

PREFERÊNCIAS DOS CLIENTES FRENTE AO SERVIÇO DE AUTOMAÇÃO EM TRÊS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

Paulo Henrique Nogueira Biscola

Acadêmico do 4º Ano de Graduação em Administração da UFMS.

Endereço: Avenida Primeiro de Maio, nº 217

Bairro: Jardim São Bento Cep: 79004-620

Telefones: 382-9151 ou 9902-0536

E-mail: pbiscola@bol.com.br

Paulo Pimentel Goulart

Acadêmico do 4º Ano de Graduação em Administração da UFMS.

E-mail: ppg6@uol.com.br

Prof. Dr. Dario de Oliveira Lima Filho

Professor do Departamento de Economia e Administração da UFMS.

E-mail: dolima@nin.ufms.br

RESUMO: Este estudo abordou as preferências dos clientes frente ao serviço de automação em instituições bancárias. Para tanto, foi utilizada pesquisa descritiva com amostra de 138 clientes de três agências de diferentes bancos em Campo Grande (MS). A coleta de dados foi feita por meio de questionário estruturado não disfarçado com clientes que haviam utilizado o caixa-automático há mais de 3 meses e fossem titular de suas contas. As conclusões revelam que os clientes percebem que não estão tendo suas reclamações atendidas de forma adequada, embora percebam confiança nos funcionários.

Palavras-chave: qualidade de serviços, bancos, SERVQUAL