



Engenharias

FATORES QUE INFLUENCIAM A QUALIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO

Paula Oliveira Pontes, André Luis Policani Freitas

Os serviços bancários tiveram grandes modificações nos últimos anos. Esse novo período está sendo marcado pelo desenvolvimento tecnológico de equipamentos e 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. Neste contexto, em relação aos serviços bancários, Morais (2009) propôs um modelo para avaliação da qualidade dos serviços bancários. Este trabalho tem como objetivo investigar a qualidade em serviços bancários, segundo a percepção do cliente, a partir do emprego do referido modelo, incorporando variáveis até então não consideradas. A pesquisa possui caráter exploratório e foi realizada em um PAB (Posto de Atendimento Bancário) localizado em um Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia. Foi realizado um pré-teste utilizando o instrumento de coleta de dados adaptado para este estudo. A amostra foi de 50 respondentes, sendo 49 questionários válidos a partir de uma abordagem direta aos respondentes. Foi utilizado o coeficiente Alfa de Cronbach para verificar a confiabilidade do questionário, podendo ser observado que a proposta adaptada do modelo do instrumento de pesquisa utilizado foi considerada de alta confiabilidade. Pode-se obter a caracterização inicial dos respondentes, assim como foram identificadas as dimensões de maior importância para estes respondentes. Uma primeira medida da qualidade dos serviços prestados pelo PAB também foi mensurada, incluindo os serviços de TI. Para a classificação dos itens mais críticos, foi utilizada a Análise dos Quartis, calculados a partir dos graus de desempenho obtidos, que identificou quais itens se enquadrariam nas prioridades baixa, moderada, alta e crítica. As diferenças quando os dados são analisados separadamente, segundo o gênero, também foram identificadas. Pretende-se realizar uma pesquisa mais ampla, considerando uma quantidade maior de respondentes.

Palavras-chave: Qualidade em serviços bancários, Desempenho de serviços, Alfa de Cronbach

Instituição de fomento: UENF/PIBIC