



## A IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS E SERVIÇOS DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE: UM ESTUDO NO SETOR BANCÁRIO DE TRÊS PASSOS<sup>1</sup>

*Daniel Augusto Schmaedecke<sup>2</sup>, Jeferson Luis Albring<sup>3</sup>, Luis Antonio Borger<sup>4</sup>, Daniela Simsen<sup>5</sup>, Cristiane Marquezin<sup>6</sup>, Luciano Zamberlan<sup>7</sup>*

O objetivo desta pesquisa é realizar um diagnóstico da Qualidade dos Serviços Bancários das Instituições existentes em Três Passos-RS, através da aplicação da escala *Servqual*. O estudo também apresenta uma hierarquia dos atributos de qualidade presentes em serviços desta natureza. Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades dos clientes. Os procedimentos metodológicos adotados para este estudo foram estruturados em duas etapas: um momento exploratório e outro descritivo. A pesquisa exploratória se baseou em dados secundários, através de estudos de caráter bibliográfico e serviu de referência para coleta do instrumento de investigação. Na etapa descritiva realizou-se um *survey* de corte transversal único onde aplicou-se um questionário estruturado em uma amostra não probabilística por conveniência de 141 respondentes. A análise de dados foi baseada em distribuição de frequência e a análise comparativa das médias de resposta. Do universo desta pesquisa, o percentual do sexo masculino é de 52,6% e feminino de 47,4% e que a maior parte da população está na faixa etária de 21 a 29 anos, seguidos da faixa etária de 40 a 59 anos, com 73,7% e 21,1% respectivamente. Da amostra total, 52,6% possuem renda familiar entre R\$ 1.201,00 à R\$ 2.000,00, e 42,1% possuem renda entre R\$ 500,00 à R\$ 1.200,00. Na análise das variâncias, pode ser observado que questões como a de interesse sincero em resolver problemas na prestação de serviços, executar os serviços corretamente pela primeira vez, executar o serviço dentro do prazo prometido e funcionários prestativos no atendimento aos usuários, são os itens que apresentam maior importância na opinião dos entrevistados. Um ponto a ser destacado é o item que diz respeito a funcionários com aparência limpa e profissional, nele observamos que o nível de percepção do cliente em relação ao nível desejado se iguala. Porém, existem pontos críticos que devem ser revistos, como o interesse sincero em resolver problemas na prestação de serviços, já que este foi considerado importante pelos clientes entrevistados. Assim como, também foi salientado pelos clientes o item que diz respeito aos funcionários prestativos no atendimento aos usuários, pois este também apresentou o nível muito baixo de satisfação dos mesmos. Um item de alta relevância é o resultado muito crítico para a falta de cortesia no tratamento dos associados e a falta de disponibilidade de atender pedidos mesmo que estes não sejam de tanta relevância na opinião dos clientes. Diante dos resultados expostos nesta pesquisa, a instituição financeira poderá fazer ajustes nas suas condutas a fim de aumentar a qualidade dos serviços prestados.

<sup>1</sup> Trabalho realizado no componente curricular Gestão Estratégica da Qualidade no Campus Três Passos.

<sup>2</sup> Aluno do curso de Administração.

<sup>3</sup> Aluno do curso de Administração.

<sup>4</sup> Aluno do curso de Administração.



# ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica

XIII Jornada de Pesquisa

IX Jornada de Extensão

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



<sup>5</sup> Aluna do curso de Administração.

<sup>6</sup> Aluna do curso de Administração.

<sup>7</sup> Professor Orientador.