



X SALÃO DE PESQUISA SETREM

SAPE

PESQUISA PROMOVENDO DESENVOLVIMENTO

14º SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA

12ª MOSTRA ESTADUAL DE TRABALHOS DE PESQUISA DA EDUCAÇÃO BÁSICA

12ª MOSTRA ESTADUAL DE PESQUISA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

11ª JORNADA DE PESQUISA

9ª FÓRUM DE INOVADORES E INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS



Número do ISSN: 1981-2892

ESTUDO DO PERFIL DA FILA DA AGÊNCIA TRÊS DE MAIO DO BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Trabalho de: JOCIÁLI MALEICO (jocimaleico@yahoo.com.br), JOICE MAIARA DELGIOVO HAUPENTHAL (joimaiarah.d.h@gmail.com), RICARDO BOURSCHEID (ricardob_tm@hotmail.com).

Orientado por: ALEXANDRE CHAPOVAL NETO (chapoval_alex@yahoo.com.br).

Sociedade Educacional Três de Maio - SETREM

Resumo

O crescimento da economia dos serviços a nível mundial impulsionou o estudo da administração das operações na busca pela maximização da eficiência dos processos que compõe uma prestação de serviços. Entre o universo de fatores que determinam a satisfação global do cliente com um atendimento, como empatia do colaborador e a fiel e ágil execução da tarefa solicitada, as filas assumem uma posição de destaque, pela frequência com que se verifica dentro das instituições brasileiras e pelo impacto que esse sistema de espera tem sobre o bem-estar dos consumidores. Considerando este contexto, partindo do tema “perfil da fila” e existindo o problema de seu total desconhecimento por parte da agência bancária que sustenta este estudo de caso, o presente artigo objetiva conhecer aspectos peculiares e caracterizadores da fila para caixas da Agência Três de Maio do Banco do Estado do Rio Grande do Sul. A abordagem do estudo é dedutiva, quantitativa e qualitativa, os procedimentos são de estudo de caso e pesquisa explicativa, finalmente, as técnicas utilizadas abrangeram a execução de um teste e a aplicação de um questionário ao público frequentador da fila. Os resultados da pesquisa indicaram uma grande diversidade de idade e sexo entre o público que frequenta fila – que reúne equilibradamente correntistas e não-correntistas do banco, cuja frequência ordinária de comparecimento à fila é de uma vez ou menos na semana e que demandam, sobretudo, o pagamento de títulos. Também indicaram percepções de tempo de espera e satisfação com o serviço satisfatórias, uma correlação mediana entre essas duas variáveis, um tempo médio de espera na fila no período da pesquisa de 13,69 minutos e um máximo de 63 minutos. Os objetivos da pesquisa foram todos alcançados, seus resultados compõe um dossiê que pode ser utilizado estrategicamente pela administração da agência em tomadas de decisão buscando o aumento da eficiência de seus processos e da qualidade do serviço de caixa entregue aos clientes.

Palavras chaves: Administração da Produção e das Operações, Administração de Serviços, Teoria das Filas

Referências

ABENSUR, Eder et al. Tendências para o auto-atendimento bancário brasileiro: um enfoque estratégico baseado na teoria das filas. Disponível em: . Acesso em 28 de abril de 2012.

BANRISUL, Assessoria de Imprensa. Rede Banrisul. Nº. 654. Porto Alegre: 23 de maio de 2012.

BOURSCHEID, Ricardo; FAORO, Douglas. Perfil do Cliente Bancário Universitário de Administração da Instituição de Ensino Superior Três de Maio – SETREM. Três de Maio: 2010.

CASTELLS, Manuel. A Sociedade em Rede. 9 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

34

CHASE, Richard B.; Jacobs, Robert; AQUILANO, Nicholas J. Administração da produção para vantagem competitiva. Disponível em: . Acesso em: 28 de abril de 2012.

COSTA, Luciano Cajado. Teoria das Filas. Disponível em: Acesso em 28 de abril de 2012.

DAVIS, Mark M.; AQUILIANO, Nicholas J.; CHASE, Richard D. Fundamentos da administração da produção. Disponível em: . Acesso em 28 de abril de 2012.

FITZSIMMONS, James A; FITZSIMMONS, Mona. Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

KOTLER, Philip. Marketing para o Século XXI: Como criar, conquistar e dominar mercados. São Paulo: Ediouro, 2009.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Metodologia Científica. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____ Fundamentos de Metodologia Científica. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LOVATO, Adalberto; EVANGELISTA, Mário Luiz Santos; GÜLLICH, Roque Ismael da Costa. Metodologia da Pesquisa. 2 ed. Três de Maio: SETREM, 2007.

MAJEAU, Pedro Mizcci. O desafio da prestação de serviços: a experiência do cliente. Disponível em: Acesso em 2 de abril de 2012.

SEVERO, Maria Teresa Oliveira. Lei da fila: Bancos receberam 68 autos de infração em 2011. Disponível em: Acesso em 10 de junho de 2012.