



ATRIBUTOS PRESENTES NA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS NO SETOR BANCÁRIO DE TRÊS PASSOS-RS¹

Jonas Laercio Graffunder², Claiton Klein³, Franciele Câmara⁴, Vanessa Vivian Schmiddel⁵, Marciani Kohl Krohn⁶, Luciano Zamberlam⁷

O propósito dessa pesquisa é realizar um diagnóstico da qualidade dos serviços prestados pela instituição bancária da cidade de Três Passos por meio da aplicação da escala SERVQUAL. O estudo também apresenta uma hierarquia dos atributos das qualidades presentes em serviços desta natureza. O conceito de qualidade de serviço é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades dos clientes. Os métodos para esse estudo foram estruturados em um momento exploratório e descritivo. A pesquisa exploratória baseou-se principalmente em dados secundários através da pesquisa de caráter bibliográfico, servindo de base para a elaboração de um instrumento de pesquisa descritiva. Na etapa descritiva realizou um Survey, onde aplicou-se um questionário exploratório à uma amostra não probabilística por conveniência de 141 respondentes. A análise de dados foi baseada em distribuição de frequência bem como de uma análise completa das médias de respostas obtidas. Através das análises feitas pode-se perceber que somente uma variável apresentou resultado abaixo do tolerado, cujo atributo refere-se a realização dos serviços conforme o anunciado ou prometido. Por outro lado os atributos pesquisados, a melhor avaliação são os itens que referem-se aos funcionários que informam exatamente quando os serviços serão prestados e os funcionários disponíveis para responder pedidos dos usuários. Na classificação geral o item que teve maior importância entre os avaliados foi a realização dos serviços conforme anunciado ou prometido, seguido dos funcionários prestativos no atendimento aos usuários e o terceiro em grau de importância foi funcionários que prestam serviços imediatos. Já o item que diz respeito a materiais de divulgação (folhetos, cartazes) visivelmente agradáveis apresentou o menor resultado, de acordo com as respostas obtidas através do instrumento de coleta de dados, aplicado aos usuários de serviços bancários.

¹ Trabalho do componente curricular de Gestão Estratégica da Qualidade.

² Acadêmico do curso de Administração da UNIJUI, Campus Três Passos.

³ Acadêmico do curso de Administração da UNIJUI.

⁴ Acadêmica do curso de Administração da UNIJUI.

⁵ Acadêmica do curso de Administração da UNIJUI.

⁶ Acadêmica do curso de Administração da UNIJUI.

⁷ Professor Orientador.