III Congresso Internacional de Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento

20 a 22 de outubro de 2014

CIÊNCIA E TECNOLOGIA PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL

EPH0278

TEMPOS DE FILAS E QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS

GABRIEL SIMÕES ALVES
DANIELLE SANTOS PEREIRA
gabriel.simoes.alves@gmail.com
ADMINISTRAÇÃO NOTURNO
UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

ORIENTADOR(A)
JOSE GLENIO MEDEIROS DE BARROS
UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

RESUMO

Com o avanço da técnica e da tecnologia, o ser humano enfrenta um problema cada vez mais recorrente: a falta de tempo. A competição do dia-a-dia, alimentada por uma concorrência crescente, força o indivíduo a realizar cada vez mais em menos tempo. Por outro lado, a perda de tempo na busca de soluções para problemas que envolvem situações burocráticas, bem como meios de transportes inadequados, ou até mesmo as dificuldades impostas pelo trânsito cada vez mais caótico nas grandes cidades, isto e muito mais impõem sobre o indivíduo a percepção de que falta tempo. Tudo isto gera no indivíduo a insatisfação e a intolerância com a perda de tempo nas situações do dia-a-dia. Uma das mais notórias, que ocorrem no Brasil, está relacionada a demora no atendimento de clientes em agências bancárias em geral. Dependendo do banco e do dia da semana do atendimento, pode-se “perder” facilmente entre uma e duas horas em filas de agências bancárias. Esta situação gera, muitas vezes, o comprometimento das demais atividades do indivíduo a serem realizadas ao longo do dia e prejudica a imagem da empresa junto aos clientes. Neste contexto, o presente trabalho tem por objetivo buscar alternativas para reduzir os tempos de filas em agências bancárias, a partir de informações e análise de situações estudadas em uma agência bancária de grande movimento localizada no Estado de São Paulo. O estudo busca analisar os processos envolvidos com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento dos clientes nas agências bancárias. Para isto, entender as necessidades dos clientes é ponto de partida para solucionar ou minimizar os problemas de filas e da baixa qualidade de atendimento encontradas em muitas das agências bancárias brasileiras. Com o auxílio de ferramentas de análise, buscou-se identificar as possíveis causas que poderiam estar gerando demasiada demora no atendimento dos clientes, a despeito das penalidades que podem ser impostas as empresas do setor em função da aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Com o levantamento de informações em uma agência bancária e a aplicação de ferramentas de análise, pôde-se observar alternativas viáveis para se obter melhorias na qualidade dos serviços prestados, bem como na redução do tempo de espera dos clientes nas filas da agência bancária estudada, favorecendo o atendimento de mais pessoas em menos tempo, sem perder a qualidade e o padrão de atendimento durante todo o processo. Por outro lado, verificou-se também que as ferramentas utilizadas foram adequadas para se obter os resultados descritos ao longo do trabalho. As propostas de melhorias deverão ser analisadas pelo setor competente da empresa e, uma vez testadas e aprovadas, poderão fazer parte da nova rotina de trabalho da agência em benefício direto dos clientes e fornecedores.