



QUALIDADE EM SERVIÇOS BANCÁRIOS: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO

Raphael de Mello Veloso¹

Mestre em Engenharia de Produção

Eduardo Shimoda²

Doutor em Produção Animal

Aldo Shimoya³

Doutor em Genética e Melhoramento

Helder Gomes Costa⁴

Doutor em Engenharia Mecânica

Resumo

Na atual realidade das instituições financeiras, para entender ou antecipar as necessidades dos clientes, os bancos necessitam de ferramentas e métodos que não usados com frequência nesse âmbito. O presente estudo tem por objetivo fazer um levantamento bibliométrico das produções científicas sobre a qualidade nos serviços bancários na base do Science Direct como forma de estabelecer um ponto de partida para estudo, que sirva de bibliografia básica sobre as pesquisas de qualidade feitas no setor. Com este material foi possível elaborar uma robusta revisão bibliográfica sobre qualidade em serviços bancários, mapeando o comportamento das publicações na área e também chegar a conclusões a respeito da importância da qualidade na competitividade entre as empresas e da importância desta ser tratada em conjunto com sua administração estratégica.

Palavras-chave: bibliometria; banco; qualidade.

¹ UCAM-Campos, Lab., Campos dos Goytacazes-RJ, raphamv@gmail.com

² UCAM-Campos, Lab., Campos dos Goytacazes-RJ, shimoda@ucam-campos.br

³ UCAM-Campos, Lab., Campos dos Goytacazes-RJ, aldoshimoya@yahoo.com.br

⁴ UFF, Departamento de Engenharia de Produção, Niterói-RJ, hgc@latec.uff.br



Abstract

QUALITY IN BANKING SERVICES: A STUDY BIBLIOMETRIC

In the current reality of financial institutions to understand and anticipate customer needs, banks need tools and methods that do not frequently used in this context. This study aims to make a bibliometric survey of scientific papers on the quality of banking services on the basis of the Science Direct as a way to establish a starting point for the study, which will serve as a basic bibliography on the quality of research done in the sector. With this material was possible to develop a robust literature review on quality banking services, mapping the behavior of the publications in the area and also reach conclusions about the importance of quality in the competition between companies and the importance of being treated together with their administration strategic.

Keywords: bibliometrics; bank; quality.

1. Introdução

O setor financeiro no Brasil tem passado por grandes desafios, e as oportunidades para a sobrevivência e crescimento estão justamente na implementação de ações que permitam maior proximidade com o cliente, a compreensão de suas necessidades e a flexibilidade para ofertar mais valor de forma individualizada e a custos mais baixos. O avanço das informações tecnológicas e a exigência cada vez maior do mercado obrigaram as instituições financeiras a reestruturarem seus sistemas de trabalho, visando criar estratégias para influenciar e conquistar seus clientes.

Atualmente o diferencial usado entre as instituições quanto a seus produtos é relativamente pequeno, havendo então a necessidade de se criar estratégias de



marketing para conquistar e manter uma fatia do mercado e de conhecer cada vez mais os métodos de avaliação e controle da qualidade nos serviços bancários aplicados ao redor do mundo.

Baseado nisto o objetivo deste trabalho é enumerar, na base de dados do Science Direct, um número suficiente de textos científicos para servirem de ponto de partida em uma análise mais detalhada e conceitual sobre o assunto. Dentro destes textos, procurou-se analisar a origem das publicações sobre o assunto, as publicações mais recentes e também os textos mais relevantes tendo em vista uma pesquisa survey sobre qualidade em serviços bancários.

2. Revisão bibliográfica

2.1. Qualidade em Serviços

Segundo Zalatar (2012), a qualidade do serviço é uma das principais preocupações de qualquer organização, uma vez que é importante na obtenção de vantagem competitiva sobre empresas concorrentes, o que poderia ajudá-la a sobreviver. Quando os clientes avaliam a qualidade do serviço que recebem de uma instituição bancária, eles utilizam diferentes critérios. Estes certamente diferem em sua importância, sendo alguns mais importantes que outros (FERREIRA, 2006).

Muitos modelos de qualidade de serviço foram estabelecidos de forma a concentrar as expectativas dos clientes, deixando de lado a importância dos fatores estudados. Liao (2011) indicou que a percepção da qualidade de serviço é influenciada por uma série de expectativas de desempenho, o que dificulta a entrega dos serviços em alto nível de qualidade, pois carregam em seus processos alto grau de ambiguidade. Identificar os critérios que os clientes utilizam para avaliar os



serviços é uma forma de compreender suas expectativas. A determinação destes critérios priorizados permite que o gestor possa trabalhar para garantir empenho onde o cliente espera. Para efeitos de mensuração da qualidade de um serviço prestado, é necessário estabelecer parâmetros e medidas, não apenas subjetivos, mas que facilitem o gestor na tomada de uma decisão através de indicadores. Tradicionalmente as organizações utilizam de métodos de avaliação de desempenho focados no aspecto financeiro e também na produtividade, mas as pesquisas no âmbito da qualidade em serviços vêm para mostrar aos gestores se a organização está alcançando as expectativas dos clientes, fornecendo assim parâmetros de competitividade, principalmente em setores de produtos ou serviços semelhantes ou substitutos (MACEDO, 2009).

Segundo Parasuraman (1988), os indicadores de qualidade devem ser reflexos da organização como um todo, apontando a direção estratégica para onde esta deve seguir, a qualidade é uma característica específica e reflete um aspecto da realidade observada na empresa. A gestão da qualidade envolve a concepção, a melhoria e o controle dos processos de qualidade.

2.2 Qualidade em serviços bancários

Segundo Reis (1998), os bancos têm alternado suas estratégias de forma a melhorar a qualidade de serviços prestados partindo do seguinte pressuposto: clientes satisfeitos tendem a prolongar seus vínculos com a instituição. Além de que o fato de manter os clientes atuais é de certa forma, mais barato do que ter que conquistar novos.

Os bancos seguiram a evolução ocorrida em todo o mundo nos últimos anos. A população atendida pelos bancos cresce a cada dia e os seus serviços estão cada



vez maiores, em número. A intermediação dos bancos inclui salários, contas de serviços públicos, impostos, empréstimos, financiamentos e outras operações.

A atividade bancária, sobretudo o varejo bancário, que é onde nota-se a sua qualidade operacional, carece de perspectivas de crescimento que não sejam proporcionadas apenas pelo aumento da população economicamente ativa. Sendo assim, o aumento da lucratividade dos bancos passa diretamente por 3 fatores principais (REIS, 1998):

- O nível das taxas de juros;
- A regulamentação de suas atividades;
- As condições da economia.

Para enfrentar a concorrência que impera hoje no mercado financeiro os bancos têm de apresentar diferenças qualitativas que atinjam diretamente seu público alvo. Essas diferenças têm de fazer parte do próprio processo de projeto e/ou desenvolvimento de seus processos, pois se uma instituição não consegue prestar um serviço diferenciado aos seus clientes, dificilmente ela estabelecerá um vínculo duradouro com estes.

A melhoria da Qualidade no processo de prestação de serviços pelos bancos pode trazer uma série de vantagens competitivas. É necessário, portanto, que o Sistema de Qualidade adotado garanta a sustentação dessas melhorias e sua evolução contínua, de modo que o cliente se sinta sempre e bem atendido.

3. Metodologia

Segundo Xavier, et al. (2012), a bibliometria apresenta-se como um conjunto de métodos matemáticos e estatísticos utilizados para investigar e quantificar os processos de comunicação escrita. Alguns parâmetros passíveis de estudo são



autores, palavras-chave, citações, periódicos e publicações, ano de publicação, origem dos trabalhos, áreas do conhecimento entre outros. Os principais fundamentos da bibliometria são: Produtividade de Periódicos (Lei de Bradford), Produtividade Científica (Lei de Lotka) e Frequência de Palavras (Lei de Zipf) (PAO, 1989).

A amostra pesquisada corresponde aos artigos existentes na base de dados do Science Direct (Elsevier), com acesso pelo Portal de Periódicos da Capes em dezembro de 2012 e revisada em julho de 2013. A escolha desta base de dados se deu pela grande abrangência da mesma em todas as áreas do conhecimento anexando tanto periódicos, quanto patentes, livros e artigos de congressos, a pesquisa foi feita contemplando todos os artigos da base publicados até julho de 2013.

Seguindo o tema de pesquisa, a busca foi efetuada utilizando os termos “Service Quality Bank” ou “Service Quality Banking”, o segundo termo foi adicionado como forma de obter também as pesquisas mais recentes sobre o tema, acordando sobre o advindo da tecnologia nas relações de qualidade em serviços bancários. No campo “pesquisa avançada”, selecionamos o filtro que nos mostrou apenas os resultados com estes termos no Resumo, Palavras-chave ou Título.

Levando em conta os artigos selecionados, foram elencados aqueles periódicos/livros que contém 2 ou mais publicações. Após isso, foram analisados os tópicos que mais tiveram correlação com os termos pesquisados, o que nos permitiu estudar a convergência dos resultados dos periódicos com o assunto que se pretende estudar, para isso enumeramos os tópicos mais frequentes, com três ou mais referências dentro do assunto.



Em sequência, foi abordada a soma de todos os textos publicados no decorrer dos anos sobre o assunto tratado, com isso, buscando a possibilidade de explicitar a evolução nas publicações sobre a qualidade nos serviços bancários.

Para a escolha de uma bibliografia básica sobre este assunto, foi preparado um conjunto de artigos que será tratado como ponto de partida para uma revisão de literatura dentro dos termos pesquisados.

Inicialmente foram selecionados os três artigos mais antigos, depois os cinco mais recentes, em uma segunda parte da pesquisa foram selecionados os doze mais relevantes, que no caso do Science Direct, obedece a ordem de citação, sendo mais relevantes, os mais citados. Ao final desta etapa foram elencados vinte textos, que compõem o “núcleo de partida” para a pesquisa (COSTA, 2010).

3. Resultados e discussão

3.1. Detalhamento da pesquisa na amostra

A busca retornou 201 resultados divididos em Artigos e Livros, enumerados no Quadro 1.

Tipo de publicação	Quantidade
Artigos	184
Livros	17

Quadro 1 – Resultados da pesquisa bibliométrica enumerados por tipo de texto.

Fonte: Adaptado de Science Direct (2013)



3.2. Revista científica/livro

No Quadro 2, pode-se observar o resultado da pesquisa dividido pelos periódicos que contém mais de um texto que se encaixa nos termos pesquisados.

Título do Periódico	Quantidade de Textos	Tema
Journal of Business Research	14	Atividade Empresarial e Negócios
Expert Systems with Applications	8	Sistemas Aplicados à Indústria, Governo e Faculdades
Journal of Retailing and Consumer Services	7	Tomada de Decisões baseado no comportamento do consumidor
Procedia - Social and Behavioral Sciences	7	Comportamento humano e sociedade
Journal of Banking & Finance	6	Finanças e Sistemas Bancários
Transfusion Clinique et Biologique	5	Transfusão de Sangue e Biologia
European Journal of Operational Research	4	Pesquisa Operacional
The Lancet	4	Oncologia, Neurologia e Doenças Contagiosas
Social Science & Medicine	4	Ciência Social e Medicina
Cryobiology	3	Criogenia
The Journal of High Technology Management Research	3	Alta tecnologia em sistemas de gestão
Omega	3	Desenvolvimento e Ciência da Gestão
Information & Management	2	Informação e Gestão
International Journal of Educational Development	2	Desenvolvimento da Educação
International Journal of Information Management	2	Gestão da Informação e do Conhecimento



Journal of Cleaner Production	2	Produção Limpa em Sustentabilidade
Journal of Comparative Economics	2	Modelos Econômico-Financeiros
Reproductive Health Matters	2	Saúde e Reprodução Humana
Transplantation Proceedings	2	Transplante Médico
Water Science and Technology	2	Poluição e Qualidade da Água

Quadro 2 – Periódicos com mais de um texto na pesquisa bibliométrica.

Fonte: Adaptado de Science Direct (2013)

Pode-se observar que o periódico “*Journal of Business Research*”, tem grande predominância entre os que mais publicam sobre qualidade em serviços bancários, sendo sua vertente voltada para Atividade Empresarial e Negócios. Em meio a assuntos variados, seu destaque nos permite acreditar que as pesquisas nesta área tendem a nortear e dar suporte às decisões a empresas, consolidando os estudos em qualidade em serviços como posição de destaque nas organizações com foco no cliente, suas expectativas e percepções.

3.3. Tópico/assunto

No Quadro 3 foram enumerados os resultados de acordo com os principais tópicos do Science Direct que se relacionam com os termos pesquisados.

Tópicos	Quantidade de artigos
Service quality	22
World bank	8
Bank	5
Internet banking	5
Bank branch	4



Financial service	4
Customer satisfaction	3
Marketing strategy	3
Royal bank	3

Quadro 3 – Resultados da pesquisa bibliométrica enumerados por tópico.

Fonte: Adaptado de Science Direct (2013)

3.4. Publicações por ano

Nesta etapa demonstram-se os resultados da pesquisa como a mesma foi feita nos itens presentes no quadro xxx, com “Service Quality Bank” ou “Service Quality Banking” visando acompanhar a evolução da publicação anual destes termos (Quadro 4).

Ano	Número de Publicações
2013	9
2012	27
2011	19
2010	7
2009	8
2008	12
2007	9
2006	10
2005	5
2004	11
2003	7
2002	7
2001	4

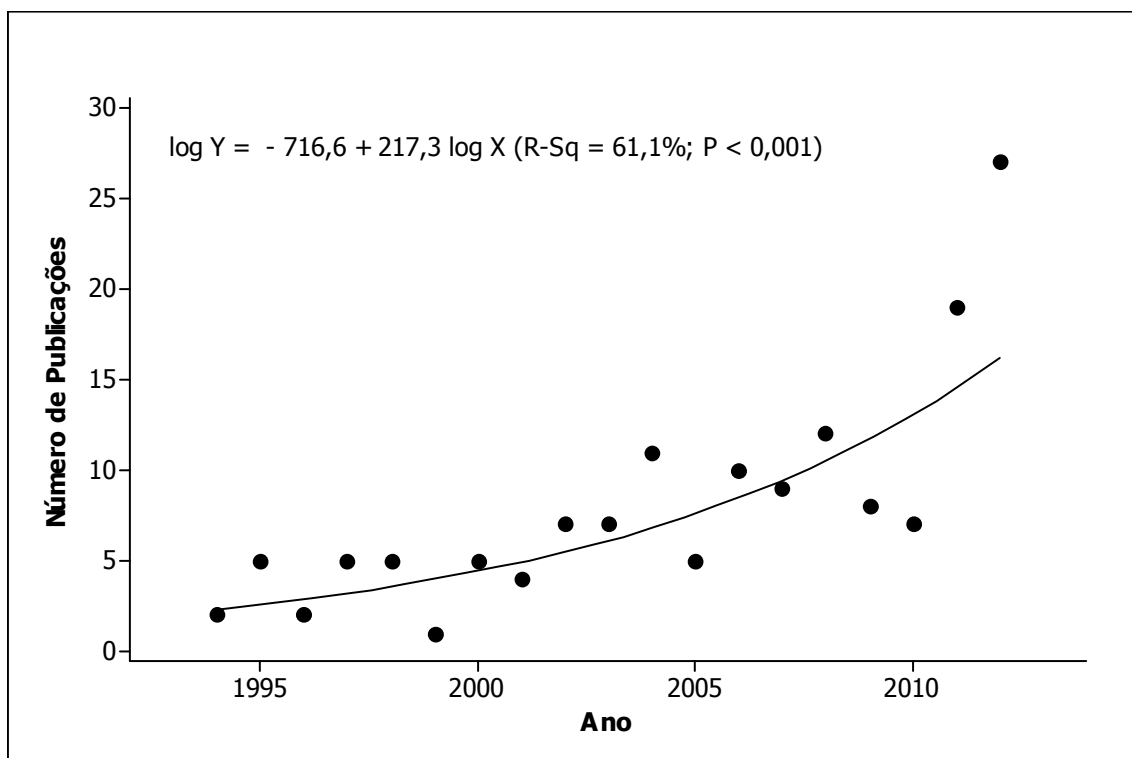


2000	5
1999	1
1998	5
1997	5
1996	2
1995	5
1994	2
1993 e anteriores	14

Quadro 4 – Evolução da publicação anual sobre qualidade em serviços bancários.

Fonte: Adaptado de Science Direct (2013)

Como forma de complementar a análise do Quadro 4, foi elaborado o Gráfico 1, usando dados anuais de publicação, através de uma função logarítmica, chegando a conclusão que o crescimento das publicações no setor cresce anualmente a razão de 11,5%



Taxa de crescimento = 11,5% aa

Gráfico 1 – Evolução anual das publicações sobre qualidade em serviços bancários.

Fonte: Elaborado pelo autor.

3.5. Identificação do núcleo de partida para a pesquisa

Primeiramente foram destacados os três textos mais antigos para termos a profundidade do assunto no que concerne ao que se tratava no início, em suas primeiras publicações.

- Habibi e Salmon (1979);



- Babcock et al. (1958);
- Schneider e Bowen (1993).

A partir da década de 50, surgiu a preocupação com a gestão da qualidade, que trouxe uma nova filosofia gerencial com base no desenvolvimento e na aplicação de conceitos, métodos e técnicas adequados a uma nova realidade. A gestão da qualidade total, como ficou conhecida, marcou a pura análise de um produto ou serviço para a criação de um sistema da qualidade. Esta deixou de ser um aspecto do produto, passando a ser um problema da empresa, abrangendo, de maneira sistêmica todos seus componentes.

Em um segundo momento, foram elencados os cinco textos mais recentes para termos a ideia de como o assunto está sendo trabalhado atualmente, sua evolução e tendências.

- Ariff et al. (2013);
- Vera e Trujillo (2013);
- Ki (2013);
- Chung; Lee e Heath (2013);
- Deyoung e Torna (2013).

Segundo Ariff et al (2013) Uma única definição para o termo qualidade ainda é uma busca sem consenso. A mesma vem sendo analisada por diversas áreas de estudo, porém de diferentes perspectivas. Como exemplo deste case temos a cultura japonesa, onde os padrões de qualidade significam "fazer bem feito na primeira vez" e "defeito zero". Ter a qualidade com foco no cliente é a tentar atender



suas expectativas. Como cada consumidor tem diferentes desejos, esta visão é pessoal, podendo ser até subjetiva.

Por último, foram elencados os doze textos mais relevantes no assunto pesquisado, para isto, foram abertos seus resumos e identificados artigos que tratam de qualidade em serviços e/ou aplicam pesquisas com o objetivo de ganhar vantagem competitiva no meio dos serviços bancários.

- Xiuli; Lianjun e Yunkui (2012);
- Albert; Njanike e Mukuch (2011);
- Arbore e Busacca (2009);
- Cronin jr; Brady e Hult (2000);
- Kahraman e Kaya (2011);
- Lenka; suar e Mohapatra (2009);
- Yoon (2010);
- Liao e Hsieh (2011);
- Zalatar (2012);
- Parasuraman; Zeithaml e Malhotra (2005);
- Radomir e Nistor (2012);
- Zavareh et. al (2012);
- Ariff et. Al (2012);

Segundo Arbore (2009), o diferencial usado entre as instituições financeiras quanto a seus produtos é relativamente pequeno, havendo então a necessidade de se criarem estratégias de marketing para conquistar ou manter uma fatia do



mercado. A qualidade de serviço é uma questão dinâmica neste pensamento, pois ajuda a controlar a posição competitiva e conseqüentemente, determina a participação no mercado das empresas neste tipo de cenário (LIAO, 2011).

Segundo Parasuraman (1988), os indicadores de qualidade devem ser reflexos da organização como um todo, apontando a direção estratégica para onde esta deve seguir, a qualidade é uma característica específica e reflete um aspecto da realidade observada na empresa. A gestão da qualidade envolve a concepção, a melhoria e o controle dos processos de qualidade.

4. Considerações finais

Pode-se notar através deste trabalho que os termos em qualidade de serviços bancários se encontram presentes nos principais Periódicos sobre negócios do mundo, além disso, a pesquisa retornou fontes de várias regiões do mundo, mas vale notar o contingente de autores asiáticos dissertando sobre o tema.

A qualidade em serviços bancários mostrou-se também em número crescente, embora irregular de citações por ano, o que nos leva a crer que as pesquisas sobre o assunto estão sendo difundidas cada vez mais e que pela quantidade de estudos de caso no assunto, tenhamos cada vez mais material para servir de base para alterações de fato nas instituições financeiras rumo a um salto de qualidade e conseqüentemente um ganho nos meios de produção.

A redução dos custos através da melhoria da produtividade já é uma realidade e uma necessidade para todos os bancos, sendo assim, é no aspecto da qualidade que se centrará a nova batalha para conquista e manutenção dos clientes, entender as necessidades destes e proporcionar a melhor solução para estas ao menor custo possível vai certamente ser a chave para o sucesso nesta nova realidade.



Foi possível observar também pelos textos apresentados a imperatividade na qualidade dos serviços bancários ao redor do mundo por vários autores em estudos com diferentes variáveis. Também foi apresentada a evolução da publicação sobre o assunto, os periódicos que mais o apresentam e os tópicos onde os mesmos se inserem.

Referências

ALBERT, M.; NJANIKE, L.; MUKUCH, P. Gender effects on customer satisfaction in banking industry a case of commercial banks in Bindura, Zimbabwe. **E3 JOURNAL OF BUSINESS MANAGEMENT AND ECONOMICS**, V. 2, N. 1, P. 040-044, 2011.

ARBORE, Alessandro; BUSACCA, Bruno. Customer satisfaction and dissatisfaction in retail banking: Exploring the asymmetric impact of attribute performances. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 16, n. 4, p. 271-280, Milão, 2009.

ARIFF, Mohd Shoki Md et al. The Impacts of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Internet Banking. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, Londres v. 81, p. 469-473, 2013.

ARIFF, M.S.M, YUN, L.O. ZAKUAN, N. JUSOH, A. Examining dimensions of electronic service quality for internet banking services. **Procedia – Social and Behavioral Sciences**, Londres 65, 854 – 859, 2012.

BABCOCK, C. J. et al. **Survey of Dairy Products–Judging Contestants. I. What Vocations Do Dairy Products–Judging Contestants Follow After Graduation?:** Committee on Judging Dairy Products, ADSA. *Journal of Dairy Science*, v. 41, n. 12, p. 1823-1826, 1958.

COSTA, H.G. Modelo para Webibliomining: proposta e caso de aplicação. **Revista da FAE**, v. 13, p. 115-125, 2010.

CHUNG, Jee Young; LEE, Jaesub; HEATH, Robert L. Public relations aspects of brand attitudes and customer activity. **Public Relations Review**, Cedar City, Utah, 2013.



CRONIN JR, J. Joseph; BRADY, Michael K.; HULT, G. Tomas M. Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. **Journal of retailing**, v. 76, n. 2, p. 193-218, New York, 2000.

DEYOUNG, Robert; TORNA, Gokhan. Nontraditional banking activities and bank failures during the financial crisis. **Journal of Financial Intermediation**, Lawrence, 2013.

HABIBI, B.; SALMON, C. Contrôle de qualité des groupages sanguins. **Revue Française de Transfusion et Immuno-hématologie**, v. 22, n. 1, p. 83-92, Paris, 1979.

KAHRAMAN, Cengiz; KAYA, Tolga. A fuzzy approach to e-banking website quality assessment based on an integrated AHP-ELECTRE method. **Technological and Economic Development of Economy**, n. 2, p. 313, Vilnius, 2011.

KI, Eyun-Jung. A model of an organization–public relationship for the banking industry. **Public Relations Review**, College Park, 2013.

LENKA, Usha; SUAR, Damodar; MOHAPATRA, Pratap KJ. Service quality, Customer Satisfaction, and customer loyalty in indian commercial Banks. **Journal of Entrepreneurship**, v. 18, n. 1, p. 47-64, New Delhi, 2009.

LIAO, Kun-Hsi; HSIEH, Ming-Fang. **Statistic exploring the casual relationships between service quality, brand image, customer satisfaction and customer loyalty on the leisure resort industry**. INTERNATIONAL RESEARCH SYMPOSIUM IN SERVICE MANAGEMENT YOGYAKARTA. Yogiakarta, 2011. p. 26-30.

PARASURAMAN, A. ZEITHAML, V.A. MALHOTRA, A. E-S-Qual. A multiple-item scale for assessing electronic service quality. **Journal of Service Research**. Thousand Oaks: v. 7, n. 10, (2005) 1-21.

RADOMIR, L. NISTOR, C.V. High-educated consumer perceptions of service quality: an assessment of the SSTQUAL scale in the Romanian banking industry. **Procedia economics and finance 3** (2012) 858 – 864. London, 2012.



REVELES, A.G.; TAKAHASHI, R.T. Educação em saúde ao ostomizado: um estudo bibliométrico. **Rev Esc Enferm USP**. 2007; 41(2): 245-50.

RIBEIRO, K.R.; ISTOE, R.S.C.; SOUZA, C.H.M.; SHIMODA, E. LISBOA, R.T. Bullying e Cyberbullying: estudo bibliométrico quantitativo e temporal das publicações nacionais e internacionais. Confederación Iberoamericana de Asociaciones Científicas y Académicas de la Comunicación. 2012.

SCHNEIDER, Benjamin; BOWEN, David E. The service organization: human resources management is crucial. **Organizational Dynamics**, v. 21, n. 4, p. 39-52, New York, 1993.

VERA, Jorge; TRUJILLO, Andrea. Service quality dimensions and superior customer perceived value in retail banks: An empirical study on Mexican consumers. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 20, n. 6, p. 579-586, New York, 2013.

XAVIER, B.M.; SILVA, A.D.; GOMES, G.R.R.; COSTA, H.G. Mineração de texto e suas aplicações na literatura científica – Estudo bibliométrico. **Perspectivas Online: Exatas & Engenharia**. Campos dos Goytacazes, 2 (4), 13 – 25, 2012.

XIULI, Zhu; LIANJUN, Li; YUNKUI, Xue. Banking system reform, earnings quality and credit allocation. **China Journal of Accounting Research**. Beijing, 2012.

YOON, Cheolho. "Antecedents of customer satisfaction with online banking in China: The effects of experience." Amsterdam. **Computers in Human Behavior** 26.6 (2010): 1296-1304.

ZALATAR, Willy F. Quantifying Customers' Gender Effects on Service Quality Perceptions of Philippine Commercial Banks. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 57, p. 268-274, London, 2012.

ZAVAREH, F.B. ARIFF, M.SM. JUSOH, A. ZAKUAN, N. BAHARI, A.Z. ASHOURIAN, M. E-service quality dimensions and their effects on e-customer satisfaction in internet banking services. **Procedia – Social and Behavioral Sciences** 40 (2012) 441-445. London.