



QUALIDADE DO ATENDIMENTO AOS CLIENTES DA CARTEIRA DE PESSOAS JURÍDICAS DO BANCO DO BRASIL DE SANTA ROSA¹.

Chirlaine Daniele Oliveira², Luciano Zamberlan³, Júlio César Valandro Soares⁴. UNIJUÍ

O presente estudo objetiva avaliar a qualidade do atendimento aos clientes das carteiras de pessoa jurídica do Banco do Brasil – Agência Santa Rosa. No mundo competitivo atual, os produtos e serviços das organizações são muito semelhantes entre si, o que faz o cliente optar por uma ou outra empresa, muitas vezes, é o atendimento que lhe é prestado. A pesquisa realizada foi do tipo exploratória para levantamento de informações a respeito do assunto em questão e descritiva para quantificar essas informações. A coleta de dados na fase exploratória foi feita através de informações da organização, entrevista em profundidade com os três administradores da agência, quatro funcionários relacionados direta ou indiretamente com o atendimento e quatorze clientes empresariais. Na etapa descritiva foi feita uma pesquisa quantitativa, com uma amostra probabilística, com margem de erro de mais ou menos cinco pontos percentuais, na qual foram selecionados duzentos e cinquenta e cinco clientes empresariais, de maneira sistemática, para que respondessem a pesquisa. O questionário foi estruturado de acordo com o cinco componentes da escala SERVQUAL, incluindo questões referentes ao atendimento bancário e ao perfil dos clientes empresariais. Alguns dos fatores considerados muito importantes pelos clientes foram: confiança e credibilidade do Banco do Brasil, bem como a sua tradição ao longo de quase duzentos anos de atuação no mercado.

¹ Estágio Supervisionado em Administração II

² Bacharel em Administração (UNIJUÍ)

³ Professor Orientador – Departamento de Estudos da Administração da UNIJUÍ

⁴ Professor Mestre do Departamento de Estudos da Administração - UNIJUÍ