



# ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica  
XIII Jornada de Pesquisa  
IX Jornada de Extensão

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



## DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DE OPERAÇÕES DE SUPORTE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO NUMA AGÊNCIA BANCÁRIA<sup>1</sup>

*Julio Cesar Valandro Soares<sup>2</sup>, Eduardo Vechietti<sup>3</sup>, Casius da Silva Santos<sup>4</sup>, Luciano Zamberlan<sup>5</sup>*

**INTRODUÇÃO:** Trata-se de um truísmo afirmar que, em geral, o cenário mercadológico da atualidade é marcadamente concorrencial, sublinhado por turbulências, instabilidades e desafios sistemáticos às organizações que nele operam. Neste contexto, torna-se evidente que as organizações devem primar por qualidade em seus produtos e serviços ofertados e, sobretudo, privilegiar seus clientes. Para tanto, a relação com o cliente torna-se inerente a esta perspectiva, principalmente em relação à satisfação deste. Neste sentido, vale ressaltar que o atendimento não se limita somente à relação pessoal do funcionário para com o cliente, seja nas mesas do atendimento, no balcão do caixa, na sala de auto-atendimento, no telefone, enfim. O atendimento parte do pressuposto de atender efetivamente a necessidade do cliente, ou seja, somente pode-se considerar que o cliente foi realmente atendido, no momento em que a operação conclui-se. Neste sentido, este trabalho prevê um estudo da prática administrativa na prestação de serviços bancários, com foco no processo de operações de suporte da agência Três Passos, em função da qualidade no atendimento aos clientes. Para desenvolver um estudo mais direcionado, estabeleceu-se a seguinte questão: Como acontecem na prática, no Banco do Brasil - Agência Três Passos, a gestão dos processos internos de trabalho, operações configuradas como apoio aos negócios, que estruturam boa parte dos serviços prestados pela unidade? Quanto ao objetivo, este trabalho procurou estudar a prática administrativa relacionada aos processos internos de operações, ou ainda operações de suporte dos serviços bancários, frente à composição na estrutura de atendimento. Buscou-se também diagnosticar o processo com vistas ao que preconiza a literatura a respeito do tema. **MATERIAL E MÉTODOS:** O estudo, de caráter predominantemente qualitativo, quanto à abordagem do problema, além de se configurar como uma pesquisa exploratória, do ponto de vista de seus objetivos e como estudo de caso, em face dos procedimentos técnicos, teve como objeto de estudo a Agência Três Passos do Banco do Brasil, através da utilização de entrevistas semi-estruturadas com os funcionários e estagiários lotados na referida unidade operacional, além das observações direta e participante. **RESULTADOS E CONCLUSÕES:** Os resultados apontaram que para melhorar o desempenho das operações e elevar o nível de satisfação dos clientes, é necessário diagnosticar as causas e tomar ações corretivas. Algumas das causas este estudo abordou, talvez de forma um pouco superficial para servir de base para ações corretivas, mas são indicadores que sinalizam pontos fracos que a empresa, e principalmente os envolvidos na gestão, deveriam considerar.

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão do Curso de Administração – UNIJUI.

<sup>2</sup> Orientador do Trabalho de Conclusão de Curso.

<sup>3</sup> Bel. em Administração, UNIJUI.



# 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>4</sup> Bel. em Administração, UNIJUI.

<sup>5</sup> Docente da UNIJUI.