



Identificação de fatores que influenciam a qualidade de serviços bancários na atualidade: Um estudo exploratório

Paula Oliveira Pontes, André Luis Policani Freitas

RESUMO

Os serviços bancários tiveram grandes modificações nos últimos 25 anos. Esse novo período está sendo marcado pelo desenvolvimento tecnológico de equipamentos e também pelo desenvolvimento acelerado da área de conhecimento denominada 'Tecnologia da Informação'. Essas novas tecnologias, aliadas à grande concorrência entre instituições, vêm contribuindo para a aceleração do crescimento do setor e para o desenvolvimento de novos produtos e serviços. Com isso, os serviços tendem a se tornar mais rápidos, diminuindo o tempo de espera e os custos operacionais. Por outro lado, pode-se observar que a evolução das tecnologias está associada à diminuição de pessoal para atendimento, porém não está associada ao aumento da sua efetiva utilização e redução do tempo de espera no atendimento. Refletindo assim, no crescente número de reclamações, por parte dos clientes. Este trabalho tem como objetivo investigar a qualidade em serviços bancários, segundo o ponto de vista do cliente. Nas últimas décadas, diversos estudos e modelos foram desenvolvidos com o objetivo de mensurar a qualidade de serviços. Especificamente em relação aos serviços bancários, Morais (2009) propôs um modelo para avaliação da qualidade dos serviços bancários segundo a percepção dos clientes. Neste contexto, o presente estudo tem como objetivo investigar o emprego do referido modelo, porém incorporando variáveis até então não consideradas. A pesquisa possui caráter exploratório e será realizada em um PAB (Posto de Atendimento Bancário) localizado em um Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia. Inicialmente será realizado um pré-teste utilizando o instrumento de coleta de dados (questionário) adaptado para este estudo. Pretende-se coletar uma amostra de 40 questionários válidos a partir de uma abordagem direta aos respondentes. Pretende-se utilizar o coeficiente Alfa de Cronbach para verificar a confiabilidade do questionário, identificar eventuais falhas e dificuldades encontradas pelos respondentes no preenchimento, além de obter uma primeira medida da qualidade dos serviços prestados pelo PAB segundo a percepção dos respondentes. Após análise dos resultados e possíveis ajustes, pretende-se realizar uma pesquisa mais ampla, considerando uma quantidade

IV Congresso Fluminense de Iniciação Científica e Tecnológica

17º Encontro de IC da UENF
9º Circuito de IC da IFF
5ª Jornada de IC da UFF



Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro

Engenharia





Ciência e Tecnologia no caminho da Cooperação Internacional

maior de respondentes. Os autores agradecem à Universidade Estadual do Norte Fluminense.

PALAVRAS CHAVE: Qualidade em serviços, Serviços bancários, Desempenho de serviços.

IV Congresso Fluminense de Iniciação Científica e Tecnológica

17º Encontro de IC da UENF
9º Circuito de IC da IFF
5ª Jornada de IC da UFF



Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro

Engenharia

