



UM ESTUDO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS EM UMA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA DE TRÊS PASSOS¹

Aline Fabiane Meinen², Miriam Ines Adamy Reichert³, Patricia Gonçalves⁴, Maria de Lurdes Mallmann Schappo⁵, Luciano Zamberlan⁶

O propósito deste estudo focou-se na análise da qualidade de uma instituição bancária por meio da aplicação da escala SERVQUAL. O estudo também apresenta uma hierarquia dos atributos de qualidade presentes em serviços desta natureza. A qualidade em serviços pode ser definida partindo-se do que se percebe de um serviço e o que se espera do mesmo, tendo fundamental importância para a satisfação do consumidor. Os procedimentos metodológicos foram estruturados em duas etapas, sendo a primeira exploratória e a segunda descritiva. Onde a pesquisa exploratória baseou-se em dados secundários, através de pesquisa de caráter bibliográfico. Na etapa descritiva realizou-se um *survey* de corte transversal único onde aplicou-se um questionário estruturado a uma amostra não probabilística conveniente de 141 respondentes. A análise de dados foi baseada em distribuição de frequência e análise comparativa das médias de respostas. Partindo das avaliações pode-se observar que os itens de maior importância na avaliação dos clientes da instituição, foram: o interesse sincero em resolver problemas na prestação de serviços, seguido de funcionários prestativos no atendimento aos usuários e execução dos serviços dentro do prazo prometido. Já os itens de menor importância foram: materiais de divulgação (folhetos, cartazes, etc.), seguido de funcionários disponíveis para responder pedidos de usuários e funcionários que dão prioridade aos interesses dos usuários. Pode-se concluir que os clientes desta instituição bancária esperam bastante interesse dos funcionários em resolver problemas que surgem, dentro de um prazo determinado. Ao mesmo tempo não dão tanta importância aos materiais de divulgação, e ainda não precisam prioridade no atendimento, podendo o funcionário desempenhar mais funções além do atendimento ao cliente.

¹ Trabalho do componente curricular Gestão Estratégica da Qualidade do curso de Administração da UNIJUI.

² Acadêmica do curso de Administração da UNIJUI.

³ Acadêmica do curso de Administração da UNIJUI.

⁴ Acadêmica do curso de Administração da UNIJUI.

⁵ Acadêmica do curso de Administração da UNIJUI.

⁶ Professor do curso de Administração da UNIJUI.