

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS - UFGD
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ADOLPHO FERRARI NETO

**ESTUDO SOBRE A FORMAÇÃO DE FILAS NO
ATENDIMENTO DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS**

**Dourados
2010**

ADOLPHO FERRARI NETO

ESTUDO SOBRE A FORMAÇÃO DE FILAS NO ATENDIMENTO
DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Trabalho de Conclusão de Curso elaborado como requisito parcial para conclusão do Curso de Administração, junto a Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD, sob a orientação do(a) Prof. Carlos Caldarelli.

Dourados
2010

Dedico este trabalho aos meus pais.

AGRADECIMENTOS

Agradecer é ter consciência que nossas vitórias cotidianas são conquistadas a partir da união e da luta das pessoas que Deus em sua bondade coloca em nosso caminho para chamarmos família.

Agradeço de forma especial aos meus pais que me deram a base da educação dentro do exemplo ético e moral.

Aos muitos amigos que tenho e, especialmente, aqueles que conquistei no decorrer do curso acadêmico, gostaria de agradecer o carinho recebido.

Agradeço a todos os professores e, especialmente, ao meu orientador, Professor Carlos Caldarelli, que sempre orientou com paciência compreendendo minhas limitações.

Enfim, agradeço a todos, especialmente aos colaboradores da Universidade Federal da Grande Dourados-UFGD, pessoas de real importância no desenvolvimento das atividades acadêmicas da instituição.

RESUMO

O objetivo deste trabalho é analisar o motivo pelo qual formam-se filas no atendimento bancário, destacando os motivos que levam as pessoas a enfrentarem filas enquanto podem utilizar os serviços de auto-atendimento através dos terminais eletrônicos, a opinião delas sobre o auto-atendimento e como elas vêm o atendimento presencial. A metodologia classifica-se como exploratória qualitativa, com aplicação de questionários. Os resultados mostram que tanto nos bancos públicos como privados a formação de filas é uma constante, pois os clientes preferem efetuar seus pagamentos de contas direto no caixa interno das agências bancárias (55% público e 30% privado) ou em lotéricas (40% público e 70% privado). Conclui-se que os bancos precisam investir em esclarecimentos aos clientes sobre a utilização do auto-atendimento, bem como em maior número de profissionais que orientem as pessoas nas filas para que usem os terminais eletrônicos ao invés de ficarem esperando para serem atendidos pelos caixas internos.

Palavras-Chaves: Auto-atendimento; Formação de Filas; Bancos.