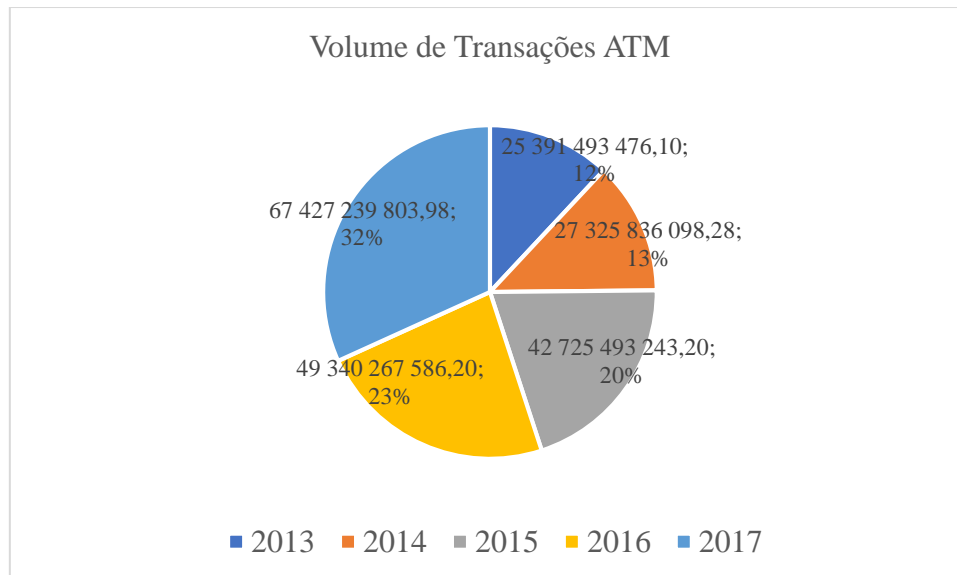
Em relação ao total de volume de transações das ATM's, verifica-se um crescimento contínuo durante o período em análise (2013 a 2017). Realça-se o ano de 2017 com maior volume de transações (Dbs 67.427.239.803,98) representando 32% enquanto que menor volume foi no ano 2013 (Dbs 25.391.493.476,10), sendo apenas 12%. Pode-se concluir que tem havido aderência e consequente utilização das caixas multibanco (ver tabela 13 e gráfico 13).

Tabela 13- Volume de transações ATM's (Ecobank)

Ano	Volume de Transações (Dbs)
2013	25 391 493 476,10
2014	27 325 836 098,28
2015	42 725 493 243,20
2016	49 340 267 586,20
2017	67 427 239,803,98

Fonte: Adaptado de Ecobank

Gráfico 13- Volume de Transações ATM's (Ecobank)



Fonte: Adaptado de Ecobank

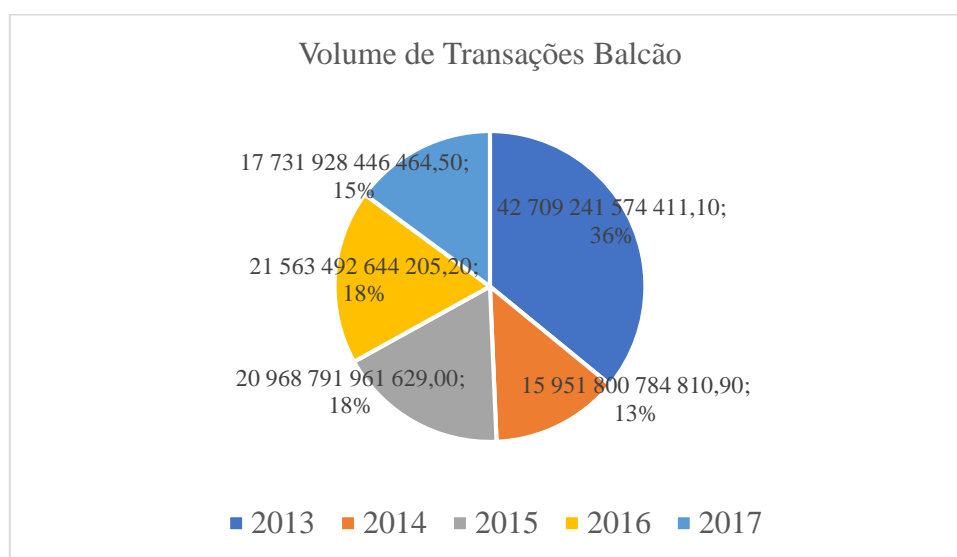
Relativamente ao total de volume de transações nos balcões, destaca-se o ano de 2013 com maior volume (Dbs 42.709.241.574.411,10) e 2014 com menor volume (Dbs 15.951.800.784.810,90), representando 36% e 13% respetivamente. Conclui-se que com o passar do tempo, ou seja, após a introdução das caixas multibanco nesse banco, o volume de transações nos balcões tem diminuído consideravelmente (ver tabela 14 e gráfico 14).

Tabela 14- Volume de transações balcões (Ecobank)

Ano	Volume de Transações (Dbs)
2013	42 709 241 574 411,10
2014	15 951 800 784 810,90
2015	20 968 791 961 629,00
2016	21 563 492 644 205,20
2017	17 731 928 446 464,50

Fonte: Adaptado de Ecobank

Gráfico 14- Volume de transações balcões (Ecobank)



Fonte: Adaptado de Ecobank

4.3.2 Análise comparativa transações ATM versus balcões

Em relação ao número de transações efetuadas durante o período em análise, concluiu-se que houve um crescimento contínuo nas ATM's, cerca 237% (2013-2017), enquanto que nos balcões houve uma diminuição por volta de 65,6% (ver tabela 15).

Tabela 15- Número de transações ATM's e Balcões (Ecobank)

Ano	Transações ATM	Transações Balcões
2013	32 860	103 266
2014	36 360	108 739
2015	46 890	99 952
2016	58 044	100 498
2017	77 966	67 715

Fonte: Adaptado de Ecobank

Da análise feita ao volume de transações do Ecobank durante o período em análise, concluiu-se que com a introdução das caixas multibanco, tem-se diminuído aderência da clientela aos balcões e conseqüente aumento de utilização das caixas multibanco. Como prova disto, no ano 2003 o volume de transações nos balcões que era de Dbs 42.709.241.574.411,10 passou a apenas Dbs 17.731.928.446.464,50 em 2017, correspondente a uma diminuição de 58,4%. Por outro lado, o volume de transações nas ATM's de Dbs 25.391.493.476,10 em 2003, ascendeu à Dbs 67.427.239.803,98 em 2017, correspondente ao aumento de 165,5% (ver tabela 16).

Tabela 16- Volume de transações ATM's e Balcões (Ecobank)

Ano	Volume de Transações ATM	Volume de Transações Balcão
2013	25 391 493 476,10	42 709 241 574 411,10
2014	27 325 836 098,28	15 951 800 784 810,90
2015	42 725 493 243,20	20 968 791 961 629,00
2016	49 340 267 586,20	21 563 492 644 205,20
2017	67 427 239 803,98	17 731 928 446 464,50

Fonte: Adaptado de Ecobank

4.4 Afriland First Bank⁷

O Afriland First Bank nasceu nos Camarões, em 1987, sob a designação de Caisse Commune d'Epargne et d'Investissement (CCEI). O primeiro balcão, aberto nas instalações da atual agência de aposentadoria (Yaoundé), torna-se operacional em 1 de julho de 1988, com uma clientela composta principalmente por PMEs e clientes individuais. O ambiente económico da época é caracterizado por uma situação económica desfavorável e uma falência geral dos bancos que operam no país. No entanto, o banco está a desenvolver a sua rede de forma significativa nos Camarões e atualmente tem cerca de 40 agências espalhadas pelas dez regiões do país. Depois de anos difíceis, o Afriland First Bank foi classificado em 2014 como o primeiro banco nos Camarões e o segundo na África Central. O Afriland First Bank está presente em 9 países, sendo 7 em África, nomeadamente Camarões, São Tomé e Príncipe, Guiné Equatorial, Libéria, República Democrática do Congo, Congo – Brazaville e Zâmbia. Também tem filiais em França e na República Popular da China. A visão do Afriland First Bank é a de se tornar o banco africano do milénio. Cultivam a ideia de tornar um grande banco africano inovador, abrangendo o cenário internacional e constituído por indivíduos talentosos que são fundamentais na promoção de uma África “orgulhosa”. Um banco profundamente enraizado e inspirado nas culturas africanas e nos valores de companheirismo, abnegação, partilha e amor. O Afriland First Bank STP é um banco comercial sediado na Cidade de São Tomé, Rua Kwame N’kruma, CP 202 São Tomé e Príncipe. O Banco de capital camaronês que começou a preparar a sua entrada no mercado financeiro são-tomense, a partir do ano 2000, abriu as portas em 2003. O rés de chão do prédio do Banco Central de STP foi o berço da segunda instituição bancária privada a operar em São Tomé e Príncipe, a seguir ao BISTP. Após 8 anos como inquilino do Banco Central de São Tomé e Príncipe, o Afriland First Bank inaugurou a sua sede na avenida Kwame N’Kruma, na capital São Tomé. Um edifício que trouxe brilho para a pacata avenida. Em 8 anos de atividade no mercado são-tomense, o Afriland First Bank financiou mais de 2 mil clientes, em vários domínios, desde agricultura, passando pela pesca e o comércio geral.

⁷ Fonte: [https://wikipedia.org/wiki/Afriland_First_Bank_\(Cameroun\)/www.Afriland.com](https://wikipedia.org/wiki/Afriland_First_Bank_(Cameroun)/www.Afriland.com)

Afriland First Bank STP fornece uma gama de serviços a particulares, empresas e instituições como a seguir se indicam:

Particulares

- Cartões bancários;
- Crédito aos particulares;
- Produto das transferências;
- Contas bancárias de particulares;
- Meio de pagamento específico.

Empresas

- Créditos às Empresas;
- Conta Bancária Empresas.

Instituições

- Contribuição para transações de mercado;
- Apoio do Estado em projetos sociais;
- Missão de parceria entre o sector formal e informal;
- A gama de serviços a instituições e associações internacionais.

O Afriland First Bank possui cerca de 15.750 clientes, distribuídos em 2 agências (ambas no Distrito de Água Grande).

4.4.1 Análise das transações bancárias do Afriland First Bank

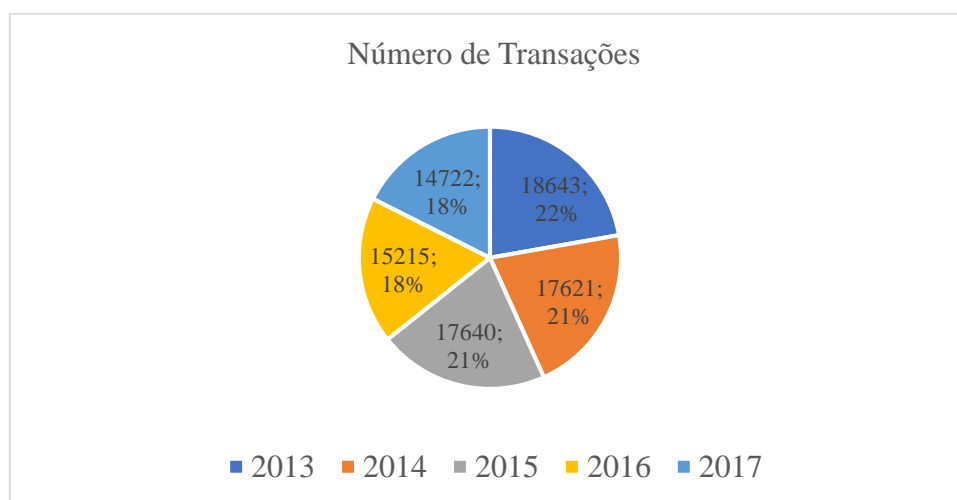
Durante o período em análise (2013-2017), houve oscilações no que concerne ao número de transações, podendo assim destacar o ano 2013 com maior (18.643) e 2017 com menor (14.722). Entretanto a tendência é crescente. (ver tabela 17 e gráfico 15).

Tabela 17- Número total de transações (Afriland First Bank)

Ano	Nº de Transações
2013	18643
2014	17621
2015	17640
2016	15215
2017	14722

Fonte: Adaptado de Afriland First Bank

Gráfico 15- Número total de transações ATM's (Afriland)



Fonte: Adaptado de Afriland First Bank

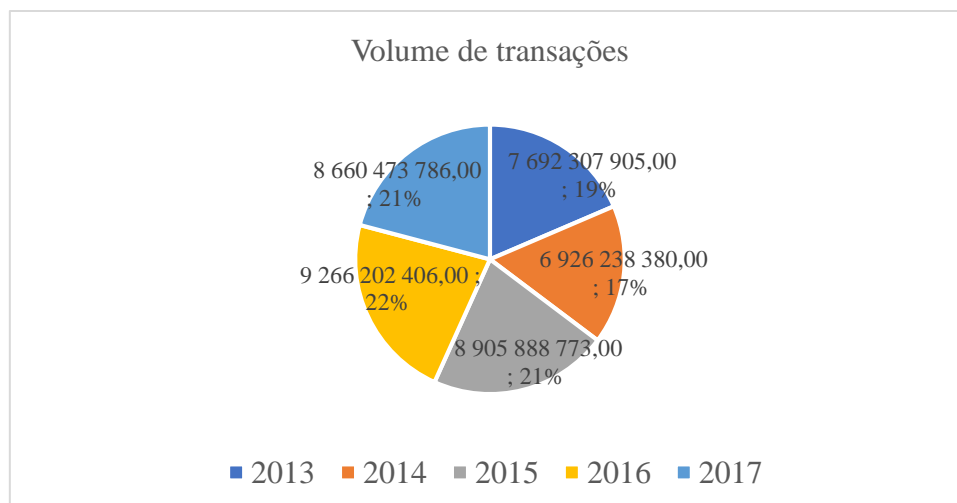
Embora ter havido oscilações no que tange ao volume de transações nas ATM's, pode concluir que a tendência foi crescente durante o período em análise e consequentemente maior aderência da clientela as caixas multibanco (ver tabela 18 e gráfico 16).

Tabela 18- Volume total de transações ATM's (Afriland First Bank)

Ano	Volume de Transações
2013	7 692 307 905,00
2014	6 926 238 380,00
2015	8 905 888 773,00
2016	9 266 202 406,00
2017	8 660 473 786,00

Fonte: Afriland First Bank (adaptada pelo autor)

Gráfico 16- Volume de transações ATM's (Afriland)



Fonte: Adaptado de Afriland First Bank

CAPÍTULO V - ESTUDO EMPÍRICO: ANÁLISE, INTERPRETAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo efetua-se a apresentação e análise estatística dos resultados obtidos no estudo empírico sobre o impacto da agilização de transações resultantes da introdução das caixas multibanco nos bancos Ecobank e Afriland First Bank, numa amostra de 208 clientes, utilizadores das caixas multibanco.

Como referido, os dados foram recolhidos através de um processo de inquérito por questionário e tratados estatisticamente com recurso ao programa SPSS (versão 22.0).

Foi efetuada a análise descritiva de cada item que inclui as taxas de respostas do questionário no que concerne na caracterização sociodemográfica dos inquiridos, experiência no uso dos serviços bancários eletrónicos e opinião do consumidor relativas as caixas multibanco.

Por último, foram feitos alguns cruzamentos de variáveis.

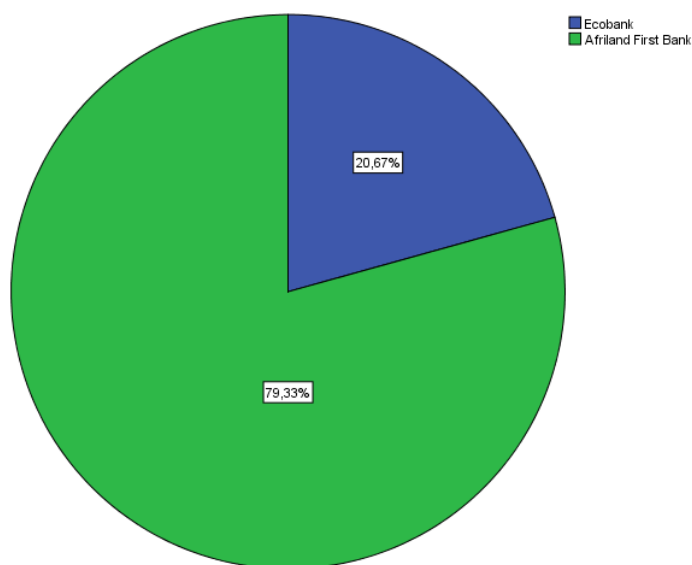
5.1. Caracterização da Amostra

No processo de inquérito por questionário realizado foram inquiridos 208 clientes, que responderam a todas as questões. Do total, 43 (20,7%) são clientes do Ecobank e 165 (79,3%) do Afriland First Bank (ver tabela 19 e gráfico 17).

Tabela 19- Frequência de utilizadores das caixas multibanco (por banco)

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido Ecobank	43	20,7	20,7	20,7
Afriland First Bank	165	79,3	79,3	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 17- Frequência dos utilizadores das caixas multibanco (por banco)



Tendo em conta o número de clientes de cada um dos bancos (4076 no caso do Ecobank e 15750 no caso do Afriland First Bank), a relação entre o número de clientes (20,6%/79,4%) é muito semelhante à relação obtida para os inquiridos de cada banco (20,7%/79,3%), garantindo certa representatividade da amostra recolhida.

5.1.1. Caracterização Sociodemográfica

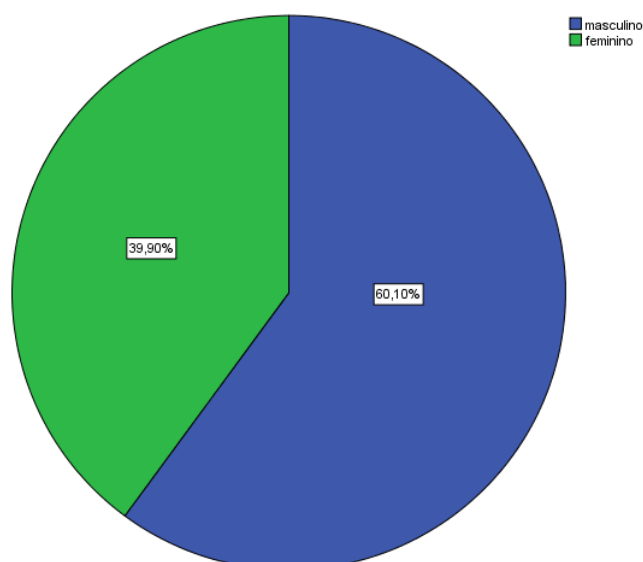
5.1.1.1 Género

Relativamente ao género dos inquiridos, verifica-se conforme (tabela 20 e gráfico 18) que o sexo masculino teve maior representatividade no estudo com 60,1% (125 indivíduos) e o sexo feminino com 39,9 % (83 indivíduos). Esta solução não significa que os indivíduos do sexo masculino são mais propensos aos serviços bancários eletrónicos do que os do sexo feminino, mas sim pelo modelo que se utilizou para a seleção da amostra (ver ponto 3.7).

Tabela 20 - Género dos inquiridos: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Masculino	125	60,1	60,1	60,1
	Feminino	83	39,9	39,9	100,0
	Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 18- Género dos inquiridos: frequências



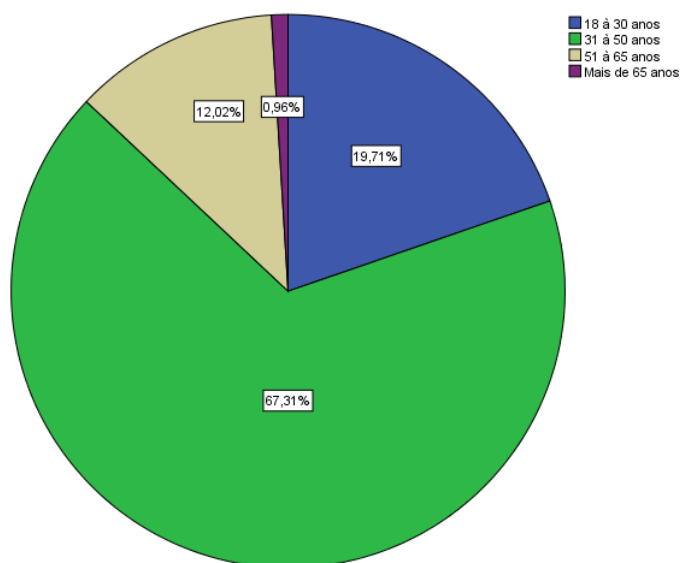
5.1.1.2. Idade

No que concerne a variável idade, a faixa etária mais representativa é a dos 31 aos 50 anos, numa percentagem de 67,3%, enquanto que a faixa etária mais de 65 anos tem apenas 2 indivíduos, representando assim somente 1%. É de referir que se verificou uma quebra substancial na utilização de ATM's, à medida que se avança no escalão etário dos inquiridos, isto é, quanto maior for a idade, menor é a força de trabalho, menor rendimento e conseqüentemente menor necessidade de utilização das caixas multibanco (ver tabela 21 e gráfico 19).

Tabela 21- Faixa etária dos inquiridos: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	18 à 30 anos	41	19,7	19,7	19,7
	31 à 50 anos	140	67,3	67,3	87,0
	51 à 65 anos	25	12,0	12,0	99,0
	Mais de 65 anos	2	1,0	1,0	100,0
	Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 19- Faixa etária dos inquiridos: frequências



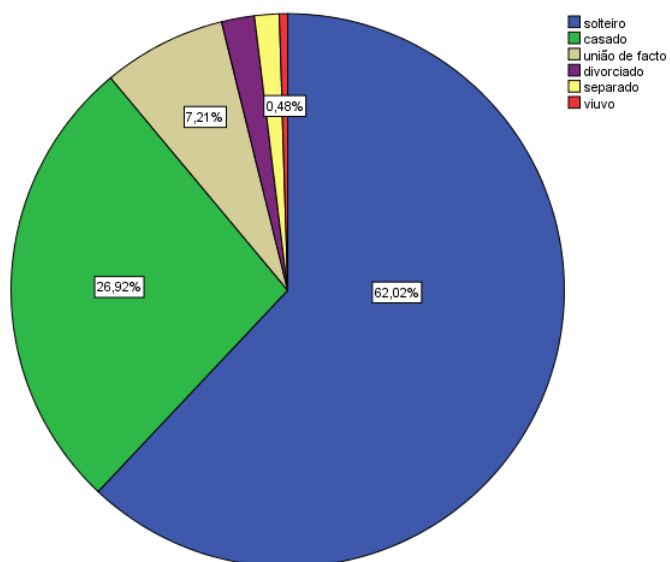
5.1.1.3. Estado civil

Para esta variável, os solteiros e os casados são predominantes da amostra em estudo, representando 62% e 26,9% respetivamente, enquanto que os viúvos (0,5%) e separados (1,4%) são os menos representativos (ver tabela 22 e gráfico 20).

Tabela 22- Estado civil dos inquiridos: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Solteiro	129	62,0	62,0	62,0
	Casado	56	26,9	26,9	88,9
	União de facto	15	7,2	7,2	96,2
	Divorciado	4	1,9	1,9	98,1
	Separado	3	1,4	1,4	99,5
	Viúvo	1	,5	,5	100,0
	Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 20- Estado civil dos inquiridos: frequências



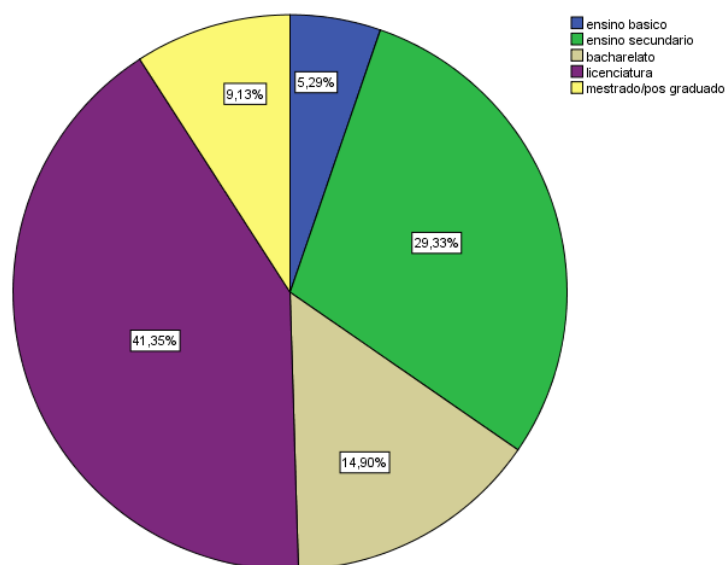
5.1.1.4. Nível de escolaridade

Em relação ao nível de escolaridade, o maior índice apurado (41,3%), aponta para utilizadores das caixas multibanco com Licenciatura concluída. Aparecem a seguir o grupo de utilizadores com ensino secundário completo (29,3%). Por outro lado, percebe-se que apenas 5,3% dos inquiridos tem ensino básico concluído (ver tabela 23 e gráfico 21). Este resultado, justifica-se pela necessidade de se ter algum conhecimento principalmente da informática para utilizar as caixas multibanco. Por exemplo um indivíduo sem instrução provavelmente não sabe ler, o que torna muito difícil, ou mesmo impossível, seguir as instruções para utilizar de forma correta as tecnologias self-service.

Tabela 23-Nível de escolaridade dos inquiridos: frequências

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido Ensino básico	11	5,3	5,3	5,3
Ensino secundário	61	29,3	29,3	34,6
Bacharelato	31	14,9	14,9	49,5
Licenciatura	86	41,3	41,3	90,9
Mestrado/pós-graduado	19	9,1	9,1	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 21- Nível de escolaridade dos inquiridos: frequências



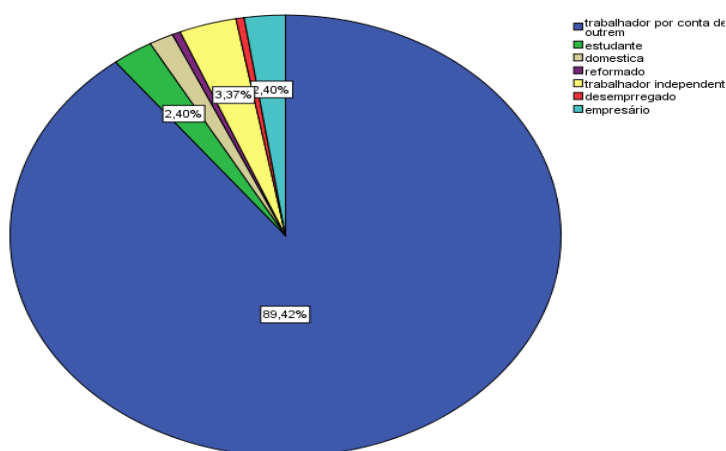
5.1.1.5. Ocupação profissional

De acordo a variável ocupação profissional, dos inquiridos a maioria são trabalhadores por conta de outrem (89,4%), enquanto que os reformados e desempregados, são os menos representados com apenas 0,5 % cada (ver tabela 24 e gráfico 22). Isto deve-se ao facto dos trabalhadores por conta de outrem terem uma remuneração mensal garantida pelo patrono, bem como à bancarização obrigatória dos salários. Por outro lado, principalmente os desempregados por não terem um ordenado assegurado dificilmente têm necessidade de aceder as caixas multibanco.

Tabela 24- Ocupação profissional dos inquiridos: frequências

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido Trabalhador por conta de outrem	186	89,4	89,4	89,4
Estudante	5	2,4	2,4	91,8
Doméstica	3	1,4	1,4	93,3
Reformado	1	,5	,5	93,8
Trabalhador independente	7	3,4	3,4	97,1
Desempregado	1	,5	,5	97,6
Empresário	5	2,4	2,4	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 22- Ocupação profissional dos inquiridos: frequências



5.1.2. Experiência no Uso dos Serviços Bancários Eletrônicos

5.1.2.1. Frequência de utilização das caixas multibanco

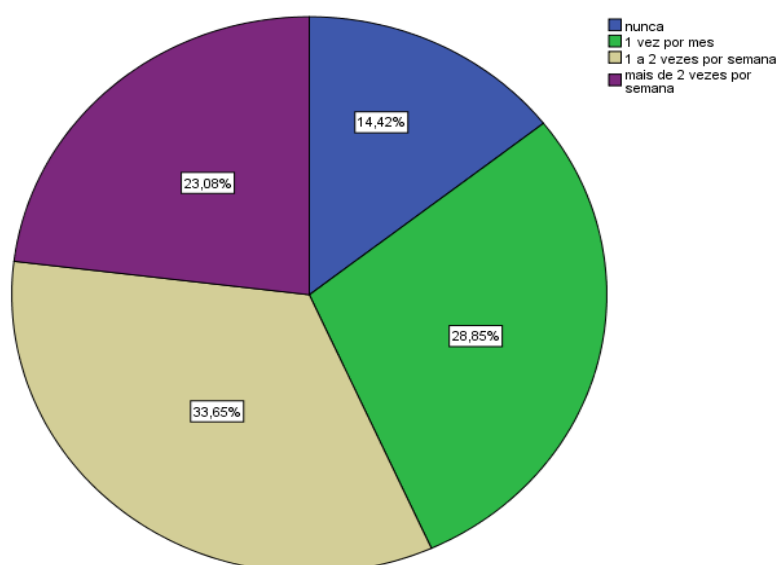
Em relação à variável frequência de utilização das ATM's, destacam-se os 33,7% dos inquiridos que utilizam as caixas multibanco 1 a 2 vezes por semana, seguidos dos 28,8% que utilizam 1 vez por mês. (ver tabela 25 e gráfico 23).

A primeira conclusão a extrair das respostas a esta questão é que os inquiridos utilizam frequentemente máquinas ATM para tratar dos seus assuntos bancários.

Tabela 25- Utilização das caixas multibanco pelos inquiridos: frequências

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido Nunca	30	14,4	14,4	14,4
1 vez por mês	60	28,8	28,8	43,3
1 a 2 vezes por semana	70	33,7	33,7	76,9
Mais de 2 vezes por semana	48	23,1	23,1	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 23- Utilização das caixas multibanco pelos inquiridos: frequências



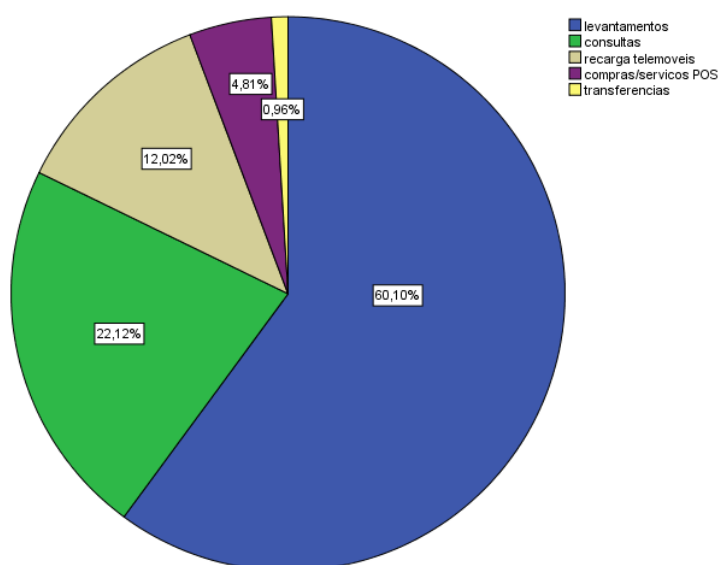
5.1.2.2. Operações mais realizadas nas caixas multibanco

Considerando-se os clientes inquiridos que utilizam as caixas multibanco, percebe-se claramente uma maior frequência do uso das caixas multibanco para levantamentos em numerário (60,1%), seguidos das consultas, que representam 22,1%. Realça-se a reduzida percentagem de transferências (ver tabela 26 e gráfico 24). Esta ordenação é fundamentada pela facilidade da operação “levantamentos” em relação a outras, bem como pela necessidade dos inquiridos em recorrerem ao serviço para acederem à sua remuneração mensal, que em muitos casos é bancarizada.

Tabela 26- Operações mais realizadas nas caixas multibanco: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Levantamentos	125	60,1	60,1	60,1
	Consultas	46	22,1	22,1	82,2
	Recarga telemóveis	25	12,0	12,0	94,2
	Compras/serviços POS	10	4,8	4,8	99,0
	Transferências	2	1,0	1,0	100,0
	Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 24- Operações mais realizadas nas caixas multibanco: frequências



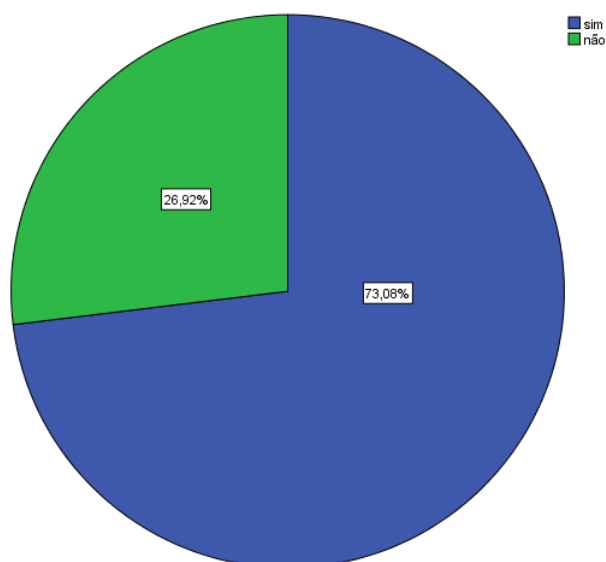
5.1.2.3. Conhecimento da internet banking

A maior percentagem (73,1%) dos inquiridos sabem o que é internet banking (ver tabela 27 e gráfico 25). O nível de escolaridade dos inquiridos e a ocupação profissional, que implica o recurso sistemático a meios informáticos, por um lado, e o aumento do conhecimento dos Santomenses relativamente às tecnologias self-service, às inovações bancárias, bem como à introdução das caixas multibanco em STP, por outro, justificam de certa forma a percentagem obtida.

Tabela 27- Conhecimento de internet banking: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Sim	152	73,1	73,1	73,1
	Não	56	26,9	26,9	100,0
	Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 25- Conhecimento de internet banking: frequências



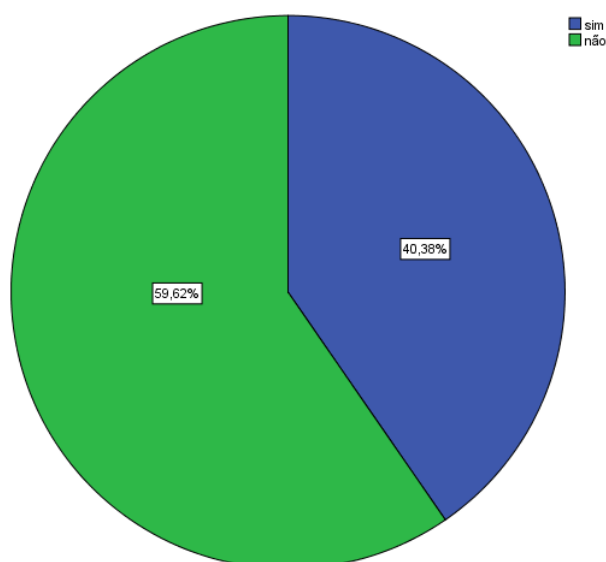
5.1.2.4. Uso da internet banking

A maior parte dos inquiridos (59,6%) não usa internet banking, enquanto que 40,4% referem que fazem uso do internet banking. Pese embora o crescimento em termos de utilização do internet banking, este é um serviço novo em STP que exige algum conhecimento e comporta algum nível de inovação no contexto em que se insere, existindo naturalmente uma certa resistência por parte de uma franja de potenciais utilizadores em aderirem ao serviço (ver tabela 28 e gráfico 26). Como se pode constatar no gráfico 21, maior parte dos utilizadores (41,3%) são indivíduos com licenciatura, que estarão naturalmente mais informados e mais despertos para as inovações.

Tabela 28- Uso de internet banking: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Sim	84	40,4	40,4	40,4
	Não	124	59,6	59,6	100,0
	Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 26- Uso de internet banking: frequências



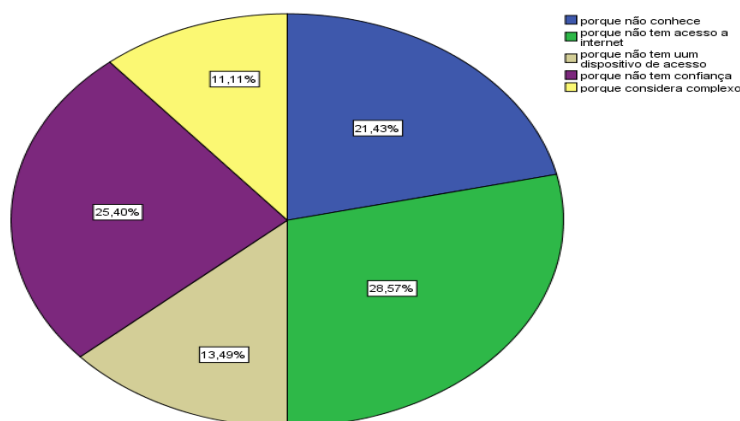
5.1.2.5. Motivos do não uso de internet banking

Concernente aos motivos da não utilização da internet banking, destaca-se o facto dos inquiridos não terem acesso a internet banking (17,3% dos inquiridos) e, em seguida, a falta de confiança no sistema (15,4%), enquanto uma percentagem mais reduzida (6,7%) não faz uso do sistema por o considerarem complexo. As tecnologias self-service em STP ainda estão na fase pioneira; como em todos os processos desta natureza é necessário tempo e ações de sensibilização e informação que permitam aos potenciais utilizadores a necessária confiança e segurança na sua utilização, principalmente para os indivíduos de maior idade, menos propensos a aceitar a inovação e que estão acomodados com os serviços de balcão (ver tabela 29 e gráfico 27).

Tabela 29- Motivos de não uso de internet banking: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Porque não conhece	27	13,0	21,4	21,4
	Porque não tem acesso a internet	36	17,3	28,6	50,0
	Porque não tem um dispositivo de acesso	17	8,2	13,5	63,5
	Porque não tem confiança	32	15,4	25,4	88,9
	Porque considera complexo	14	6,7	11,1	100,0
	Total	126	60,6	100,0	
Ausente	Sistema	82	39,4		
	Total	208	100,0		

Gráfico 27- Motivos de não uso de internet banking: frequências



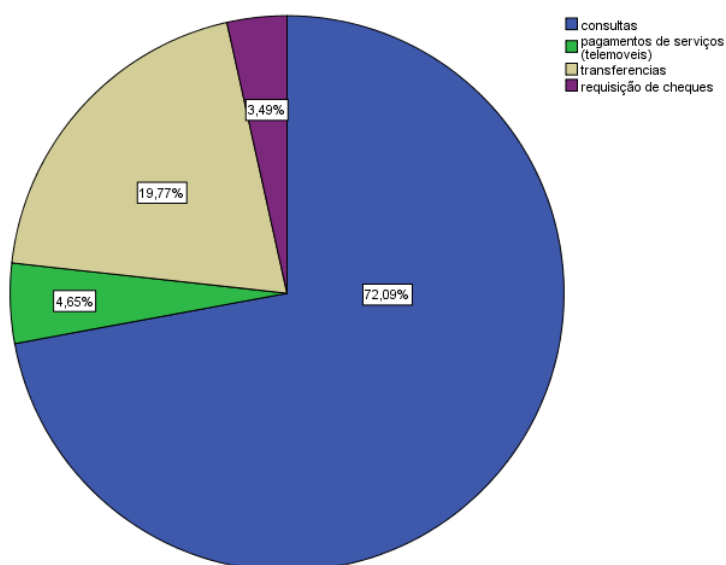
5.1.2.6. Operações mais realizadas na internet banking

No que toca as operações mais realizadas na internet banking, destacam-se as consultas como operação mais realizada (29,8%) e requisição de cheques como a menos realizada (1,4%) (ver tabela 30 e gráfico 28). Embora haja crescimento ao nível de utilização das tecnologias self-service em STP, muitos ainda não utilizam internet banking por não ter confiança e segurança. A facilidade de efetuar as consultas em relação à outras operações, torna-a a mais realizada.

Tabela 30- Operações mais realizadas através de internet banking: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Consultas	62	29,8	72,1	72,1
	Pagamentos de serviços (telemóveis)	4	1,9	4,7	76,7
	Transferências	17	8,2	19,8	96,5
	Requisição de cheques	3	1,4	3,5	100,0
	Total	86	41,3	100,0	
Ausente	Sistema	122	58,7		
Total		208	100,0		

Gráfico 28- Operações mais realizadas através de internet banking: frequências



5.1.3. Opinião do Consumidor Relativas as Caixas Multibanco

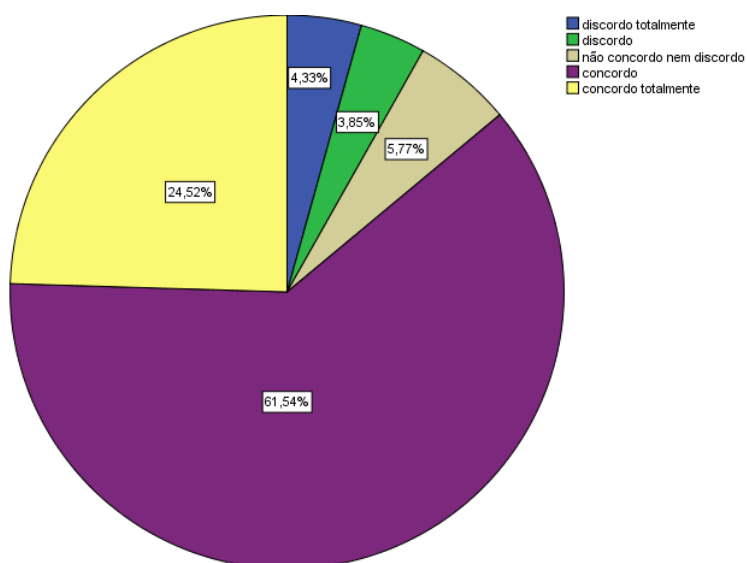
5.1.3.1. Adesão/Utilização

No que concerne a adesão por parte do consumidor, 86% dos inquiridos concordam que tem existido um aumento da utilização das caixas multibanco, enquanto que 8,1% referem não ter havido maior adesão à utilização das caixas multibanco (ver tabela 31 e gráfico 29). Este resultado justifica-se pelo aumento das operações realizadas na Rede Dobra 24 (ver tabela 1 e gráfico 1).

Tabela 31- Adesão as caixas multibanco: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Discordo totalmente	9	4,3	4,3	4,3
	Discordo	8	3,8	3,8	8,2
	Não concordo nem discordo	12	5,8	5,8	13,9
	Concordo	128	61,5	61,5	75,5
	Concordo totalmente	51	24,5	24,5	100,0
	Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 29- Adesão as caixas multibanco: frequências



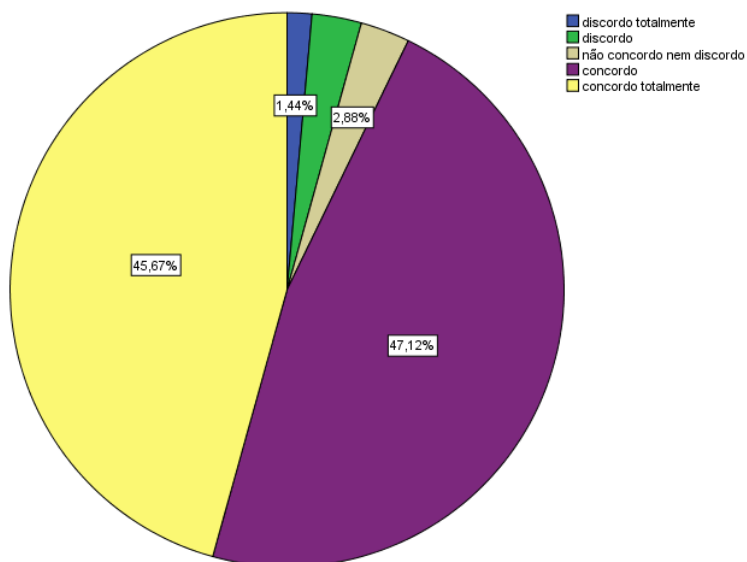
5.1.3.2 Utilização sem ajuda

A maioria dos inquiridos (92,8%) concordam que se utiliza as caixas multibanco sem ajuda (ver tabela 32 e gráfico 30). Os níveis de formação e habilitações literárias da maior parte dos inquiridos (ver tabela 23 e gráfico 21) garantem facilidade no manuseamento do sistema bancário eletrónico, neste caso das caixas multibanco.

Tabela 32- Utilização das caixas multibanco sem ajuda: frequências

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido				
Discordo totalmente	3	1,4	1,4	1,4
Discordo	6	2,9	2,9	4,3
Não concordo nem discordo	6	2,9	2,9	7,2
Concordo	98	47,1	47,1	54,3
Concordo totalmente	95	45,7	45,7	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 30- Utilização das caixas multibanco sem ajuda: frequências



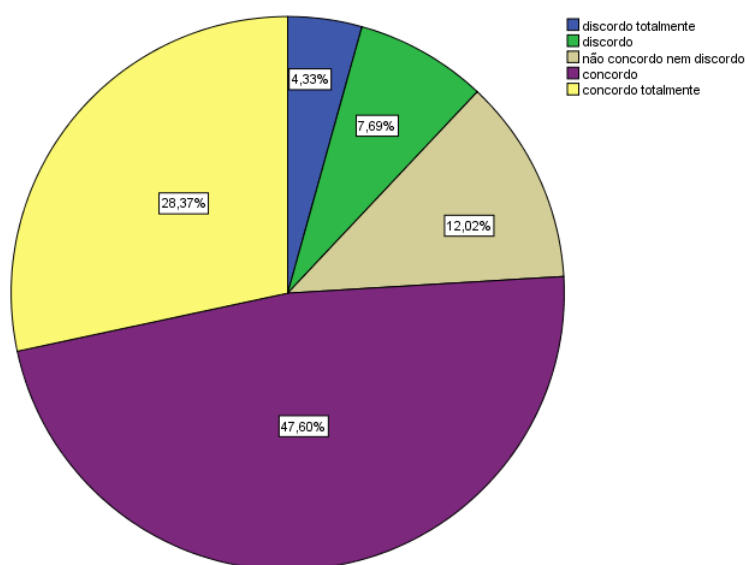
5.1.3.3. Facilidade de transações

Considerando-se os clientes inquiridos que utilizam as caixas multibanco, percebe-se claramente uma maior frequência (76%) dos que concordam que as transações bancárias são mais fáceis usando caixas multibanco. Por outro lado, 12% mencionam que a utilização das caixas multibanco não facilitam as transações bancárias (ver tabela 33 e gráfico 31). O cliente/utilizador reconhece, portanto, a facilidade/rapidez na transação por via multibanco tendo em conta que não precisa ir ao balcão esperar para ser atendido, o que remete para a importância de garantir a operacionalidade permanente do serviço, operacionais que nem sempre tem acontecido.

Tabela 33- Facilidade de transações nas caixas multibanco: frequências

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido				
Discordo totalmente	9	4,3	4,3	4,3
Discordo	16	7,7	7,7	12,0
Não concordo nem discordo	25	12,0	12,0	24,0
Concordo	99	47,6	47,6	71,6
Concordo totalmente	59	28,4	28,4	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 31- Facilidade de transações nas caixas multibanco: frequências



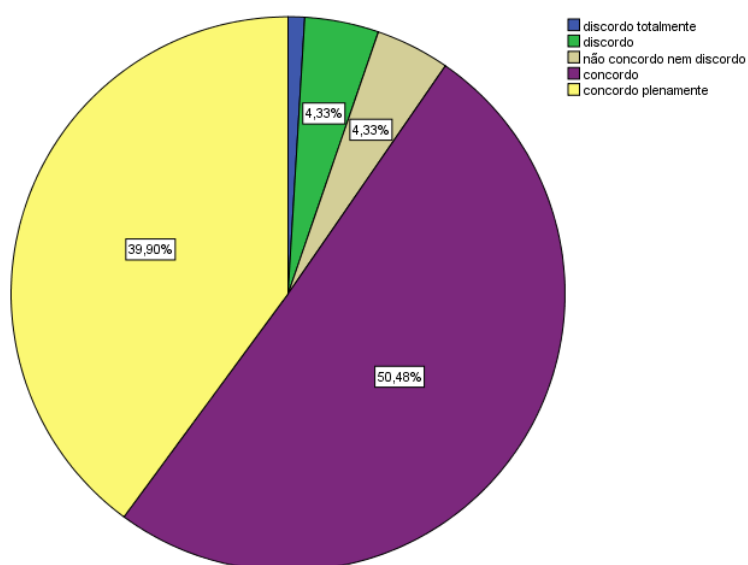
5.1.3.4. Facilidade de utilização

Relativamente a esta questão, destaca-se que a maioria 90,4% concordam que é fácil utilizar as caixas multibanco, enquanto que 5,3% referem ter dificuldades na utilização das caixas multibanco (ver tabela 34 e gráfico 32). Este resultado justifica-se considerando que maior parte dos inquiridos são indivíduos com bons níveis de formação (Licenciados) e de média idade (31 à 50 anos), que muito provavelmente tem acesso a computadores, tem facilidade em lidar com a informática e conhecimento do sistema bancário eletrónico.

Tabela 34- Facilidade de utilização das caixas multibanco: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Discordo totalmente	2	1,0	1,0	1,0
	Discordo	9	4,3	4,3	5,3
	Não concordo nem discordo	9	4,3	4,3	9,6
	Concordo	105	50,5	50,5	60,1
	Concordo totalmente	83	39,9	39,9	100,0
	Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 32- Facilidade de utilização das caixas multibanco: frequências



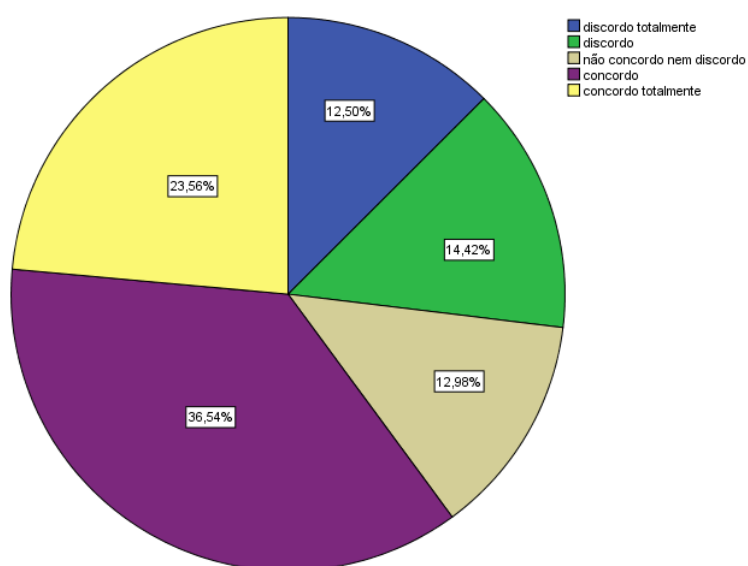
5.1.3.5. Operacionalidade do sistema

Relativamente á operacionalidade do sistema, a maioria dos inquiridos (60,1%) concordam que o sistema pode ser utilizado de forma ininterrupta (24h por dia) e mesmo após o encerramento dos balcões, enquanto que 26,9% referem a não operacionalidade do sistema, por haver períodos que não funciona (ver tabela 35 e gráfico 33). A justificação deste resultado deve-se ao facto de haver alguns momentos em que as caixas não estão disponíveis principalmente aos fins-de-semana, muitas vezes por força da oscilação de energia e limitação ao nível da disponibilidade da internet em STP.

Tabela 35- Utilização ininterrupta das caixas multibanco: frequências

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido				
Discordo totalmente	26	12,5	12,5	12,5
Discordo	30	14,4	14,4	26,9
Não concordo nem discordo	27	13,0	13,0	39,9
Concordo	76	36,5	36,5	76,4
Concordo totalmente	49	23,6	23,6	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 33- Utilização ininterrupta das caixas multibanco: frequências



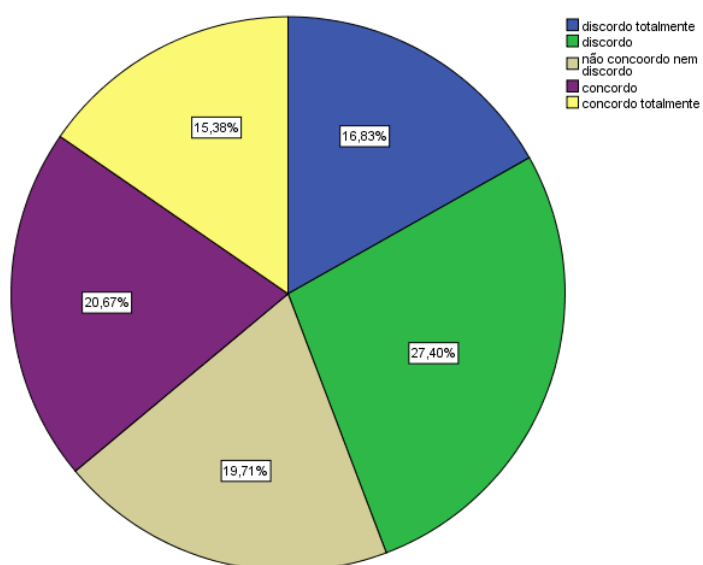
5.1.3.6. Limites de utilização

Dos inquiridos, 44,2% aludem que não há limites para utilização do sistema, ou seja, que é possível utilizar o sistema sempre que se pretende, enquanto que 36,1% concordam que há limites para utilização do sistema multibanco (ver tabela 36 e gráfico 34). Embora o sistema funcione de forma ininterrupta, os cortes de energia e as limitações ao nível da disponibilidade de internet tornam a disponibilidade do sistema menos fiável. É necessário atuar ao nível das causas que afetam a disponibilidade permanente do sistema, de modo a garantir ao utilizador maiores níveis de confiança.

Tabela 36- Limites de utilização das caixas multibanco: frequências

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido				
Discordo totalmente	35	16,8	16,8	16,8
Discordo	57	27,4	27,4	44,2
Não concordo nem discordo	41	19,7	19,7	63,9
Concordo	43	20,7	20,7	84,6
Concordo totalmente	32	15,4	15,4	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 34- Limites de utilização das caixas multibanco: frequências



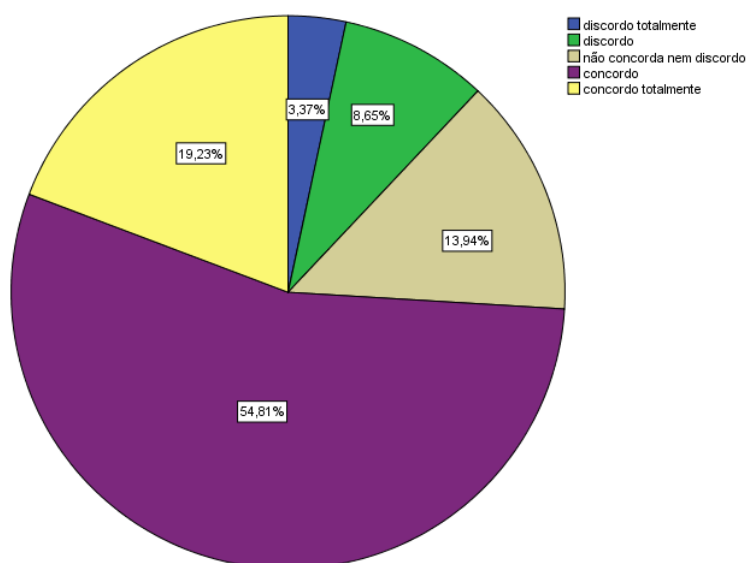
5.1.3.7. Eficácia

No que toca a eficácia das caixas multibanco, a maior parte dos inquiridos (74%) concordam que as caixas multibanco aumentam a eficácia na utilização dos serviços bancários, enquanto que a minoria (12,1%) referem que a utilização das caixas multibanco não aumentam a eficácia dos serviços bancários (ver tabela 37 e gráfico 35). A eficácia das caixas justifica-se pela rapidez em que a transação bancária é feita e a consequente redução do tempo que proporciona. Se o cliente optar por via internet banking pode realizar as operações sem recorrer às caixas multibanco.

Tabela 37 - Eficácia na utilização das caixas multibanco: frequências

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido				
Discordo totalmente	7	3,4	3,4	3,4
Discordo	18	8,7	8,7	12,0
Não concordo nem discordo	29	13,9	13,9	26,0
Concordo	114	54,8	54,8	80,8
Concordo totalmente	40	19,2	19,2	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 35- Eficácia na utilização das caixas multibanco: frequências



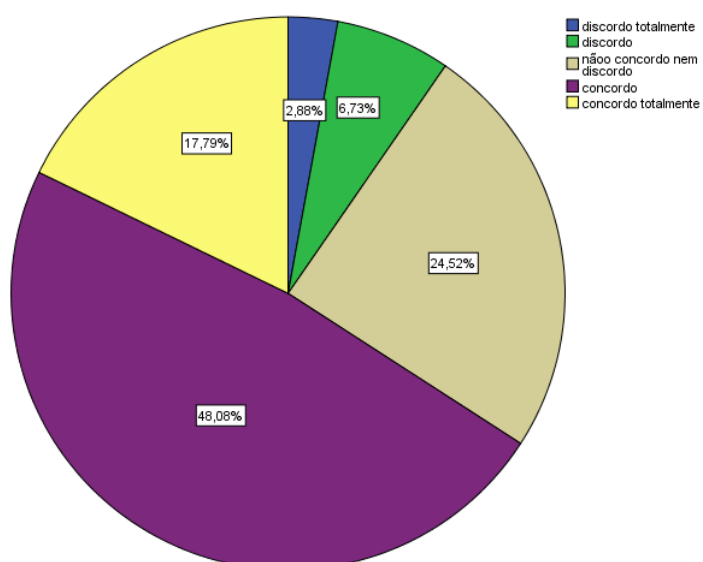
5.1.3.8. Eficiência

Em relação a eficiência das caixas multibanco, a maior parte dos inquiridos (65,9%) concordam que as caixas multibanco aumentam a eficiência na utilização dos serviços bancários (ver tabela 38 e gráfico 36). A eficiência das caixas justifica-se pela rapidez com que a transação bancária é feita. O cliente não precisa ir ao balcão e estar sujeito a esperas para realizar uma transação bancária.

Tabela 38- Eficiência na utilização das caixas multibanco: frequências

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido				
Discordo totalmente	6	2,9	2,9	2,9
Discordo	14	6,7	6,7	9,6
Não concordo nem discordo	51	24,5	24,5	34,1
Concordo	100	48,1	48,1	82,2
Concordo totalmente	37	17,8	17,8	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 36- Eficiência na utilização das caixas multibanco: frequências



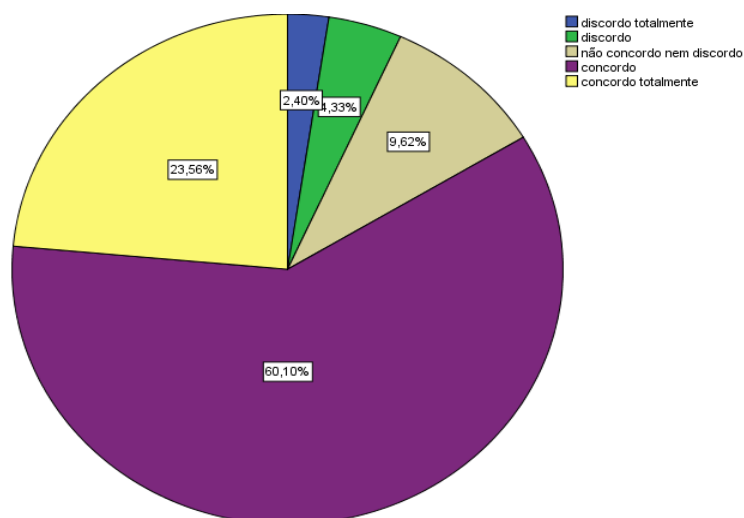
5.1.3.9. Facilidade de operar

Considerando-se os inquiridos que utilizam as caixas multibanco, percebe-se claramente que uma maior percentagem de indivíduos (83,7%) concorda que as caixas multibanco são fáceis de operar, contra 6,7% que mencionam a não facilidade de operar as caixas multibanco (ver tabela 39 e gráfico 37). Pese embora continuem a existir indivíduos com algumas dificuldades no uso das caixas multibanco, pode-se concluir que o processo de adaptação dos clientes às ATM tem ocorrido de forma acelerada, o que justifica que 85,6% dos inquiridos usem as caixas multibanco pelo menos 1 vez por mês (ver tabela 25 e gráfico 23).

Tabela 39- Facilidade de operar as caixas multibanco: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Discordo totalmente	5	2,4	2,4	2,4
	Discordo	9	4,3	4,3	6,7
	Não concordo nem discordo	20	9,6	9,6	16,3
	Concordo	125	60,1	60,1	76,4
	Concordo totalmente	49	23,6	23,6	100,0
	Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 37- Facilidade de operar as caixas multibanco: frequências



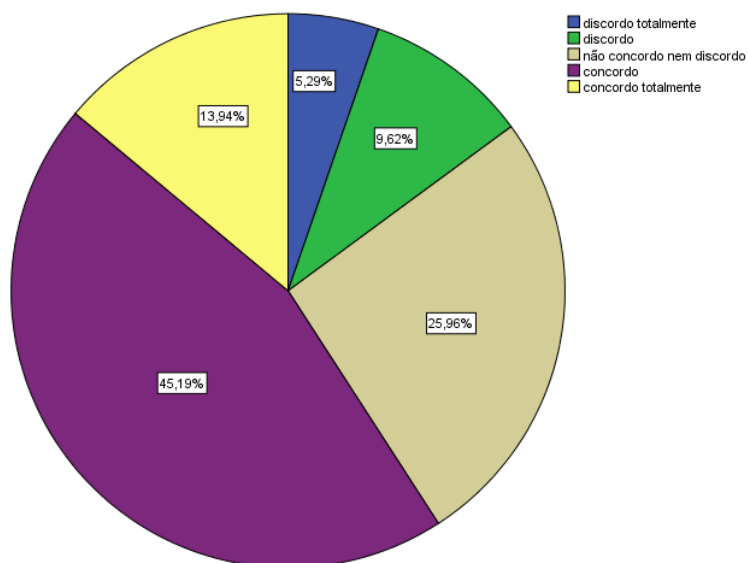
5.1.3.10. Fiabilidade

Em relação à variável fiabilidade, realça-se 59,1% de inquiridos mostram preferência na utilização das caixas multibanco relativamente a outros serviços por serem fiáveis, enquanto que 14,9% aludem a não fiabilidade das caixas multibanco (ver tabela 40 e gráfico 38). Este resultado é legitimado pelas vantagens proporcionadas pelos serviços eletrónicos bancários, em particular as caixas multibanco, principalmente em termos de rapidez da operação, de rentabilização do tempo do utilizador, bem como de redução de custos.

Tabela 40- Fiabilidade nas caixas multibanco: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Discordo totalmente	11	5,3	5,3	5,3
	Discordo	20	9,6	9,6	14,9
	Não concordo nem discordo	54	26,0	26,0	40,9
	Concordo	94	45,2	45,2	86,1
	Concordo totalmente	29	13,9	13,9	100,0
	Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 38- Fiabilidade nas caixas multibanco: frequências



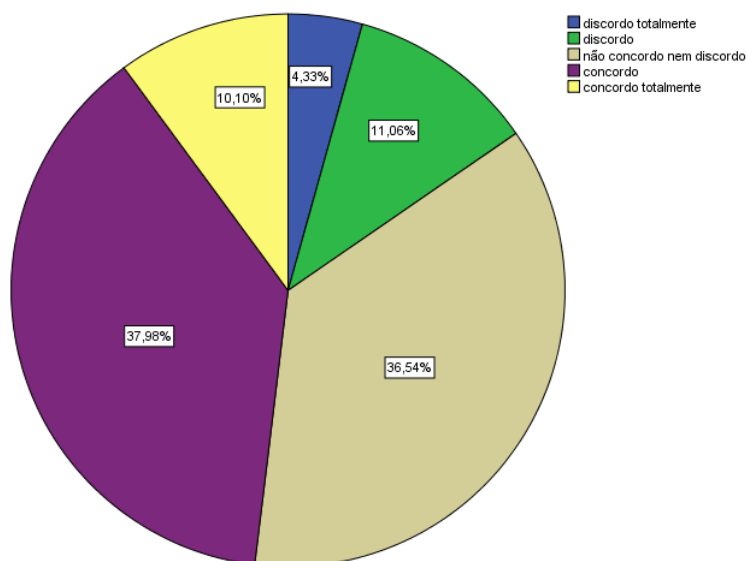
5.1.3.11. Segurança

Concernente à variável segurança, realça-se que 48,1% dos inquiridos preferem a utilização das caixas multibanco relativamente a outros serviços por as mesmas seguras, enquanto que 15,4% não as preferem por não as acharem seguras (ver tabela 41 e gráfico 39). Embora haja aumento de confiança, e conseqüente crescimento de utilização das caixas multibanco, a segurança ainda maioria é um fator a ter em consideração por parte das entidades, pelo que se sugere que os bancos proporcionem melhor marketing aos seus clientes e reforço de forças segurança e/ou outro tipo de sistema de vigilância nas caixas multibanco.

Tabela 41- Segurança das caixas multibanco: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Discordo totalmente	9	4,3	4,3	4,3
	Discordo	23	11,1	11,1	15,4
	Não concordo nem discordo	76	36,5	36,5	51,9
	Concordo	79	38,0	38,0	89,9
	Concordo totalmente	21	10,1	10,1	100,0
	Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 39- Segurança das caixas multibanco: frequências



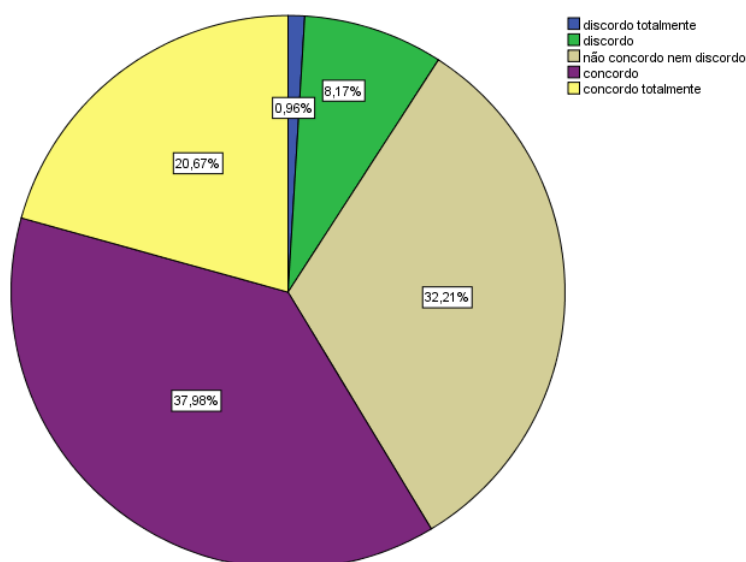
5.1.3.12. Preferência atendimento pessoal

Dos inquiridos, 58,7% preferem o atendimento pessoal porque através deste tipo de atendimento é mais fácil resolver os problemas (ver tabela 42 e gráfico 40). Esta posição justifica-se pela cultura dos inquiridos que aponta para uma certa acomodação com o que já existe e que funciona, e de existir uma certa relutância por parte de uma franja da população no que concerne à inovação.

Tabela 42- Preferência pelo atendimento pessoal: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Discordo totalmente	2	1,0	1,0	1,0
	Discordo	17	8,2	8,2	9,1
	Não concordo nem discordo	67	32,2	32,2	41,3
	Concordo	79	38,0	38,0	79,3
	Concordo totalmente	43	20,7	20,7	100,0
	Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 40- Preferência pelo atendimento pessoal: frequências



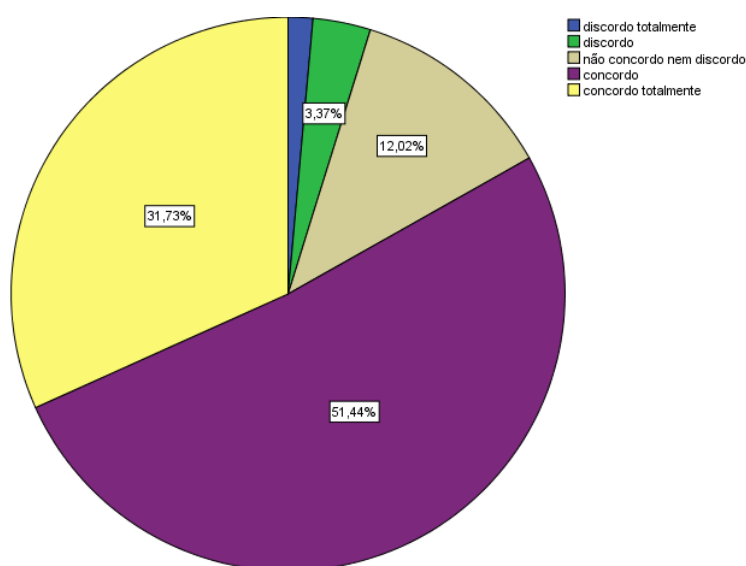
5.1.3.13. Agilização

Da totalidade dos inquiridos, 83% concordam que um bom serviço das caixas multibanco é fundamental para que as transações sejam ágeis (ver tabela 43 e gráfico 41). Isto justifica-se pela comodidade, rapidez, eficiência, fiabilidade e segurança que o sistema multibanco proporciona, como se pode comprovar pela tendência crescente de utilização das caixas multibanco e conseqüente aumento de volume de transações realizadas nos bancos em estudo (Ecobank e Afriland First Bank) durante o período em análise (ver tabelas 9 à 16 e gráficos 9 à 14).

Tabela 43- Agilização de transações: frequências

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido				
Discordo totalmente	3	1,4	1,4	1,4
Discordo	7	3,4	3,4	4,8
Não concordo nem discordo	25	12,0	12,0	16,8
Concordo	107	51,4	51,4	68,3
Concordo totalmente	66	31,7	31,7	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 41- Agilização de transações: frequências



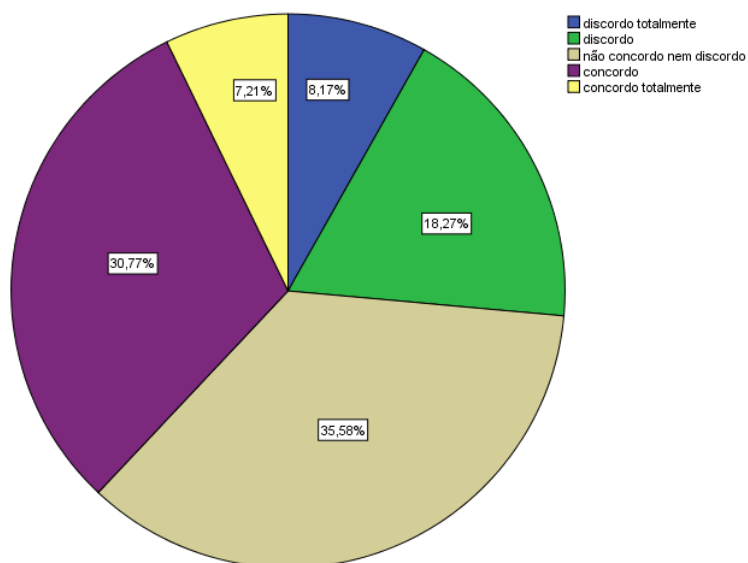
5.1.3.14. Confiança no sistema

A maior parte dos inquiridos (38%) acham que se deve confiar totalmente nas caixas multibanco, enquanto que apenas 26,5% referem não confiar totalmente no sistema multibanco (ver tabela 44 e gráfico 42). Como se pode verificar pelos resultados obtidos, existem divergências de opiniões dos inquiridos no que tange à confiança total nas caixas multibanco, para o que certamente contribui o facto da banca eletrónica em STP ser recente e de existirem falhas na operacionalidade do sistema.

Tabela 44- Confiança nas caixas multibanco: frequências

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido	Discordo totalmente	17	8,2	8,2	8,2
	Discordo	38	18,3	18,3	26,4
	Não concordo nem discordo	74	35,6	35,6	62,0
	Concordo	64	30,8	30,8	92,8
	Concordo totalmente	15	7,2	7,2	100,0
	Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 42- Confiança nas caixas multibanco: frequências



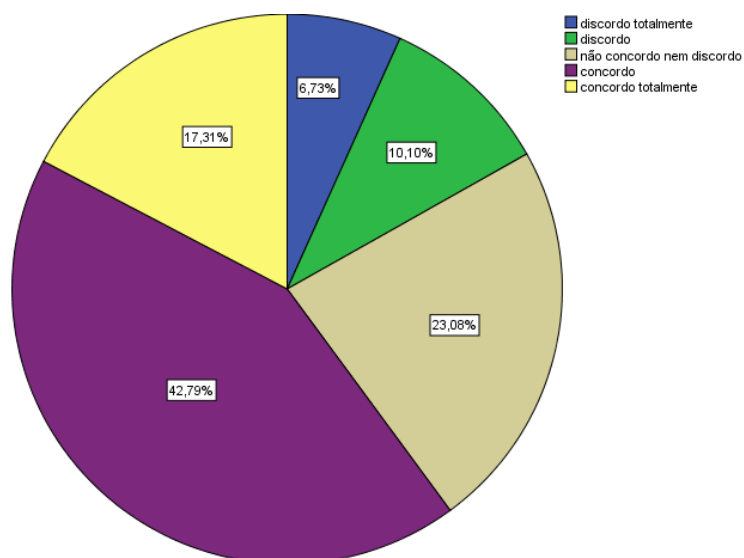
5.1.3.15. Não confiança

Ainda sobre a fiabilidade e confiança no sistema, destaca-se 60,1% dos inquiridos que responderam não confiar nas caixas multibanco porque há períodos em que não funcionam (ver tabela 45 e gráfico 43). Isto deve-se ao facto do sistema multibanco ser novo em STP e de se encontrar frequentemente indisponível no final de semana.

Tabela 45- Não confiança nas caixas multibanco: frequências

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido Discordo totalmente	14	6,7	6,7	6,7
Discordo	21	10,1	10,1	16,8
Não concordo nem discordo	48	23,1	23,1	39,9
Concordo	89	42,8	42,8	82,7
Concordo totalmente	36	17,3	17,3	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 43- Não confiança nas caixas multibanco: frequências



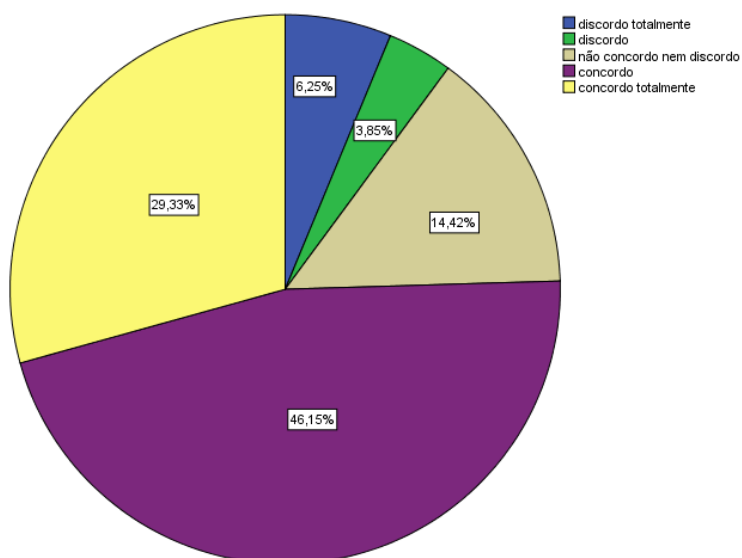
5.1.3.16. Recomendação de uso

No que tange à variável recomendação, 75,5% dos inquiridos concordam em recomendar a familiares e amigos o uso das caixas multibanco, e 10,1% referem não recomendar o uso das caixas multibanco à familiares e amigos (ver tabela 46 e gráfico 44). Os resultados obtidos a esta questão justificam-se pela comodidade, rapidez, eficiência, fiabilidade e segurança que o sistema multibanco proporciona aos seus utilizadores.

Tabela 46- Recomendação das caixas multibanco: frequências

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Válido				
Discordo totalmente	13	6,3	6,3	6,3
Discordo	8	3,8	3,8	10,1
Não concordo nem discordo	30	14,4	14,4	24,5
Concordo	96	46,2	46,2	70,7
Concordo totalmente	61	29,3	29,3	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Gráfico 44- Recomendação das caixas multibanco: frequências



5.2. Crosstabs

Neste item, foram feitos alguns cruzamentos de variáveis consideradas relevantes para a análise e interpretação dos resultados.

Dos cruzamentos efetuados obtiveram-se resultados satisfatórios que apoiaram na interpretação e conclusão do trabalho.

5.2.1 Nível de escolaridade/uso de internet banking

O uso da internet banking depende muito do nível de escolaridade. Como se percebe, a predominância dos inquiridos que usa o serviço tem formação de nível superior. Dos 86 Licenciados inquiridos, 59,3% utilizam internet banking.

nivel_escola * usoint_bank Tabulação cruzada

			usoint_bank		Total
			sim	não	
nivel_escola	ensino basico	Contagem	1	10	11
		% em nivel_escola	9,1%	90,9%	100,0%
		% em usoint_bank	1,2%	8,1%	5,3%
	ensino secundario	Contagem	7	54	61
		% em nivel_escola	11,5%	88,5%	100,0%
		% em usoint_bank	8,3%	43,5%	29,3%
	bacharelato	Contagem	12	19	31
		% em nivel_escola	38,7%	61,3%	100,0%
		% em usoint_bank	14,3%	15,3%	14,9%
	licenciatura	Contagem	51	35	86
		% em nivel_escola	59,3%	40,7%	100,0%
		% em usoint_bank	60,7%	28,2%	41,3%
	mestrado/pos graduado	Contagem	13	6	19
		% em nivel_escola	68,4%	31,6%	100,0%
		% em usoint_bank	15,5%	4,8%	9,1%
	Total	Contagem	84	124	208
		% em nivel_escola	40,4%	59,6%	100,0%
		% em usoint_bank	100,0%	100,0%	100,0%

5.2.2 Idade/preferência uso de ATM

Do cruzamento dessas variáveis, percebe-se que a preferência de utilização das ATM's depende muito da idade. Isto deve-se ao facto dos mais novos terem maior apetência pelas novas tecnologias e dos mais velhos se acomodarem com os serviços de atendimento em balcões pela garantia que proporciona em serem atendidos por pessoas, serviço este a que estão mais habituados. Os indivíduos com mais idade mostram-se também receosos com a possibilidade de cometerem erros no manuseamento do sistema, e por outro, com a possibilidade de serem assaltados aquando da utilização, tendo em conta que as caixas multibanco estão totalmente expostas, não garantindo assim a total segurança dos seus clientes.

idade * pref_atm Tabulação cruzada

			pref_atm				Total	
			discordo totalmente	discordo	não concordo nem discordo	concordo		concordo totalmente
idade	18 à 30 anos	Contagem	2	7	14	15	3	41
		% em idade	4,9%	17,1%	34,1%	36,6%	7,3%	100,0%
		% em pref_atm	18,2%	35,0%	25,9%	16,0%	10,3%	19,7%
	31 à 50 anos	Contagem	7	10	35	66	22	140
		% em idade	5,0%	7,1%	25,0%	47,1%	15,7%	100,0%
		% em pref_atm	63,6%	50,0%	64,8%	70,2%	75,9%	67,3%
	51 à 65 anos	Contagem	2	3	5	11	4	25
		% em idade	8,0%	12,0%	20,0%	44,0%	16,0%	100,0%
		% em pref_atm	18,2%	15,0%	9,3%	11,7%	13,8%	12,0%
Mais de 65 anos	Contagem	0	0	0	2	0	2	
	% em idade	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
	% em pref_atm	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	1,0%	
Total	Contagem	11	20	54	94	29	208	
	% em idade	5,3%	9,6%	26,0%	45,2%	13,9%	100,0%	
	% em pref_atm	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

5.2.3 Ocupação profissional/frequência de uso de ATM

Relativamente ao cruzamento destas duas variáveis, compreende-se facilmente a supremacia dos trabalhadores por conta de outrem em relação a outras ocupações, tendo em conta que estes auferem uma remuneração mensal, cujo pagamento é realizado por transferência bancária (bancarização do salário), existindo por isso a necessidade de utilização frequente das ATM's para suas transações bancárias.

ocupação * frequencia_atm Tabulação cruzada

			frequencia_atm				Total
			nunca	1 vez por mes	1 a 2 vezes por semana	mais de 2 vezes por semana	
ocupação	trabalhador por conta de outrem	Contagem	24	57	62	43	186
		% em ocupação	12,9%	30,6%	33,3%	23,1%	100,0%
		% em frequencia_atm	80,0%	95,0%	88,6%	89,6%	89,4%
	estudante	Contagem	2	1	2	0	5
		% em ocupação	40,0%	20,0%	40,0%	0,0%	100,0%
		% em frequencia_atm	6,7%	1,7%	2,9%	0,0%	2,4%
	domestica	Contagem	2	0	1	0	3
		% em ocupação	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	100,0%
		% em frequencia_atm	6,7%	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%
	reformado	Contagem	1	0	0	0	1
		% em ocupação	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% em frequencia_atm	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
	trabalhador independente	Contagem	0	1	4	2	7
		% em ocupação	0,0%	14,3%	57,1%	28,6%	100,0%
		% em frequencia_atm	0,0%	1,7%	5,7%	4,2%	3,4%
	desempregado	Contagem	0	0	0	1	1
		% em ocupação	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% em frequencia_atm	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,5%
	empresário	Contagem	1	1	1	2	5
		% em ocupação	20,0%	20,0%	20,0%	40,0%	100,0%
		% em frequencia_atm	3,3%	1,7%	1,4%	4,2%	2,4%
Total		Contagem	30	60	70	48	208
		% em ocupação	14,4%	28,8%	33,7%	23,1%	100,0%
		% em frequencia_atm	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

CAPÍTULO VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1 Conclusões

O presente trabalho tinha como principal objetivo avaliar em que medida a introdução das caixas multibanco em STP teve impacto na agilização das transações, tomando como referência os bancos Ecobank e Afriland First Bank.

A partir do estudo empírico realizado, percebe-se uma grande adesão dos clientes às caixas multibanco, o que tem permitido um crescimento contínuo das transações bancárias através da banca eletrónica, neste caso nas caixas multibanco. Esta elevada e crescente adesão tem provocado uma redução dos clientes que se dirigem aos balcões e, consequentemente, a diminuição das transações bancárias por esta via.

O estudo empírico foi realizado junto de indivíduos maiores de 18 anos, clientes dos bancos Ecobank e Afriland First Bank, com conta bancária e detentores do Cartão Dobra24. Atendendo à dimensão relativa dos dois bancos referidos, 20,7% dos participantes são clientes do Ecobank e 79,3% são clientes do Afriland First Bank. De uma forma sintética, o estudo empírico revelou que:

- Os utilizadores das caixas multibanco são maioritariamente indivíduos do sexo masculino, com menos de 50 anos, licenciados ou com habilitações ao nível do ensino secundário e trabalhadores por conta de outrem, que recorrem às tecnologias self-service para efetuar operações bancárias dirigidas sobretudo a levantamentos de dinheiro e consultas de saldos/movimentos de conta.
- Os indivíduos com mais de 65 anos representam apenas 1% do total de inquiridos. A justificação para esta situação resulta da idade de reforma (aposento) dos trabalhadores Santomenses (62 anos), na medida em que muitos deles nem sequer têm uma conta bancária tendo em conta que a obrigatoriedade da bancarização do salário só foi decretada em 2009, e pelo facto do valor da aposentadoria na maioria dos casos ser insuficiente para custear as despesas bancárias (abertura e movimentação das contas). Deve-se também à resistência às mudanças e à menor

adesão às novas tecnologias, à própria cultura e à acomodação dos indivíduos de terceira idade com os serviços de balcão, pelo que dificilmente utilizam as caixas multibanco para as suas operações bancárias.

- Os inquiridos sem instrução não são representativos. Esta situação justifica-se pela necessidade de se ter algum conhecimento escolar para manusear de forma correta as caixas multibanco. Quanto menor o grau de escolaridade, mais dificuldades o cliente tem para utilizar os serviços bancários eletrónicos.
- Cerca de um terço dos inquiridos tem uma frequência de utilização das caixas multibanco de uma a duas vezes por semana, e 28,8% de uma vez por mês, justificada pela necessidade de consultas e levantamento do salário que é bancarizado em STP.
- As operações mais utilizadas nas caixas multibanco são os levantamentos (60,1%) e as consultas (22,1%). Entende-se esta preferência em função da simplicidade da operação, não exigindo um conhecimento mais profundo. Por outro lado, os produtos menos utilizados são as transferências (1%) e compras/serviços POS (4,8%). Estes produtos exigem, em função de sua complexidade, que os indivíduos estejam mais familiarizados com o sistema. Nas transferências, por exemplo, é necessária a indicação do valor e os elementos do destinatário, nomeadamente número de conta/NIB.
- Mesmo apresentando algumas dificuldades no uso das caixas multibanco, 83,7% dos inquiridos acham que as mesmas são fáceis de operar. Pode-se afirmar que o processo de adaptação dos clientes com a máquina (ATM) tem ocorrido de forma acelerada, visto que 85,6% dos inquiridos usam as caixas multibanco de alguma forma.
- Quanto aos equipamentos utilizados pelos clientes, à primeira vista, percebe-se uma utilização baixa do Internet banking. Apenas 40,4% dos inquiridos utilizam Internet banking para atender suas necessidades financeiras. A não utilização de

internet banking pelos inquiridos deve-se principalmente à falta de confiança nesses serviços (15,4%) e a dificuldades no acesso à internet (17,3%).

- Apesar da elevada e crescente adesão, os clientes não se sentem muito tranquilos e seguros ao utilizarem as caixas multibanco para realização das suas transações bancárias. No total, apenas 48,1% dos inquiridos têm o sentimento de tranquilidade e segurança.
- De uma forma geral, os inquiridos não utilizam os serviços bancários eletrónicos para todas as transações, uma vez que os clientes continuam a valorizar o atendimento pessoal (58,7%).
- No que respeita à facilidade de utilização, do total de inquiridos 92,8% responderam que utilizam as caixas multibanco sem qualquer ajuda. Os serviços bancários eletrónicos, e as caixas multibanco em particular, são fáceis de operar tendo em conta que as instruções de manuseamento estão nelas incorporadas, bastando que o utilizador tenha algum conhecimento escolar e ao nível da informática.
- Da totalidade dos inquiridos, 83% concordam que um bom serviço das caixas multibanco é fundamental para que as transações sejam ágeis. Este resultado ressalta elementos como a comodidade, a rapidez, a eficiência, a fiabilidade e a segurança que o sistema multibanco proporciona, como se pode comprovar através da tendência crescente de utilização das caixas multibanco e consequente aumento de volume de transações realizadas nos bancos em estudo (Ecobank e Afriland First Bank) durante o período em análise.
- As caixas multibanco apresentam benefícios em termos de segurança, facilidade de uso, conveniência e tempos de deslocação, espera e processamento, o que faz com que o aumento da sua utilização proporcione ganhos significativos de bem-estar à comunidade, nomeadamente por via da redução de custos e de tempo no acesso aos serviços de balcão por parte dos consumidores/utilizadores, para além da redução de recursos afetos por parte dos bancos. Pelos benefícios acima

aludidos, percebe-se claramente que uma forma geral a maioria dos clientes prefere o atendimento automatizado e 75,5% dos inquiridos recomendam o uso a familiares e amigos.

- O estudo permite concluir que houve realmente impacto na agilização das transações resultantes da introdução das caixas multibanco, na medida que um cliente para realizar suas transações bancárias não necessita de se deslocar aos balcões, podendo efetuar as operações de forma simples, rápida e segura com recurso a uma caixa multibanco ou mesmo através de internet banking. Esta facilidade das operações e o aumento contínuo de transações via caixas multibanco, por um lado, e por outro a brusca redução dos clientes que dirigem aos balcões para efetuar suas operações e consequente diminuição das transações por esta via, provam as alterações positivas ao nível da agilização das transações bancárias.

6.2 Recomendações

Para garantir níveis de satisfação elevados dos clientes utilizadores das caixas multibanco, e permitir aumentar os níveis de utilização das mesmas, seria recomendável:

- Um esforço, por parte dos bancos, no sentido de dar a conhecer as instruções de utilização do sistema. Embora as instruções para realização das transações bancárias se encontrem disponíveis na Internet e nas caixas multibanco, existem ainda indivíduos com dificuldades em operar as caixas, pelo que se entende que os bancos devem realizar mais ações de marketing para permitir que todos os clientes conheçam melhor estas instruções, aumentando os níveis de adesão e de inclusão dos são-tomenses.
- Um reforço da segurança através de vigilantes ou de sistemas de vigilância, que funcionem como elementos dissuasores que e proporcionem maior segurança aos clientes.

6.3 Limitações do estudo

Apesar de se considerarem os resultados obtidos como positivos, o estudo encontrou algumas dificuldades e limitações. A principal limitação deste estudo, está relacionada com a grande dificuldade na obtenção de informações bancárias, alegando os bancos que se tratam de dados confidenciais que não podem ser divulgados. A falta de estudos anteriores sobre o tema também limitou a realização de uma revisão bibliográfica mais aprofundada. As limitações temporais e logísticas associadas ao processo de inquérito por questionário também foram relevantes, esperando-se que novos estudos possam contar com uma amostra mais representativa e proporcionar resultados mais robustos. Os resultados obtidos da investigação são limitados à amostra utilizada, com referência apenas a 2 bancos comerciais, não sendo incluído no estudo o banco com maior expressão no mercado santomense - BISTP, o que faz com que o impacto da agilização das transações bancárias (tema da dissertação) não seja conhecido ao nível nacional.

6.4 Áreas para futuras pesquisas

Como sugestão para trabalhos futuros, considera-se pertinente a ampliação deste estudo, visto que o número de bancos comerciais a operar no país é vasto e está a crescer sistematicamente. Isto é, propõe-se a realização de um estudo ao nível nacional de forma a obter o real impacto da agilização de transações resultantes da introdução das caixas multibanco em São Tomé e Príncipe. O resultado dessa pesquisa seria fundamental para avaliação da situação atual e tomar medidas corretivas se for o caso para melhoria do sector bancário de São Tomé e Príncipe.

Referências Bibliográficas

- African Development Bank Group. (2012). "Country Strategy Paper (2012-2016)". pp. 1-37.
- Aladwani, A.M. (2001). "Online Banking: a field study of drivers, development challenges and expectation". *International Journal of Information Management: The Journal for Information Professionals archive*, Vol. 21, N° 3, pp 213-225.
- Al-Smadi, M. O. (2012). "Factors Affeting Adoption of Electronic Banking: An Analysis of the Perspectives of Bank's Customers". *International Journal of Businessand Social Science*, Vol. 3, N° 17, pp 294-309.
- Amabile, T.M. (1988). "A model of creativity and innovation in organizations". *Research in Organizational Behavior*, Vol. 10, pp. 123-167.
- Ayrga, A. (2011). "Is Mauritius Ready to E-Bank? From A Customer and Banking Perspective. *Journal of Internet Banking and Commerce*", Vol. 16, N° 1, pp 1-17.
- Azouzi, D. (2009). "The adoption of electronic banking in Tunisia: an exploratory study". *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol. 14, N° 3, pp 1-11.
- Banco de Portugal. (2012). "Terminais de Pagamento e Caixas Automáticos", pp 1-20.
- Barata, J.M.M. (2011). "Inovação nos serviços, conceitos, modelos e medidas: Uma Aplicação ao Sector Bancário", *Teaching Economics Working Paper*, pp 1-58, ISSN n° 2182-1356, ISEG/UTL.
- Bilderbeek, R., den Hertog, P., Marklund, G. & Miles, I. (1998). "Services in Innovation: Knowledge Intensive Business, Services (KIBS) as Co-producers of Innovation", *SI4S Synthesis Papers*, pp 1-59.
- Bisneto, O.B.S.M. & Lins, J.P.M. (2016). "Gestão da inovação: uma aproximação conceitual". *Brazilian Journal of Management & Innovation*, Vol. 3, N° 2, pp 86-109.
- Bitner, M.J., Ostrom, A. & Meuter, M.L. (2002). "Implementing Successful Self-service Technologies". *Academic of Management Executive*, Vol.16, N° 4, pp 96-109.
- Caraça, J., Ferreira, J.L. & Mendonça, S. (2007). "A chain-interactive innovation model for the learning economy: Prelude for a proposal". Vol. 2.0, N° 12, pp 1-24.
- Cernev, A., Diniz, E. & Jayo, M. (2009). "Emergência da quinta onda de inovação bancária" , *AMCIS Proceedings Paper 4*. pp. 1-9.
- Daniel, E. (1999). "Provision of electronic banking in the UK and Republic of Ireland". *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, N° 2, pp. 72-83.

- Den Hertog, P. (2000). Knowledge-Intensive Business Services as Co-Producers of Innovation. *International Journal of Innovation Management*, Vol. 4, Nº 04, 491-528.
- Ferreira, M.A.G.R. (2008). "A Utilização de Tecnologias Self-Service nos Serviços Bancários e o comportamento do Consumidor em Portugal", Tese de Mestrado em Marketing. Faculdade de Economia (Universidade de Minho). Porto.
- Freeman, C. & Soete, L. (1997). *The Economics of Industrial Innovation*. 3ª ed. Routledge.
- G.I.A.B.A. (2013). Relatório de Avaliação Mútua sobre "A Luta Contra o Branqueamento de Capitais e o Financiamento do Terrorismo", pp 16-245.
- Gil, A. (1989). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 2ª ed. Brazil/São Paulo: Atlas, S.A.
- Gil, A. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6ª ed. Brazil/São Paulo: Atlas, S.A.
- Gualberto, S.S & Moreira, M.I. (2010). "Modelos de Gestão da Inovação Adotados por Empresas de Serviços de Software Atuantes no Distrito Federal", SBCS. pp. 1-25.
- Jayawardhena, C. & Foley. (2000). "Changes in the banking sector: the case of Internet banking in the UK", *Internet Rsearch*, Vol.10, Nº 1, pp 19-31.
- Jensen, M.B, Johnson, B., Lorenz, E. & Lundvall, B.A. (2007). "Forms of knowledge and modes of innovation". *Research Policy*, Vol. 36, Nº 5, pp 680-693.
- Khiaonarong, T. (1999). "Banking and Innovation: The Case of Payment Systems Modernisation in Thailand". Dissertação de Doutoramento em Filosofia. London School of Economics and Politic Science: ProQuest LLC.
- Kotsemir, M.N., Abroskin, A.S & Dirk, M. (2013). "Innovation Concepts and Typology: An evolutionary discussion", Working Paper BRP 05/STI/2013. pp. 1-49.
- Marcondes, R.C. & Pires, M.G. (2009). "A inovação de produtos financeiros de produtos no segmento de bancos: Um estudo sobre a contribuição da tecnologia da informação", Vol.12, Nº 1, pp 20-32.
- Marques, I.B.P. (2014). "A evolução do sistema bancário internacional e seu impacto em África: O caso de Angola". Tese de Mestrado em Finanças (Universidade Portucalense).
- Marques, M.S.M.A. (2014). "O Impacto da Rede Multibanco na Rentabilidade Bancária em Portugal", Trabalho de Projecto de Mestrado em Economia, Universidade de Coimbra (Faculdade de Economia).

- Masson, E.T.S., Santos, N.M.S., Calazans, A.T.S., Nehme, C.C. & Moresi, E.D. (2014). "A relação entre gestão do conhecimento do cliente e a inovação tecnológica". pp. 1-16.
- McAdam, R. (2000). "Knowledge Management as a Catalyst for Innovation within Organizations: A Qualitative Study, Knowledge and Process Management". The Journal of Corporate Transformation, , Vol. 7, Nº 4, 233-241.
- Nasri, W. & Charfeddine, L. (2012). "Factors affecting the adoption of Internet banking in Tunisia: An integration theory of acceptance model and theory of planned behavior". The journal of high technology management research, Vol. 23, Nº 1, pp 1-14.
- O'Sullivan, D. & Dooley, L. (2009). Applying Innovation, ISBN 1452285810, 9781452285818 . SAGE Publications.
- Oslo. (2005). Guidelines for collecting and interpreting innovation data. 3ª ed. França: OCDE and EUROSTAT.
- Paiva, G. A. S. (2013). "Avaliação da qualidade dos Serviços no Sector Bancário Português- Banca a Retalho", Tese de Mestrado em Gestão Ambiental. Universidade de Porto (Faculdade de Economia e Gestão).
- Pires, P.J. & Costa Filho, B.A. (2001). "O Atendimento Humano como Suporte e Incentivo ao Uso do Auto-atendimento em Bancos". Revista FAE, Vol. 4, Nº 1, pp 60-66.
- Rasera, M. & Balbinot, Z. (2010). "Redes de Inovação, Inovação em Redes e Inovação Aberta". Revista de Administração da PUCRS, Vol. 20, Nº 2, pp 127-136.
- Rodrigues, A.F. & Veloso, A. (2013). "Contribuições da Gestão de Recursos Humanos para a Criatividade e Inovação Organizacional", Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, Vol. 13, Nº 3, pp . 293-297.
- Rodrigues, C.S.F.P. (2013). "A banca, as novas tecnologias e o consumidor: O caso de Caixa Geral de Depósitos", Tese de Mestrado em Gestão, Faculdade de Economia e Gestão.
- Rodrigues, H. & Silva, M.R. (2017). "Inovação e catching up no sector Bancário de Portugal", Nota Económica Nº 15, pp 80-96, Faculdade da Economia da Universidade de Coimbra.
- Schumpeter, J.A. (1961). Capitalismo, Socialismo e Democracia. (t. p. George Allen e Unwin Ltd, Ed.) Rio de Janeiro: Fundo de Cultura.

- Scrócaro, R. (2013). "Elementos de Sustentação da Efetividade do Uso da Certificação Digital em Aplicações de Internet Banking: Estudo de Caso em uma Instituição Pública Bancária", Tese de Mestrado em Engenharia Elétrica, Universidade de Brasília (Faculdade de Tecnologia).
- Siveira, M.C. (2013). "Desenvolvimento Económico e Crescimento da Banca em São Tomé e Príncipe", pp. 1- 8.
- Tidd, J. (2006). "Innovation Models: A Review of innovation models", Discussion Paper 1, pp 1-17, Imperial College London, Tanaka Business School.
- Tigre, P.B. (2006). "Gestão da Inovação: A Economia da Tecnologia no Brasil". Brazilian Journal of Innovation, Vol. 5, Nº 2, pp 479-485.
- Von Stamm, B. (2008). Managing Innovation, Design and Creativity, 2ª ed. John Wiley & Sons, Ltd.
- World Bank. (2005). "Poverty Reduction Strategy Paper", Report Nº 31726-STP, pp 1-241. São Tome and Principe.

ANEXOS

Anexo I - Edifício do Afriland First Bank (Sede)



Anexo II - Edifício do Afriland First Bank (Filial)



Anexo III - Edifício do Ecobank





UNIVERSIDADE DE ÉVORA

QUESTIONÁRIO

TEMA DA DISSERTAÇÃO - IMPACTO DA AGILIZAÇÃO DAS TRANSAÇÕES RESULTANTES DA INTRODUÇÃO DAS CAIXAS AUTOMÁTICAS EM STP (ECOBANK E AFRILAND FIRST BANK)

Este questionário tem como objetivo a recolha de informações para dissertação no âmbito do Mestrado em Gestão da Universidade de Évora, Departamento de Gestão. As informações recolhidas serão confidenciais e anónimas utilizadas apenas para a elaboração da dissertação.

Data : _____ Hora: _____

É cliente do Ecobank ou Afriland First Bank?

Ecobank

Afriland First Bank

PARTE I- Caracterização sociodemográfica

1 - Género

Masculino

Feminino

2 - Idade

18 à 30 anos

51 à 65 anos

31 à 50 anos

Mais de 65 anos

3- Estado Civil

Solteiro (a)

Divorciado (a)

Casado (a)

Separado (a)

Unido de facto

Viúvo (a)

4 - Qual o seu nível de escolaridade concluído?

(Assinale apenas uma opção)

Sem instrução

Ensino básico

Ensino secundário

Bacharelato

Licenciatura

Mestrado / Pós-graduação

Doutoramento / Pós-doutoramento

5 - Qual é a sua ocupação profissional?

Trabalhador por conta de outrem

Estudante

Doméstica

Reformado (a)

Trabalhador (a) independente

Desempregado (a)

Empresário (a)

PARTE II- Experiência no uso de serviços bancários eletrônicos

1 – Assinale com que frequência utiliza as caixas multibanco?

Nunca
1 vez por mês

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

1.1 – Qual é a operação que mais realiza através nas Caixas Automáticas? (assinale 1 opção)

Levantamentos
Consultas (saldos, movimentos, NIB, outras)
Recarga de telemóveis
Compras /Serviço POS
Transferências

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

2. – Sabe o que é internet banking?

Sim Não

2.1 Já usou internet banking

Sim Não

1.4.1 Se não, indique o motivo, (assinale apenas uma opção)

Porque não conhece
Porque não tem acesso frequente à internet
Porque não tem um dispositivo de acesso
Porque não tem confiança
Porque considera complexo

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

2.2- Qual a operação que mais realiza através da internet banking? (assinale 1 opção)

Consultas (saldos, movimentos, NIB, outras)
Pagamento de serviços (telemóveis)
Transferências
Requisição de cheques

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Opinião do Consumidor						
Por favor, avalie as considerações a seguir apresentadas, de acordo com a seguinte escala de avaliação: 1 - Discordo totalmente / 2 - Discordo / 3 - Não concordo nem discordo / 4 - Concordo / 5 - Concordo totalmente.						
PARTE III – Considerações relacionadas com as caixas automáticas						
		Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1	ADESÃO POR PARTE DO CONSUMIDOR	1	2	3	4	5
	Em termos gerais, tem existido um aumento da utilização das caixas automáticas.					
2	FACILIDADE DE UTILIZAÇÃO	1	2	3	4	5
	Utilizo as caixas automáticas sem nenhuma ajuda.					
	Eu posso realizar minhas transações bancárias com mais facilidade usando as caixas automáticas.					
	No geral, considero que é fácil utilizar as caixas automáticas.					
3	OPERACIONALIDADE DO SISTEMA	1	2	3	4	5
	O sistema pode ser utilizado de forma ininterrupta (24h por dia) e mesmo após o encerramento dos balcões					
	Não há limites para utilização do sistema (é possível utilizar o sistema sempre que se pretende).					
	As caixas automáticas aumentam a minha eficácia na utilização de serviços bancários.					
	As caixas automáticas aumentam a minha eficiência na utilização de serviços bancários.					
	As caixas automáticas são fáceis de operar.					
4	FIABILIDADE E SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2	3	4	5
	Prefiro a utilização das caixas automáticas a outros serviços porque são fiáveis.					
	Prefiro a utilização das caixas automáticas a outros serviços porque são seguras.					
	Prefiro o atendimento pessoal, porque através do atendimento de algum funcionário posso esclarecer qualquer problema.					
	Um bom serviço das caixas automáticas é fundamental para que as transações sejam ágeis.					
	Confio totalmente nas caixas automáticas.					
	Não confio nas caixas automáticas, porque há períodos em que as mesmas não funcionam (ao domingo, por exemplo).					
	Recomendaria o uso das caixas automáticas a familiares e/ou amigos.					