

ANÁLISE DA QUALIDADE DO SERVIÇO: UMA APLICAÇÃO DO MODELO SERPERF EM DUAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DE CAMPOS DOS GOYTACAZES

SANTOS, B. J.; SALES, B. L.; REIS, T. B

Curso de Administração, ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil.

Em um ambiente de grande competitividade e constantes instabilidades, as empresas buscam formas inovadoras para atrair e manter seus clientes. A diferenciação destas empresas reside em um atendimento qualificado, tornando esse fator determinante na sobrevivência no mercado, utilizando dessa postura de aproximação com os clientes como estratégia para manter-se lucrativos. Nesse contexto, as empresas precisam suprir os interesses e necessidades de seus *stakeholders*, pois satisfação reflete seus compromissos com ética e princípios moralmente aceitos pelas comunidades (SANTOS, 2011). O Objetivo deste trabalho de consiste em avaliar o desempenho do serviço prestado por agências bancaria da região Norte Fluminense, utilizando a ferramenta *SERPERF*, segundo a percepção dos usuários e gestores. O *SERPERF* é o modelo desenvolvido por Cronin e Taylor (1992) para avaliar o desempenho dos serviços prestados, levando em consideração a visão dos clientes. Segundo Junior e Bornia (2011) o *SERPERF* utiliza apenas a qualidade percebida na avaliação da satisfação. Já Salomi, Miguel e Abackerli (2005) concluem que o instrumento *SERPERF* é mais sensível em retratar as variações de qualidade em relação às outras escalas. A abordagem metodológica deste artigo consiste na coleta de dados primários, de forma quantitativa por meio de questionários de questões fechadas, entregue aos clientes de duas agências de Campos dos Goytacazes. A amostra da pesquisa será composta por 100 clientes de duas agências bancárias do município de Campos dos Goytacazes. Segundo Vicente, Junior e Hora (2014) os dados constantes nos questionários respondidos pelos clientes das agências bancárias serão utilizados não apenas para comprovar a hipótese do bom atendimento ou não da empresa analisada, mas também será usada para a elaboração de gráficos sobre o nível de desempenho do atendimento prestado por essa empresa do setor bancário em Campos dos Goytacazes. A elaboração do questionário foi realizada por meio da adaptação do modelo utilizado pelos autores Junior e Bornia (2011). O questionário é composto por 35 questões das quais espera-se que, após a conclusão da pesquisa seja possível identificar critérios importantes e inerentes a qualidade do desempenho dos serviços prestados nas agências bancárias. Para a composição do questionário, foram selecionadas as seguintes dimensões da qualidade em serviços que compõe o modelo *SERPERF*: I) Confiabilidade - Prestar serviço como prometido, com precisão consistência e segurança; II) Rapidez - Velocidade de atendimento e prontidão para atender o cliente; III) Tangíveis – Refere-se a quaisquer evidências físicas do serviço, como instalações físicas, aparência dos funcionários e equipamentos utilizados no processo; Empatia - Cordialidade, cuidados e atenções individual fornecidas ao cliente; IV) Flexibilidade - Capacidade de mudar e adaptar o serviço para se ajustar as necessidades dos clientes; V) Acesso - Facilidade de entrar em contato ou acessar fisicamente os serviços; Disponibilidade - Facilidade de encontrar disponível pessoal de atendimento, bens, facilitadores e instalações. Espera-se que por meio da elaboração do questionário e seleção das dimensões estudadas, possa seja apurado o grau do desempenho dos serviços prestados pelas agências estudadas.

Palavras Chave: Qualidade em serviço, Satisfação do cliente, *Serperf*.

Financiamento: ISECENSA e/ou FAPERP e/ou CNPq e/ou CAPES



REFERÊNCIAS

. SANTOS, Fabio. "Análise da qualidade de vida no trabalho em agências bancárias." Porto Alegre, 2011.

JUNIOR, A.A.Q.; VICENTE, G.F.; HORA, H.R.M. "Qualidade do serviço bancário na visão do cliente: um estudo de caso em um posto avançado básico (PBA) de uma agência bancária". Campos dos Goytacazes, 2014.

MIGUEL, P.A.C.; SALOMI, G.E. "Uma revisão dos modelos para a medição da qualidade em serviço". Revista Podrução. São Paulo, 2014.

JUNIOR, A.B.; BORNIA, A.C. "Proposta de instrumento de medida para avaliar a satisfação de clientes de bancos utilizando a teoria da resposta ao item." São Carlos, 2011.