

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DE VIDEIRA, SC *VERSUS* SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Orientador: SCHAFFRATH, Evaldo

Pesquisadora: VERONESI, Samara

Curso: Administração

Área de Conhecimento: ACSA

Em razão da alta concorrência entre instituições financeiras, satisfazer o cliente tornou-se de extrema importância para se manter forte no mercado. Nesse sentido, o presente trabalho buscou apresentar o grau de satisfação da população de Videira, SC em relação às instituições financeiras que existem na cidade. Para a verificação do proposto, realizou-se pesquisa bibliográfica com vistas a fundamentar a teoria frente à avaliação final da pesquisa. Assim, discutiu-se a importância das inovações tecnológicas e da qualidade para a satisfação de clientes. O método utilizado para conduzir a pesquisa foi o método quantitativo, com a utilização de questionário para a coleta de dados. A amostra utilizada foi de 307 pessoas. Verificou-se, por meio da teoria utilizada ao embasamento do estudo, que a disponibilização de tecnologia para o acesso aos serviços bancários deve ser constante, pois os clientes estão cada vez mais *on-line*; isso ocorre com a qualidade, um ponto-chave para garantir a plena satisfação de clientes. Por meio de análise foram identificados os principais itens que causam satisfação e insatisfação nos clientes. A população de Videira está satisfeita com as instituições financeiras, entretanto, algumas melhorias foram indicadas, diante das reclamações e sugestões recebidas durante a pesquisa. Por fim, vale ressaltar que satisfação é algo que muda de cliente para cliente, satisfazer a todos é uma tarefa árdua, mas necessária. Exceder expectativas, conquistar novos clientes e mantê-los fiéis é imprescindível para as instituições financeiras que buscam seu lugar no mercado competitivo.

Palavras-chave: Satisfação. Qualidade. Instituições financeiras.

samara.ver@hotmail.com

evaldo.schaffrath@unoesc.edu.br