

III MOSTRA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

UTILIZAÇÃO DA ESCALA SERVPERF COMO MÉTODO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

NYLBER ALVES DE ALMEIDA

Discente do Curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Católica de Quixadá (UNICATÓLICA).

E-mail: nylberalves@gmail.com

CÉLIO GOMES DE LIMA JÚNIOR

Mestre em Administração de Empresas pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR).

E-mail: celiogomes@unicatolicaquixada.edu.br

OSCAR LOURENÇO DA SILVA NETO

Mestre em Administração de Empresas pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR).

E-mail: oscarlourengo@unicatolicaquixada.edu.br

JANE COSTA DE MENEZES

Doutoranda em Administração de Empresas da Universidade de Fortaleza (UNIFOR).

E-mail: jane_menezes@hotmail.com

ROMERITO DA SILVA OLIVEIRA

Docente do Curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Católica de Quixadá (UNICATÓLICA).

E-mail: romeritosilva@unicatolicaquixada.edu.br

RESUMO

Diante das diferentes necessidades empresariais de compreender o mercado consumidor e as formas de melhor entendê-lo, verifica-se cada vez mais, que a adoção das metodologias e/ou ferramentas que possibilitem inserir a qualidade dentro do processo produtivo ou do oferecimento de um determinado serviço, é imprescindível. No contexto da oferta de serviços, a qualidade torna-se ainda mais sensível, uma vez que o consumidor tem a possibilidade de atestá-la de forma quase imediata e, por essa razão, deve-se dispensar uma atenção especial. Dentre as principais ferramentas que podem auxiliar na mensuração da qualidade em serviços, pode-se citar o modelo SERVPERF. Com base nisso, esse artigo objetiva analisar a qualidade dos serviços oferecidos em duas agências bancárias da rede privada localizada no município de Quixadá. Para isso, foi utilizado o modelo SERVPERF para medir a satisfação desses consumidores, após a análise dos resultados obtidos a partir da aplicação dos questionários, pôde-se concluir satisfatório aos serviços prestados pelas agências bancárias. Com os resultados da pesquisa, pôde-se concluir que de acordo com a percepção dos clientes, as referidas agências bancárias, oferecerem um serviço considerado satisfatório, mas ainda precisa traçar planos de melhorias em alguns aspectos. Dentre os principais problemas, levando em consideração os resultados obtidos, verificou-se que os quesitos que precisam ser melhorados e trabalhados pela instituição foram: O quantitativo de funcionários disponíveis ao atendimento de pessoal; a competência do quadro de funcionários no desempenho de suas atividades; A cortesia e receptividade no atendimento; a insatisfação sobre as tarifas bancárias exercidas pelo banco. Por fim, foi possível propor as seguintes melhorias: Promover mais treinamentos para os funcionários realizar mais intervenções relacionadas a qualidade de vida no trabalho e saúde mental, buscando reduzir as pressões e dando aporte para o cumprimento de prazos e metas; Realização de mais concursos; Reduzir tarifas bancárias ou acrescentar benefícios nos pacotes de serviços, movimentações e demais cobranças; Realizar trabalhos que promovam a compreensão e empatia por parte dos funcionários para o atendimento do público.

Palavras-chave: Qualidade. Serviço. SERVPERF. Rede Bancária.