

QUALIDADE NO ECOSISTEMA DE BANCOS DIGITAIS BRASILEIROS: percepção dos clientes em relação aos bancos digitais

RESUMO

Introdução

A transformação tecnológica reconfigurou o setor financeiro brasileiro, pois com o aumento da digitalização bancária, onde a tecnologia tomou espaço de destaque como um fator de inovação e disrupção da oferta e uso de serviços, torna-se crucial a compreensão do grau de satisfação dos clientes para sobrevivência dessas instituições. Dados recentes apontam que as "fintechs" apresentam trajetória de crescimento de dois dígitos anualmente até 2028, reforçando a mudança de perfil do brasileiro pela adoção (e aumento) do consumo digital e necessidade de compreender as preferências do consumidor.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Este estudo busca responder à seguinte questão de pesquisa: "qual a percepção dos clientes em relação aos bancos digitais brasileiros?" Esse problema de pesquisa tem como objetivo geral mensurar a percepção de qualidade dos clientes dos bancos digitais. O objetivo específico é a identificação do status competitivo dessas instituições a partir da classificação de franquia do cliente, vantagem competitiva e desvantagem competitiva.

Fundamentação Teórica

O estudo da qualidade do serviço bancários em ambientes digitais se torna protagonista em um cenário de transformação e inovação, pois, permite que as instituições identifiquem as lacunas via avaliação e mensuração da qualidade percebida por seus clientes por modelos metodológicos, como o e-SERVQUAL [e-SQ], desenvolvida por Parasuraman (2000), que permite mensurar a percepção dos clientes em relação as dimensões específicas voltadas para análise da qualidade em serviços eletrônicos e digitais.

Metodologia

Com o objetivo de analisar a percepção de qualidade dos serviços de bancos digitais brasileiros, resultando na mensuração do status competitivo dessas instituições, esta pesquisa quantitativa e descritiva utiliza, para tal mensuração, a ferramenta e-SERVQUAL. A partir da aplicação de um questionário, que obteve 101 respondentes, foram analisadas 11 dimensões que avaliam a percepção da qualidade do serviço.

Análise e Discussão dos Resultados

A partir da aplicação de um questionário, que obteve 101 respondentes, foram analisadas 11 dimensões que avaliam a percepção da qualidade do serviço. Os resultados encontrados indicaram que todas as dimensões avaliadas se encontram em status de Vantagem Competitiva. Foi observado que as maiores lacunas entre o serviço percebido e o desejado estão relacionadas as dimensões "Conhecimento do Preço" e "Receptividade", significando que os clientes são mais flexíveis nestes quesitos, enquanto "Confiança" e "Segurança" demonstraram uma menor tolerância (ou flexibilidade) por parte dos respondentes.

Considerações Finais

Concluiu-se que a percepção de qualidade dos clientes de bancos digitais no Brasil é rigorosa, sendo os resultados deste trabalho podendo ser utilizados pelas instituições pesquisadas para melhoria dos serviços ofertados objetivando a manutenção da uma vantagem competitiva e potencialmente migrar o status competitivo para "franquia do cliente", que é quando o serviço percebido supera o desejado e o mínimo aceitável.

Referências

Cardoso, F. B. 2018. Qualidade no ecossistema das fintechs: A percepção dos clientes brasileiros de contas digitais. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) em Administração. Centro Universitário de Brasília, Brasília, DF, Brasil.
Parasuraman, A. 1997. SERVQUAL Qualimetria: medição de desempenho da qualidade em serviços através do gap model e excelência em marketing: competitividade através da qualidade em serviços. IM&C, São Paulo, SP, Brasil.
Parasuraman, A. 2000. The SERVQUAL model: its evolution and current status. ARL's Symposium on Measuring Service Quality, [ARL], Washington, D.C.

Palavras-Chave: Bancos digitais / Dimensões de qualidade / Nível de serviço