



MENSURAÇÃO DA ZONA DE TOLERÂNCIA EM SERVIÇOS FINANCEIROS NA CIDADE DE TRÊS PASSOS A PARTIR DA APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL¹

Sidinei Rodrigues da Silva², Debora Eduarda Reis³, Joni Camara⁴, Patricia Scherer⁵, Sergio Nechel⁶, Luciano Zamberlan⁷

O principal objetivo desta pesquisa é realizar um diagnóstico do serviço prestado nos serviços bancários na cidade de Três Passos, por meio de aplicação da escala *Servqual*. O estudo também apresenta uma hierarquia dos atributos de qualidade presente em serviços desta natureza. O grau em que as expectativas do cliente são atendidas/excedidas por sua percepção do serviço prestado é a definição de qualidade em serviços, ou seja, a qualidade em serviços é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fato tem para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios para alguém. Os procedimentos metodológicos utilizados para este estudo foram estruturados em duas etapas: exploratório e descritivo. A pesquisa exploratória se baseou principalmente em dados secundários, através de pesquisas de caráter bibliográfico e serviu de base para instrumento de coleta de dados. Na etapa descritiva realizou-se um *survey* de corte transversal único onde aplicou-se um questionário estruturado a uma amostra não probabilística por conveniência de 141 respondentes. A análise de dados foi baseada em distribuição de frequência e análise comparativa das médias de resposta. Os principais resultados da pesquisa, avaliando uma instituição financeira de Três Passos, com âmbito federal, demonstra que o perfil dos respondentes é de 57% do sexo feminino e 43% do sexo masculino. A maioria está na faixa etária de 21 à 29 anos, representando 42% do total, onde a renda familiar varia de R\$ 501,00 à R\$ 1.200,00. Em relação ao estado civil, 53% dos respondentes são casados e 51% da amostra possuem ensino médio completo/incompleto. A variável que possui o mínimo aceitável de qualidade em serviços está representada entre 63% e 79% dos atributos avaliados, porém em relação ao serviço desejável, foi evidenciado um percentual mínimo de 71% e máximo de 86% e, quanto a qualidade percebida, tem-se um mínimo de 61% e máximo de 81% das variáveis analisadas. Nesta instituição federal, a variável avaliada como mais importante foi a atenção individual ao usuário procurando atender as necessidades dos clientes, com 11% de aceitação, e a variável considerada como menos importante é os funcionários informarem exatamente quando os serviços serão prestados, com 1% de aceitação. Com os resultados obtidos neste estudo, percebe-se que esta instituição financeira federal está com a maioria dos atributos abaixo da medida de adequação de serviço, pois a qualidade percebida está abaixo do mínimo de qualidade de serviços aceitável pelos clientes.

¹ Trabalho realizado no Componente Curricular de Gestão Estratégica da Qualidade do Curso de Administração da UNIJUI

² Acadêmico do curso de Administração da UNIJUI

³ Acadêmica do curso de Administração da 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



- 4 Acadêmico do curso de Administração da UNIJUI
- 5 Acadêmica do curso de Administração da UNIJUI
- 6 Acadêmico do curso de Administração da UNIJUI
- 7 Professor orientador