

A Ciência e os caminhos do desenvolvimento

Identificação de fatores que influenciam a qualidade de serviços bancários: um enfoque nos serviços disponibilizados pelos canais eletrônicos de atendimento

Fabiana Maciel Garcia, André Luís Policani Freitas

Até meados da década de 80, os serviços bancários tradicionais como saques, depósitos, consulta a saldos/extratos e pagamentos eram somente realizados através do atendimento pessoal dos 'caixas'. Nessas condições, as tarefas eram realizadas mais lentamente, ocasionando a formação de enormes filas. O desenvolvimento da tecnologia e das áreas adjacentes aumentou a competição entre as instituições bancárias, contribuindo para o desenvolvimento de novos produtos e serviços, tais como: caixas eletrônicos, geralmente instalados nas agências bancárias, nos *shopping centers* e em locais de grande circulação de pessoas), *Phone Banking* (serviços bancários realizados pelo telefone), *Internet Banking* (serviços bancários realizados pela Internet), e mais recentemente, por telefonia celular (*Mobile Banking*). Assim, este trabalho tem o objetivo de investigar como as variáveis tradicionais e as novas variáveis tecnológicas são percebidas pelos clientes e como elas influenciam na qualidade dos serviços prestados pelos Bancos. Para isso, pretende-se direcionar esforços nos serviços bancários prestados por meio dos canais eletrônicos de atendimento. A metodologia consistiu numa densa pesquisa bibliográfica sobre o tema, seguida da confecção de um instrumento de coleta de dados, que é um questionário aplicável numa versão impressa e também na versão *online*. A pretensão é aplicar a versão impressa no município de Campos dos Goytacazes, mas para que os resultados obtidos não se restrinjam à realidade do município, a versão *online* será direcionada a clientes bancários de outros municípios. Será realizado um pré-teste para verificar a adequação do instrumento e a sua compreensão, por parte dos respondentes. Posteriormente, os dados serão analisados estatisticamente. Até o presente momento, desenvolveu-se a primeira versão do questionário e as expectativas são promissoras. Vários fatores relevantes à análise do tema foram abordados e, sem dúvida, vão servir de ponto de partida para que as instituições bancárias possam saber o que, de fato, seus clientes pensam sobre os serviços bancários eletrônicos que são disponibilizados.

Palavras-chave: Qualidade em serviços bancários, Canais eletrônicos, Questionário.

Instituição de fomento: CNPQ.