

A ADOÇÃO DE FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA DO NORTE DO RIO GRANDE DO SUL DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

The Adoption of Technological Tools in a Bank Branch in the North of Rio Grande do Sul During the COVID-19 Pandemic

RAFAEL DESCONSI
UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL

Comunicação:

O XII SINGEP foi realizado em conjunto com a 12th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) e com o Casablanca Climate Leadership Forum (CCLF 2024), em formato híbrido, com sede presencial na ESCA Ecole de Management, no Marrocos.

Agradecimento à órgão de fomento:

agradecimento... 1

A ADOÇÃO DE FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA DO NORTE DO RIO GRANDE DO SUL DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

Objetivo do estudo

O objetivo deste estudo é analisar como uma agência bancária no norte do Rio Grande do Sul adaptou-se à pandemia de COVID-19 utilizando ferramentas tecnológicas para manter a eficiência operacional e a satisfação dos clientes, garantindo a continuidade dos serviços.

Relevância/originalidade

A relevância e originalidade deste estudo residem em demonstrar como a inovação tecnológica pode ser aplicada em contextos de crise para manter a continuidade dos negócios, oferecendo insights práticos para outras organizações que enfrentam desafios similares durante pandemias ou situações emergenciais.

Metodologia/abordagem

A metodologia adotada foi um estudo de caso, utilizando observação direta e análise de documentos internos. A abordagem qualitativa permitiu compreender detalhadamente a implementação das ferramentas tecnológicas e seus impactos na operação e satisfação dos clientes da agência bancária.

Principais resultados

Os principais resultados incluem a manutenção da eficiência operacional, aumento da satisfação dos clientes, redução de aglomerações, e continuidade do atendimento bancário durante a pandemia. A adoção das ferramentas tecnológicas mostrou-se eficaz em enfrentar os desafios impostos pelas restrições sanitárias.

Contribuições teóricas/metodológicas

As contribuições teóricas deste estudo incluem a validação da importância da inovação tecnológica e da gestão de crises na continuidade dos negócios. Ele reforça as teorias de Rogers (2003) sobre adoção de inovações e de Mitroff (2005) sobre a necessidade de flexibilidade.

Contribuições sociais/para a gestão

As contribuições para a gestão incluem a demonstração prática de como ferramentas tecnológicas podem ser implementadas para manter a continuidade dos serviços em tempos de crise. O estudo fornece um modelo para outras organizações adaptarem suas operações rapidamente, garantindo eficiência e satisfação.

Palavras-chave: Pandemia de COVID-19, Inovação tecnológica, Atendimento bancário, Eficiência operacional, Setor bancário

*The Adoption of Technological Tools in a Bank Branch in the North of Rio Grande do Sul
During the COVID-19 Pandemic*

Study purpose

The objective of this study is to analyze how a bank branch in northern Rio Grande do Sul adapted to the COVID-19 pandemic by utilizing technological tools to maintain operational efficiency and customer satisfaction, ensuring the continuity of services.

Relevance / originality

The relevance and originality of this study lie in demonstrating how technological innovation can be applied in crisis contexts to maintain business continuity, offering practical insights for other organizations facing similar challenges during pandemics or emergencies.

Methodology / approach

The methodology adopted was a case study, using direct observation and analysis of internal documents. The qualitative approach allowed for a detailed understanding of the implementation of technological tools and their impact on the bank branch's operation and customer satisfaction.

Main results

The main results include maintaining operational efficiency, increasing customer satisfaction, reducing crowding, and ensuring the continuity of banking services during the pandemic. The adoption of technological tools proved effective in addressing the challenges imposed by health restrictions.

Theoretical / methodological contributions

The theoretical contributions of this study include validating the importance of technological innovation and crisis management in business continuity. It reinforces Rogers' (2003) theories on innovation adoption and Mitroff's (2005) theories on the need for organizational flexibility.

Social / management contributions

The contributions to management include providing a practical demonstration of how technological tools can be implemented to maintain service continuity during crises. The study offers a model for other organizations to quickly adapt their operations, ensuring efficiency and customer satisfaction.

Keywords: COVID-19 pandemic, Technologic innovation, Banking service, Operational efficiency, Banking sector xxx