



ESTUDO SOBRE UM NOVO CENÁRIO EM POSTOS DE ATENDIMENTO BANCÁRIO (PABs) COM FOCO EM QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Beatriz Mendonça Simões, André Luís Policiani Freitas, Paula Oliveira Pontes

Um novo cenário vem sendo construído nos serviços bancários nos últimos 50 anos. Com o aumento da competitividade no setor e o avanço da Tecnologia da Informação, caracterizada hoje pelo fornecimento imediato de informações, novos produtos e serviços vêm sendo utilizados a fim de agilizar, padronizar e reduzir custos de alguns serviços prestados pelos bancos. Sabendo que a lealdade dos clientes é resultado da postura da administração em relação à satisfação das necessidades dos mesmos, e nem sempre as organizações conseguem saber quais níveis de desempenho são necessários para que o consumidor perceba aquele serviço como de alta qualidade, espera-se que o presente estudo contribua para a melhoria contínua da qualidade dos serviços bancários, segundo o ponto de vista e a percepção dos clientes. Deste modo, o estudo tem como objetivo mensurar a qualidade dos serviços de dois Postos de Atendimento Bancário (PAB) de bancos distintos, um público e um privado, instalados em dois campus universitários. Ainda, o presente estudo pretende validar o instrumento de pesquisa desenvolvido por Freitas e Moraes (2009), e adaptado por Pontes e Freitas (2013). O estudo capta o perfil dos usuários das agências, a importância das dimensões do serviço bancário para os clientes e os itens mais críticos relacionados à qualidade. Para verificar a confiabilidade do questionário foi utilizado o coeficiente Alpha de Cronbach. Para a classificação dos itens quanto à prioridade de ações corretivas, utilizou-se a análise de Quartis. A pesquisa apontou diferenças sutis quanto à criticidade dos itens e importância das dimensões.

Palavras-chave: Qualidade em Serviços Bancários; Alpha de Cronbach; Diferenças entre Gêneros.

Instituição de fomento: UENF.