

QUALIDADE: UMA ANÁLISE DO AUTO-ATENDIMENTO DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS EM MARINGÁ

ALVES, Marcio

MIOTTO, Ailton Carlos (Co-Autor)

SILVA, Mauricio Veloso (Co-Autor)

Acadêmicos do Curso de Administração das Faculdades Integradas de Maringá - Faimar do Centro de Ensino Superior de Maringá - Cesumar - Maringá - PR

BLATT, Cleide Roselei (Orientador)

Docente dos Cursos de Administração e Comércio Exterior das Faculdades Integradas de Maringá - Faimar do Centro de Ensino Superior de Maringá - Cesumar - Maringá - PR

Nos últimos anos as empresas têm enfrentado uma grande pressão competitiva, resultante da globalização, dos avanços rápidos em tecnologia e do aumento do grau de sofisticação dos mercados consumidores. Várias técnicas e filosofias de gestão foram desenvolvidas e aplicadas tanto em empresas do ramo industrial como nas empresas de serviços. Entre as mudanças internas recentes que ocorreram nos bancos se destacam a segmentação da clientela e diversificação de produtos, incorporação de novas tecnologias, com ênfase no auto-atendimento e modificações nas formas de gestão da mão-de-obra. A propagação da informática nos bancos possibilitou a diferenciação dos clientes, permitindo a adoção de estratégias distintas de atendimento, seja personalizado (home banking), para clientes de média/alta renda, ou padronizado (máquinas de auto-atendimento nas agências), para aqueles de baixa renda. Entretanto, várias pesquisas apresentadas por revistas, jornais, dentre outros veículos de comunicação, têm demonstrado a insatisfação dos clientes quanto aos serviços prestados por agências bancárias em Maringá. Apesar de ter sido investidos pelas mesmas, altos valores na modernização de equipamentos, o auto-atendimento não encontra a receptividade esperada pelos clientes. Desta forma, essa pesquisa procurará identificar o quais são as causas da aceitação ou rejeição das pessoas quanto ao auto-atendimento. A metodologia a ser empregada nesta pesquisa é uma pesquisa de levantamento. A coleta de dados será através da aplicação de um questionário com os clientes de agências bancárias em Maringá. Espera-se que este trabalho sirva como base para estabelecer novas mudanças ou não quanto a prestação de serviços das agências bancárias em Maringá.

e-mail: cleide@cesumar.br