



AVALIAÇÃO DOS GAPS DE QUALIDADE SEGUNDO O MODELO SERVQUAL: UM ESTUDO DO SERVIÇO BANCÁRIO DE TRÊS PASSOS¹

Osmar Luis Freitag Bencke², Michele Daiane Muhlbeier³, Carlise Barriquello⁴, Everton Luis Vivian⁵, Luciano Zamberlan⁶

O propósito desta pesquisa é realizar um diagnóstico da qualidade dos serviços bancários de Três Passos. Por meio da aplicação da escala SERVQUAL. O estudo apresenta uma hierarquia dos atributos de qualidade presentes em serviços desta natureza. A qualidade de serviços pode ser definida como a medida do nível de serviço prestado satisfaz as expectativas do consumidor. Os procedimentos metodológicos adotados por esta pesquisa foram estruturados em duas etapas, sendo uma de caráter exploratório e posteriormente descritiva. A pesquisa exploratória se baseou principalmente em dados secundários através de pesquisa bibliográfica e serviu de base para elaboração de um instrumento de análise de dados. Na etapa descritiva realizou-se um *Survey* de corte transversal único onde aplicou-se um questionário a uma amostra não probabilística de 141 respondentes. A análise de dados foi baseada em distribuição de frequência e a análise comparativa das médias de respostas. A análise será feita com base nos dados levantados sobre um dos bancos estatais desta cidade que obteve preferência para a realização de serviços dos clientes entrevistados. Através deste estudo podemos constatar a confiabilidade dos serviços como o item de maior importância dentro da avaliação. Destacam-se os itens avaliados com a menor importância os aspectos tangíveis do serviço, ou seja, instalações físicas, material de divulgação e aparência limpa e profissional dos colaboradores, que receberam uma avaliação geral muito positiva na totalidade do serviço. O único item que superou as expectativas dos clientes foi a atenção individual dispensada ao usuário, o restante dos itens ficaram situados abaixo das expectativas, porém, acima da média geral dos demais bancos. O nível de adequação da maioria dos itens avaliados ficaram situados dentro da média considerada do serviço bancário. Concluímos que a pesquisa realizada indicou que o serviço bancário três-passense está muito abaixo das expectativas gerais dos clientes, apresentando uma grande quantidade de aspectos que devem ser reavaliados, a fim de buscar uma maior qualidade na prestação do serviço.

¹ Trabalho realizado no componente curricular de Gestão Estratégica da Qualidade.

² Acadêmico do curso de Administração da UNIJUI.

³ Acadêmica do curso de Administração da UNIJUI.

⁴ Acadêmica do curso de Administração da UNIJUI.

⁵ Acadêmico do curso de Administração da UNIJUI.

⁶ Professor orientador do trabalho/UNIJUI.