



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
UNIDADE ACADÊMICA DE SERRA TALHADA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

MAURILIO BATISTA DO AMARAL

**ASPECTOS QUE AFETAM DE FORMA POSITIVA OU NEGATIVA A
QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS**

SERRA TALHADA – PE

2022

MAURILIO BATISTA DO AMARAL

**ASPECTOS QUE AFETAM DE FORMA POSITIVA OU NEGATIVA A
QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração da Unidade Acadêmica de Serra Talhada da Universidade Federal Rural de Pernambuco como parte dos requisitos para a obtenção do título de Bacharel(a) em Administração.

Orientadora: Prof^a. Maria José da Silva Feitosa

SERRA TALHADA – PE

2022

ASPECTOS QUE AFETAM DE FORMA POSITIVA OU NEGATIVA A QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Maurílio Batista do Amaral

E-mail: mba.amaral58@gmail.com

Universidade Federal Rural de Pernambuco, Unidade Acadêmica de Serra Talhada, Curso de Bacharelado em Administração

Maria José da Silva Feitosa

mariajose.feitosa@ufrpe.br

Universidade Federal Rural de Pernambuco, Unidade Acadêmica de Serra Talhada, Curso de Bacharelado em Administração

RESUMO

O presente estudo visa identificar os aspectos que afetam de forma positiva ou negativa a qualidade no atendimento em agências bancárias. Para tanto, foi realizada uma revisão sistemática de literatura. Assim, foi possível identificar que aspectos como demora na realização dos procedimentos e as filas foram os que mais influenciaram negativamente. Por outra parte, a forma de tratamento e conhecimento dos produtos e serviços do banco são aspectos que influenciam de forma positiva. Para futuros trabalhos, sugerem-se a inclusão de outras bases de dados, bem como artigos em outros idiomas. Também seria importante aprofundar os estudos realizando uma pesquisa de campo.

Palavras-Chave: Qualidade. Banco. Qualidade no Serviço. Revisão Sistemática de Literatura.

ABSTRACT

The present study aims to identify the aspects that positively or negatively affect the quality of service in bank branches. Therefore, a systematic literature review was performed. Thus, it was possible to identify which aspects such as the delay in carrying out the procedures and the queues were the ones that most negatively influenced. On the other hand, the treatment and knowledge of the bank's products and services are aspects that influence positively. For future works, we suggest the inclusion of other databases, as well as articles in other languages. It would also be important to deepen the studies by conducting field research.

Keywords: Quality. Bank. Quality in Service. Systematic Review of Literature.

1 INTRODUÇÃO

É comum ouvirmos ou passarmos por algum caso de insatisfação com algum produto adquirido ou serviço prestado, e isso não é diferente nos bancos. Ao menos uma vez na vida o indivíduo precisa utilizar significativa parcela do seu tempo em um dia para ir a uma agência bancária para resolver alguma questão. E pode ter sair desse ambiente satisfeito ou não. Nesse ponto, um ponto importante que merece ser abordado é a qualidade nesses atendimentos, pois a mesma afetará o quão satisfeito os clientes podem sair do atendimento.

“Definimos qualidade como adequação ao objetivo, sendo esse definido pelas necessidades do cliente. Tais necessidades norteiam a compra dos bens e serviços oferecidos.” (JUAN; DEFEO, 2010, p.17). Um atendimento é considerado de qualidade quando consegue ser conduzido de forma educada, cortês e empática, no qual se busca a prestação de um serviço de qualidade, que não só resolve a demanda do cliente, mas busca superar expectativas deste, conseguindo fazer com que o mesmo continue vinculado à organização e também possa indicá-la para outras pessoas. (COSTA *et al.*, 2015).

O cliente é o foco nas organizações, então um cliente insatisfeito tende a causar perda de negócios que antes poderiam ser de certa organização, mas agora irão para a concorrência da mesma. Nesse sentido, alguns aspectos podem ser levados em conta na hora da fidelização do cliente tais como: um diálogo consultivo para saber a real necessidade do cliente, o foco nessa necessidade, adequação daquele produto/serviço na sua necessidade e no seu perfil. Tudo isso associado à agilidade. Essas são algumas práticas importantes para fidelizá-lo.

Muitas das reclamações mais frequentes nos bancos são, principalmente, relacionadas à demora e agilidade nos atendimentos, no entanto nenhuma parte do processo pode ser ignorada para que não haja retrabalho e falhas ao final. Uma das formas implementadas pelos bancos para redução de filas são os meios digitais, de modo que hoje em dia não se vê mais aquelas longas filas em bancos para pagar uma conta. Essa evolução não está só nos serviços de caixa. É possível contratar empréstimos, cartão de crédito, investimentos e vários outros serviços sem precisar sair do conforto de casa, tudo através do celular. Assim, nota-se que há aspectos que podem colaborar ou facilitar o atendimento bancário de qualidade.

Nesse contexto, o presente estudo tem o seguinte problema de pesquisa: quais aspectos afetam positiva ou negativamente a qualidade no atendimento em agências bancárias? Para

responder essa pergunta, o presente estudo visa identificar os fatores que afetam de forma positiva ou negativa a qualidade no atendimento em agências bancárias.

Para tanto, foi realizada uma revisão sistemática qualitativa de literatura, pois é um tema que carece ser mais explorado, uma vez que os serviços bancários estão se atualizando de forma rápida e cada vez mais digital. Por outra parte, conforme Santos (2017, p.7), “a qualidade no atendimento bancário é um tema que vem sendo cada vez mais aprimorado pelas instituições, sobretudo, porque a qualidade é a ferramenta que agrega valor aos produtos e serviços que estão sendo prestados ao consumidor”. Sendo assim, os estudos sobre essa temática podem contribuir para tal aprimoramento. Além disso, o tema em questão foi escolhido devido vivências profissionais e experiências relatadas por clientes que despertaram a curiosidade de entender mais sobre aspectos que ajudam ou atrapalham um atendimento de qualidade em agências bancárias.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade em serviços

Para Lobo (2020), nos dias atuais a qualidade é um fator de mercado, pois os clientes estão mais exigentes e buscam cada vez mais segurança e qualidade nos produtos ou serviços adquiridos.

Para tanto, é imprescindível às organizações a busca por conhecer bem o seu público alvo, bem como a concorrência e estimular as equipes que possuem. Assim, pode ser possível alcançar vantagem competitiva em relação aos concorrentes, a qual pode ser entendida como a capacidade de oferecer produtos ou serviços de qualidade superior e ou mais baratos. Para Mações (2017), uma empresa só tem vantagem competitiva quando consegue crescer e ter seu trabalho valorizado. A qualidade é um fator crucial para que haja essa valorização.

Quando uma organização deixa a desejar em algum produto ou serviço, em decorrência da baixa qualidade, pode ser facilmente substituída por algum concorrente que o faça de melhor forma (MAÇÃES, 2017). “Organizações que buscam incansavelmente entregar bens e serviços de alta qualidade deixam para trás as organizações que não os fazem”. (JURAN; DEFEO, 2015, p. 16).

Quando o assunto é bom atendimento existem boas práticas que podem ser levadas em conta, por exemplo, ouvir bem o que o cliente tem a dizer é primordial, pois só assim será possível resolver o problema do mesmo, com a solução mais viável e definitiva, de modo a evitar retrabalho. Para tanto, é importante conhecer bem os produtos e serviços prestados pela organização, para que, assim, seja possível ter segurança e clareza para passar ao cliente, e isso só é possível com o domínio dos processos. De acordo com Casas (2019), a qualidade nos serviços engloba não só os funcionários, mas também os clientes para, assim, conseguir oferecer soluções aos problemas destes.

A qualidade no atendimento bancário pode ser avaliada através de um bom relacionamento, isso faz com que o cliente queira ficar, e quando isso acontece fará com que ele além de ser fiel, indique para pessoas próximas, e isso indica uma intenção futura, uma vez que uma pessoa que queira deixar de ser seu cliente não indicará seu serviço a um amigo. (ZACHARIAS; FIGUEIREDO; ALMEIDA, 2008).

2.2 Qualidade na prestação do serviço em agências bancárias

Segundo o Banco Central do Brasil (2012, p.1), “agência é a dependência destinada ao atendimento aos clientes e ao público em geral no exercício de atividades da instituição, não podendo ser móvel ou transitória”. Quando um cliente procura uma agência bancária para uma demanda ou solução de um problema, um atendimento adequado no primeiro momento é imprescindível. Esse primeiro contato precisa ser minucioso, uma vez que o perfil do cliente deve ser traçado a fim de que o serviço seja adequado ao seu perfil. Também é importante que o problema seja solucionado de forma prática e objetiva, pois a agilidade é um elemento importante no que tange à percepção da qualidade por parte dos clientes.

É na busca dessa agilidade que os bancos têm incorporado os meios digitais. Banco digital diz respeito a um novo modelo de negócio que se utiliza de tecnologia e canais eletrônicos para manter o relacionamento com seus clientes, buscando alcançar um nicho diferente dos bancos físicos convencionais, sendo a modalidade digital mais acessível aos clientes e menos custosa ao próprio banco, por não ter custos de locações físicas. (MARTINS *et al.*, 2022). Assim, existem bancos que funcionam de forma totalmente digital, por exemplo, Nubank, Next, Digio, e também aqueles que são físicos, mas usam tecnologias digitais, no formato de aplicativos, visando complementar as atividades e prestar um serviço com mais agilidade. “Com o aumento do processo de virtualização dos bancos, cada vez mais os

processos são substituídos, com o intuito de facilitar os serviços para a vida dos clientes, por mecanismos eletrônicos como é o caso do aplicativo bancário”. (SOUSA, 2018, p.7)

O processo de migração de muitos serviços para os aplicativos contribui para otimizar a execução das atividades nas agências, na medida em que permite realizar atividades como: atualização cadastral necessária para formalizar propostas de crédito, realizar negociações de dívida, parcelamento de faturas de cartão e outras várias funcionalidades. Assim, o cliente pode conseguir resolver sua questão sem precisar retornar ao banco em outro momento para sanar a mesma demanda. Dessa forma, o uso de aplicativos pode influenciar positivamente a qualidade dos atendimentos em bancos.

Através dos aplicativos bancários também é possível formalizar contratos que antes necessitavam de assinatura em papel. Assim, a assinatura digital, que é uma forma de validar a autenticidade de um documento de forma digital, seja por SMS (Short Message Service. Em português, pode ser traduzida como Serviço de Mensagens Curtas), código de acesso, localização, impressão digital ou e-mail, possibilitando que um cliente faça o aceite de uma operação de crédito (empréstimo), por exemplo, sem precisar se deslocar até uma agência física. Esse tipo de alternativa revolucionou mais ainda o serviço prestado pelos bancos.

Para Silva e Zambon (2015), a partir do momento que uma organização conseguir atrair e fidelizar seus clientes, a estes devem ser disponibilizados canais de comunicação, nos quais seja possível aos clientes se comunicarem com a organização para apresentarem elogios, sugestões ou realizarem reclamações. Nessa perspectiva, a Febraban (2013, p.18) pontua o seguinte:

Estão à disposição dos clientes múltiplos canais para que se relacionem com os seus bancos, estando todos interligados em tempo real. Essa mudança resulta não somente em alta disponibilidade e comodidade, mas também em uma experiência mais fluida e satisfatória para os clientes. (FEBRABAN, 2013, p.18).

Outro aspecto que pode afetar positivamente a qualidade na prestação do serviço diz respeito à forma de relacionamento com o cliente, isto é, o contato, a proximidade que se desenvolve com a convivência e nas tomadas de decisões do mesmo, sendo cordial nos atendimentos, realmente se importando com quem está ali para ter sua demanda atendida e buscando sempre visitar aqueles clientes que não conseguem tempo para se deslocar até a agência. Quando temos uma maior proximidade nos sentimos mais à vontade, o que torna a resolução dos problemas algo menos distante. Esse contato com o cliente pode ocorrer tanto presencialmente, quanto remotamente, por meio de canais digitais (aplicativos de mensagens

e centrais de atendimento) que podem ser levados em consideração para que o cliente possa dar uma sugestão, tirar uma dúvida ou fazer uma reclamação. E para isso existem ferramentas disponíveis nos bancos como as centrais de atendimento. Nesse sentido, “o cliente não significa apenas lucratividade, essa é apenas uma consequência da forma como ele é zelado. Sem o cliente, os negócios se vedariam e a economia deixaria de ser potente como ela é”. (ALBRECHT; BRADFORD, 1992 apud AGUIAR; ANJOS, 2017, p. 97).

Em relação aos aspectos que podem afetar negativamente a qualidade no atendimento ao cliente, tem-se o clima organizacional tenso no ambiente organizacional. “Clima organizacional diz respeito apenas ao que é percebido pelo empregado sobre características da organização. Se estas características o agradam ou não, como ele se sente a respeito delas, diz respeito à satisfação no trabalho”. (SIQUEIRA, 2008, p. 31). O clima organizacional pode impedir o desenvolvimento da equipe enquanto grupo, o que diminui a satisfação e pode afetar produtividade. E um funcionário desmotivado tende a não render como o esperado. Esse quadro pode gerar um gargalo no sistema (gargalo se entende como pontos que limitam a capacidade da produção), de tal forma que há formação de filas.

O clima organizacional tenso no ambiente bancário pode ser resultado da sobrecarga, que ocorre tanto devido ao adoecimento quanto férias de funcionários, de modo que o trabalho do colaborador ausente, por motivo de doença ou férias, é redistribuído entre os demais que permanecem. Esse fato intensifica a sobrecarga e, conseqüentemente, gera insatisfação no colaborador, formação de filas e insatisfação no cliente.

As filas são um problema muito comum em agências bancárias, o que gera insatisfação por parte dos clientes afetando negativamente a qualidade do serviço e transtornos a partes envolvidas, já que os funcionários também sofrem com a alta demanda de trabalho e o curto tempo para prestar um atendimento de qualidade aos clientes. Então, na maioria das vezes, observa-se um ambiente lotado onde o tempo é crucial, o que impede, algumas vezes, de que esse diálogo consultivo entre atendente e cliente aconteça de forma mais eficiente.

Em um estudo recente realizado pelo PROCON (Programa de Proteção de Defesa do consumidor), em 2021, na cidade de Juiz de Fora, com os clientes da Caixa Econômica, do Banco do Brasil, do Santander, do Bradesco e do Mercantil do Brasil, mostrou que a maior insatisfação dos clientes é a espera em filas. Muitos clientes são idosos, o que piora a situação, considerando que acabam tendo seus direitos feridos, uma vez que passam horas em filas

onde o tempo máximo determinado pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), é de 20 minutos em dias normais e 30 minutos em dias de maior movimento, como é o caso dos períodos de pagamentos no final do mês.

Além do problema referente à geração das filas, a sobrecarga de trabalho também impossibilita que o atendente compreenda adequadamente o perfil do cliente. É preciso entender o perfil do cliente e ouvir a demanda do mesmo, é necessário entender se aquilo que ele procura será realmente a solução para a demanda apresentada ou se isso lhe gerará outro problema mais à frente. Nesse sentido, verifica-se a necessidade de se antecipar ao surgimento desses percalços, para que o cliente não acabe tendo que voltar em curto prazo para tratar uma questão já tratada. Por exemplo, um cliente chega até a agência querendo guardar dinheiro pensando na sua aposentadoria, o que implica que ele pensa de forma conservadora (pensa no futuro), mas, quer somente colocar o dinheiro em uma poupança, pois não tem intenção de utilizá-lo. Nesse caso, seria aconselhável uma previdência (que seria uma aposentadoria complementar) que iria rentabilizar mais seu dinheiro e lhe garantir mais renda no futuro. Para Casas (2019), um dos fatores para o cliente sair satisfeito de um atendimento é conhecê-lo bem e os motivos que o levaram até o banco.

Outro aspecto que merece ser considerado é a resistência de algumas pessoas ao uso de novas tecnologias, como os aplicativos bancários. “Os bancos que oferecem serviços via Internet mantêm um padrão relativamente semelhante de atividades oferecidas, tais como consultas de saldos e extratos, transações entre contas, pagamento de faturas” (RAMOS; COSTA, 2000, p.137). Porém, mesmo com a praticidade disponibilizada, há locais, sobretudo no interior do país, em que as agências bancárias ainda há concentração física de clientes e formação de filas. Nestes lugares, a maior parte dos aposentados e pensionistas se recusa a utilizar-se da comodidade de usar o cartão no débito, ou aplicativos, resistindo a essa tecnologia que ajudaria a reduzir as enormes filas, já que possibilitaria pagar contas de mercado, farmácia e entre outras de forma mais prática e fácil, assim evitando longos períodos de espera em agências bancárias. Essa resistência à utilização das tecnologias influencia negativamente na qualidade dos atendimentos, já que muitas demandas simples poderiam ser resolvidas sem precisar sair de casa. Essa resistência pode ser afetada pela desinformação, pela percepção de que o uso da tecnologia não é seguro, pelo medo de golpes ou dificuldade na utilização dessas ferramentas. Para Duque, Machado e Pelissari (2008, p.3), “a resistência pode ser denotada pelos comportamentos dos usuários quando estes reagem à implantação de novas tecnologias”.

Se essa realidade de sobrecarga já era intensa, com a pandemia de covid19 a situação se agravou, pois as agências não estavam preparadas para a notável quantidade de novos clientes que surgiu do dia para a noite, intensificando ainda mais a sobrecarga dos funcionários. O mesmo quadro de funcionários passou a lidar com um aumento no quantitativo de clientes de três a quatro vezes maiores do que a capacidade de atendimento da agência. Atrelado a isso, há ainda casos de adoecimento de funcionários ou necessidade de ausência por outros motivos, havendo a necessidade de redistribuir as tarefas entre a equipe (que passa a ser ainda mais reduzida), o que vem a agravar ainda mais a sobrecarga e o quadro de insatisfação dos colaboradores. De acordo com Marqueze (2005), independente do que você entenda ou associe à satisfação no trabalho, é inegável que esse fator satisfação interfere no seu ambiente de trabalho, na sua saúde e no relacionamento com outros colaboradores, o que interferirá no resultado final.

Moronte e Albuquerque (2021) fizeram um estudo de revisão de literatura em 120 estudos, dentre os quais 37 apontaram que o trabalho bancário apresenta características relacionadas ao sofrimento, desgaste, bem como adoecimento dos colaboradores. “A forma de organização do processo de trabalho no setor bancário se relaciona com o sofrimento e o adoecimento, podendo levar ao suicídio”. (MORONTE; ALBUQUERQUE, 2021, p. 216).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

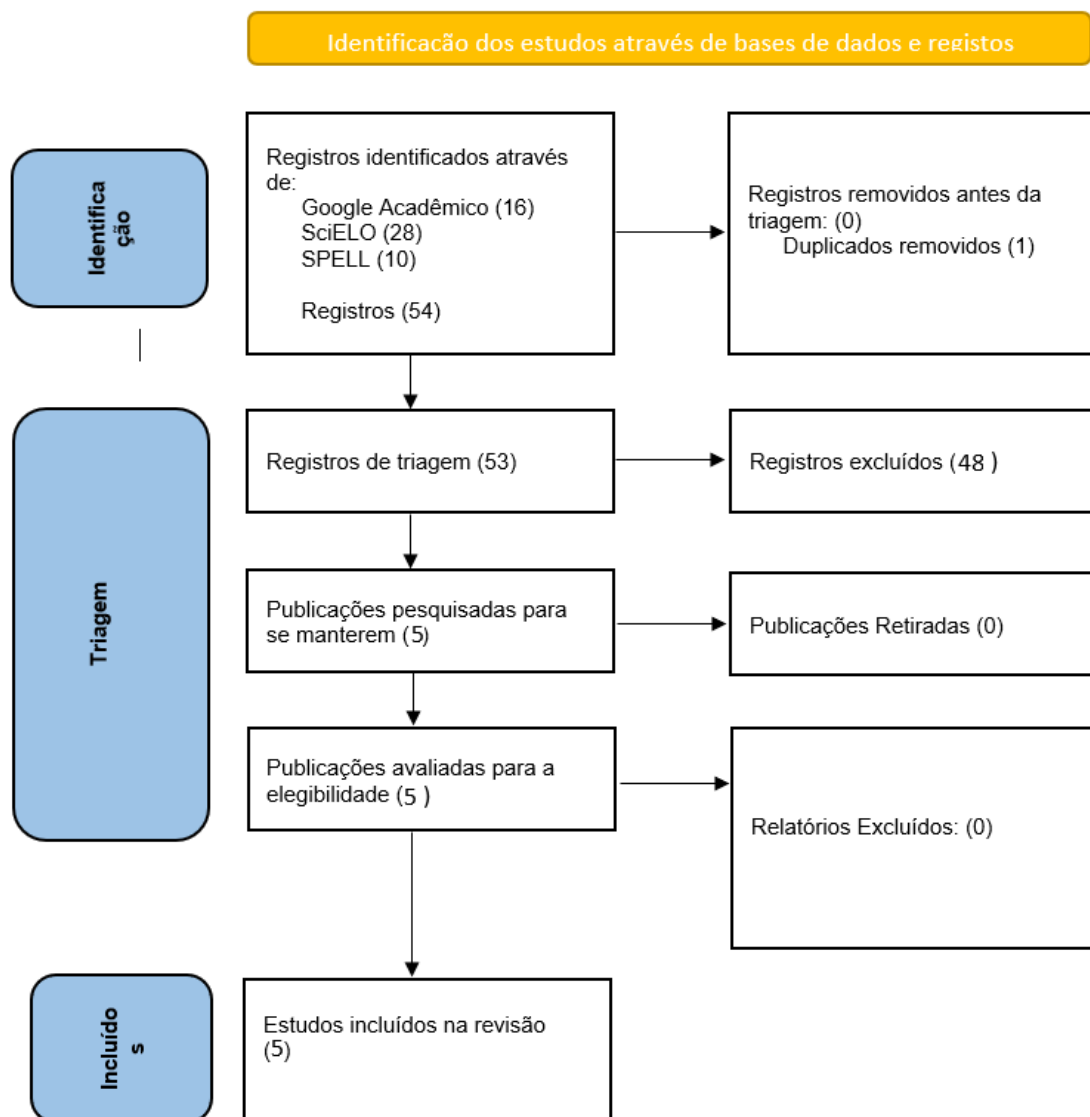
O presente estudo trata-se de um estudo exploratório, no formato de uma revisão sistemática de literatura de abordagem qualitativa. “As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”. (GIL, 2008, p.27).

Para Sampaio e Mancini (2006), uma revisão sistemática é uma pesquisa que se utiliza da literatura de determinado tema como sua base de dados. Conseguindo através desse método de investigação um compilado de estratégias e intervenções específicas acerca daquele problema determinado na pesquisa. De acordo com Galvão e Ricarte (2019, p.58), “é uma modalidade de pesquisa, que segue protocolos específicos, e que busca entender e dar alguma logicidade a um grande corpus documental”.

Para a revisão sistemática foram utilizadas três bases de dados, quais sejam: a SciELO o Google Acadêmico e a Spell. Nas três bases a pesquisa se baseou em artigos em português dos últimos dez anos contendo palavras-chave da pesquisa, apontadas a seguir.

Na base SciELO foram utilizados alguns filtros para a obtenção de resultados de artigos desejados relacionados ao tema. As palavras-chave da pesquisa foram: Qualidade, Banco e Atendimento. Os filtros utilizados foram: na coleção apenas Brasil, em todos os periódicos em português do ano de 2012 a 2022, listados em todas as áreas temáticas e citáveis. Após o filtro foram identificados 28 artigos. A segunda plataforma de pesquisa foi o Google Acadêmico, onde a pesquisa se baseou nas palavras chave: Agências bancárias, atendimento e qualidade. Filtrando os artigos de 2012 a 2022, sendo obtidos 16 artigos. A terceira base foi a SPELL e as palavras chave foram: qualidade no atendimento ou agências bancárias, filtradas de janeiro de 2012 a junho de 2022, somente artigos na área de conhecimento da Administração em português, onde foram encontrados dez trabalhos. Com base nessas informações, foi elaborado o fluxograma prisma, que consta na figura 1 a seguir:

Figura 1 – Fluxograma Prisma da Revisão Sistemática de Literatura.



Fonte: elaborado pelo autor (2022)

Através das consultas nas bases de dados foram identificados 54 artigos, desses 1 estava em duplicidade, e outros 48 não se encaixavam na temática da pesquisa, por abordarem temas diferentes do pesquisado, fugindo assim da temática da pesquisa, restando apenas cinco que foram analisados e inseridos da revisão sistemática.

Após essa fase inicial, o próximo passo foi analisar os trabalhos como um todo. A análise tem por objetivo organizar esses dados de forma que permita fornecer a resposta para o problema proposto. As respostas obtidas podem ser variadas e para isso é necessário

organizá-las e agrupá-las de forma categórica, conforme as etapas de redução, exibição e verificação, conforme Miles e Huberman (1994, apud GIL, 2008).

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O presente trabalho se propôs a identificar aspectos que afetam de forma positiva ou negativa a qualidade no serviço em agências bancárias. Tais aspectos envolvem desde a precisão na definição do perfil do cliente e o uso de aplicativos (como facilitadores) até a sobrecarga de trabalho e formação de gargalos no processo (como dificultadores). Como resultado, foram incluídos cinco artigos que tratam desde a importância da qualidade, clima organizacional e saúde dos colaboradores, fatores esses que estão diretamente ligados à qualidade dos serviços prestados pelos bancários. Abaixo podemos ver o Quadro 01 de resultados acerca dos artigos selecionados no processo de revisão sistemática.

Quadro 01 – Apresentação dos resultados

AUTOR/DATA	OBJETIVO DO TRABALHO	RESULTADOS
Beux, Laimer e Laimer (2012).	Avaliar a percepção dos clientes quanto à qualidade no atendimento em instituições financeiras a fim de obter a satisfação por parte dos mesmos.	<p>Aspectos que contribuem positivamente para qualidade no atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espaço físico da agência. • Segurança no interior da agência. • Organização da agência. • Limpeza da unidade. • Conhecimento dos produtos pelos colaboradores. • Educação dos atendentes. <p>Aspectos que contribuem negativamente para qualidade no atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de agilidade no atendimento. • Demora para resolução de uma demanda via telefone.
Melo e Domenico (2012).	Verificar a influência dos	Aspectos que contribuem

	valores organizacionais de agências bancárias no desempenho destas unidades	<p>positivamente para qualidade no atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratamento justo a todos os colaboradores. • Sinceridade entre os colaboradores. • Sentimento de satisfação pela função desempenhada. <p>Aspectos que contribuem negativamente para qualidade no atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baixa ou nenhuma premiação pelo cumprimento de metas. • O baixo estímulo à criatividade do empregado em resolução de problemas. • O baixo ou inexistente reconhecimento pelo bom trabalho prestado.
Correia, Camelo e Leal (2016).	Identificar a presença de satisfação no trabalho dos bancários	<p>Aspectos que contribuem positivamente para qualidade no atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maior tempo de organização. • Possuir vínculo efetivo. • Ter maior capacitação. • Possuir cargos de gestão. <p>Aspectos que contribuem negativamente para qualidade no atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exercer a mesma atividade por muito tempo de forma repetitiva. • Ser contratado de forma temporária.
Santos (2017).	Mensurar qual a real importância de um bom atendimento ao cliente para	Aspectos que contribuem positivamente para qualidade no atendimento:

	que assim as empresas consigam conquistar e fidelizar seus clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Bom relacionamento com o cliente. • Identificar as necessidades do cliente. • Saber abordar cada cliente de forma personalizada e individual. <p>Aspectos que contribuem negativamente para qualidade no atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não manter contato com o cliente. • Não saber abordar o cliente.
Marques e Giongo (2016)	Pesquisar sobre os fatores que causam sofrimento a classe bancária.	<p>Aspectos que contribuem positivamente para qualidade no atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não foram encontrados fatores positivos. <p>Aspectos que contribuem negativamente para qualidade no atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional ruim. • Assédio Moral. • Não poder manifestar sua opinião, assim perdendo o direito de fala. • doenças de ordem física por esforço repetitivo. • sentimentos constantes de insegurança, frustração, pressão psicológica, ansiedade, medo e angústia. • Altas cargas de trabalho.

Fonte: Elaborado a partir dos trabalhos citados no quadro (2022)

Na análise dos trabalhos dos autores foram identificados pontos positivos recorrentes, tais como: bom relacionamento com o cliente, atendimento personalizado e conhecimento sobre os produtos e serviços prestados. Quanto aos fatores positivos menos recorrentes, foram identificados: a organização da agência, a segurança, o espaço e tratamento igualitário. Em relação aos pontos negativos mais recorrentes, foram constatados: falta de agilidade nos atendimentos, demora na resolução de demandas via telefone. Já no que diz respeito aos fatores negativos menos recorrentes, foram identificados: coação dos funcionários e, em

alguns casos, até relatos de humilhações sofridas por colaboradores, sobrecarga de trabalho e assédio moral.

Em paralelo com os aspectos descritos no referencial teórico alguns deles convergem quando o assunto são fatores positivos, o primeiro deles é o bom relacionamento com o cliente que é construído com outro fator que também converge que é o fato de entender a necessidade do mesmo, para assim fortalecer os laços. Outro fator positivo que converge com o referencial é o conhecimento dos produtos e serviços prestados pelos bancos possuídos pelos funcionários, seguido da cordialidade nos atendimentos. Um fator positivo identificado no referencial que não foi descrito pelos autores dos artigos pesquisados diz respeito à utilização dos canais digitais para facilitar os atendimentos. E da mesma forma existiram fatores que não apareceram no referencial, todavia, constam nos artigos do quadro acima, tais como: O espaço físico da agência ser agradável e limpo, a sensação de segurança que é passada ao estar dentro de uma agência bancária, tratamento igualitário entre os colaboradores, valorização do trabalho prestado, satisfação na função desempenhada e capacitação.

Da mesma forma, alguns aspectos negativos convergem entre a pesquisa do referencial e os artigos da revisão sistemática. São eles: falta de agilidade nos processos, dificuldade ou demora em conseguir contato telefônico com os funcionários das agências, um clima organizacional ruim, grandes cargas de trabalho e adoecimento dos funcionários. E um aspecto que consta no referencial teórico, mas não foi identificado nos artigos do quadro acima é a resistência às novas tecnologias por parte dos clientes. Por outro lado, aspectos que estão presentes nos artigos da revisão sistemática, mas não foram encontrados no referencial teórico foram: falta de reconhecimento por alcance de objetivos, baixo estímulo para crescimento, passar muito tempo na mesma função sem promoção, ter um cargo temporário, não manter um bom contato com o cliente e pressão psicológica através de assédio.

Todos os artigos analisados são da área da administração. Fatores positivos que se repetiram foram a educação e cordialidade nos atendimentos, conhecimento dos serviços e produtos comercializados, além de fatores organizacionais positivos como reconhecimento pelo serviço prestado, tratamento igualitário a todos. Reforçando a qualidade como fator primordial para conquistar e reter o cliente. Fatores negativos que se repetiram foram a demora nos atendimentos, dificuldade para realizar contato por telefone com os funcionários, carga excessiva de trabalho, não reconhecimento do trabalho prestado e cobranças excessivas,

mostrando que um ambiente organizacional ruim trará consequências ruins aos colaboradores e, conseqüentemente, baixando a qualidade do serviço prestado, aliado problemas de saúde que podem surgir em decorrência disso e de carga excessiva de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dessa revisão sistemática, foi possível identificar aspectos que afetam de forma positiva ou negativa a qualidade no serviço em agências bancárias. Dessa forma, o objetivo do presente trabalho foi alcançado.

Os achados podem auxiliar as organizações, sobretudo, da classe bancária a melhorar na prestação do serviço, uma vez que as informações apresentadas poderão ser utilizadas no dia a dia da organização, buscando potencializar os pontos positivos e mitigar ou eliminar os negativos. Além disso, pode contribuir com futuros estudos na área de pesquisa, auxiliando outros pesquisadores com dados para pesquisa.

Como limitação, tem-se o reduzido tempo disponível para a realização da pesquisa. Contudo, como sugestão para trabalhos futuros tem-se incluir mais bases de dados e também outros idiomas. Além disso, é importante realizar um estudo de campo de modo a verificar se os aspectos identificados na presente investigação são confirmados na prática ou se surgem outros.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Rafaela Mundim; ANJOS, Mayara Abadia Delfino. A importância de um bom atendimento ao cliente em um posto de combustível: um estudo de caso no Posto Vila Nova em Monte Carmelo – MG. *Getec*, v. 6, n. 11, p. 95-109, 2017.

BANCO CENTRAL, Fintechs. www.bcb.gov.br, 2013. Disponível em: <
<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>>. Acesso em: 05, 09 e 2022.

BANCO CENTRAL. Resolução nº 4.072, de 26 de abril de 2012. Disponível em:
https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2012/pdf/res_4072_v1_O.pdf. . Acesso em: 31 ago. 2022.

BRITO, Eduardo. Qualidade Total. [Digite o Local da Editora]: Cengage Learning Brasil, 2015. E-book. 9788522123551. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522123551/>. Acesso em: 30 ago. 2022.

CASAS, Alexandre Luzzi L. Qualidade Total em Serviços - Conceitos, Exercícios, Casos Práticos . [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2019. E-book. 9788597023404. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597023404/>. Acesso em: 04 set. 2022.

DA SILVA, Fábio Gomes; ZAMBON, Marcelo S. Gestão de Relacionamento com o Cliente: 3ª edição . [Digite o Local da Editora]: Cengage Learning Brasil, 2015. E-book. 9788522119349. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522119349/>. Acesso em: 05 set. 2022.

DUQUE Welton, MACHADO, Maíra, PELISSARI Anderson. Resistência à mudança tecnológica: Uma análise de influências nas instâncias de clima, cultura e poder de uma empresa de importação Espírito-Santense, 2008. Disponível em:< https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos08/322_Artigo%20Resistencia%20a%20Mudanca%20Tecnologica%20Revisado.pdf>. Acessado em: 06, ago,2022.

FEBRABAN, Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2013. Disponível em:< https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Bancaria_2013.pdf>. Acesso em: 05, 09, 2022.

GALVÃO Maria, IVAN Ricarte. Revisão Sistemática da Literatura: Conceituação, Produção e Publicação 2019. Disponível em: < <https://sites.usp.br/dms/wp-content/uploads/sites/575/2019/12/Revis%C3%A3o-Sistem%C3%A1tica-de-Literatura.pdf> > Acesso em: 30. Set. 2022.

GIL Antônio, Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. Disponível em:< <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>> Acessado em 20, set, 2022.

<https://www.scielo.br/j/rac/a/mR7Vht5txJGDsYqMVSfxcxh/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 05. set. 2022.

JURAN, José M.; DEFEO, Joseph A. Fundamentos da Qualidade para Líderes. [Digite o Local da Editora]: Grupo A, 2015. 9788582603468. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582603468/>. Acesso em: 25 jul. 2022.

LOBO, Renato N. GESTÃO DA QUALIDADE. [Digite o Local da Editora]: Editora Saraiva, 2020. E-book. 9788536532615. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536532615/>. Acesso em: 06 set. 2022.

MAÇÃES, Manuel Alberto R. Vantagem Competitiva e Criação de Valor - Vol II . [Digite o Local da Editora]: Grupo Almedina (Portugal), 2017. E-book. ISBN 9789896942229. Disponível em:< <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9789896942229/> >. Acesso em: 07 set. 2022.

MARQUEZE Elaine, MORENO Claudia. Satisfação no trabalho, 2005 – uma breve Revisão. Disponível em:< <https://www.scielo.br/j/rbso/a/M8DvvS9XBrTqBryT6yGYg5n/?format=pdf&lang=pt> >. Acessado em: 06, ago,2022.

MARTINS, Leila; PEREIRA, Cleverson; RAINHO, Alice; AMARAL, Ana CASTRO Patrícia, O Impacto dos Bancos Digitais no Sistema Bancário Brasileiro, 2022. Disponível em: <https://congressosp.fipecafi.org/anais/22UspInternational/ArtigosDownload/3695.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2022).

MORONTE, Elver Andrade; ALBUQUERQUE, Guilherme Souza Cavalcanti de. Organização do trabalho e adoecimento dos bancários: uma revisão de literatura. **Saúde Debate** | RIO DE JANEIRO, V. 45, N. 128, P. 216-233, JAN-MAR 2021.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças D. Estratégia Empresarial & Vantagem Competitiva: Como Estabelecer, Implementar e Avaliar, 9ª edição. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2014. E-book. 9788522492480. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522492480/>. Acesso em: 30 ago. 2022.

PALADINI, Edson P. Gestão da Qualidade - Teoria e Prática. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2019. 9788597022032. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597022032/>. Acesso em: 25 jul. 2022.

PROCON. Pesquisa de satisfação com o atendimento bancário na cidade de Juiz de Fora no 1º semestre do ano de 2021. Disponível em:
https://www.pjf.mg.gov.br/administracao_indireta/procon/pesquisas/arquivos/pesquisa_satisfacao_bancos.pdf. Acesso em: 03 set. 2022.

RF Sampaio; MC Mancini Estudos de Revisão Sistemática: Um Guia Para Síntese Criteriosa da Evidência Científica. Disponível em: <

<https://www.scielo.br/j/rbfis/a/79nG9Vk3syHhnSgY7VsB6jG/?format=pdf&lang=pt> >.
Acesso em: 20 set. 2022.

SANTOS, Silvania dos. A qualidade no atendimento bancário da Agência do Banco do Brasil em Estância (SE). **Trabalho de Conclusão de Curso** (Centro de Ciências Sociais Aplicadas). Departamento de Administração, 2017.

RAMOS, Anátalia Saraiva Martins; COSTA, Fabrício de São Paulo H. A. Rubim. Serviços Bancários pela Internet: um Estudo de Caso Integrando a Visão de Competidores e Clientes Integrando a Visão de Competidores e Clientes, **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, v. 4, n. 3, Set./Dez. 2000: 133-154.

SIQUEIRA, Mirlene Maria M. Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. [Digite o Local da Editora]: Grupo A, 2008. E-book. 9788536314945. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536314945/>. Acesso em: 03 set. 2022.

SOUSA, Fillipe de Mello. A Utilização dos aplicativos bancários (mobile): uma análise da realidade de uma agência financeira do município de Aracaju-SE. **Trabalho de Conclusão de Curso** (Centro de Ciências Sociais Aplicadas). Departamento de Administração, 2018.

ZACHARIAS Maria, FIGUEIREDO Kleber, ALMEIDA Victor. Determinantes da Satisfação dos Clientes com Serviços Bancários, 2008. Disponível em: <
<https://www.scielo.br/j/raeel/a/X8g6F7f7YVdDv3fjwzjzfXK/?lang=pt> > Acessado em: 30, set, 2022.