

## **AS CONSEQUÊNCIAS DA EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DO SETOR BANCÁRIO NO COMPORTAMENTO DOS CLIENTES PESSOA JURÍDICA: O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE TAQUARA/RS**

Graduação: Administração  
Área temática: Ciências Humanas  
Resultados: Final  
Forma de apresentação: Poster

Tuani Corteletti<sup>1</sup> - Marcos Paulo Dhein Griebeler<sup>2</sup>

### **RESUMO**

A tecnologia transforma a maneira como as pessoas consomem e interagem umas com as outras, assim como muda a forma como as organizações produzem e comercializam. Os bancos, por sua vez, são as organizações que mais investem em tecnologia no Brasil, tanto para atender melhor seus clientes, como para melhorar seus processos internos. Desta forma, este estudo tem como objetivo analisar as consequências do avanço da tecnologia no setor bancário sobre o comportamento dos clientes e sua relação com o banco. Para tal, foi realizada uma pesquisa exploratória, bibliográfica e um estudo de caso, através da aplicação de um questionário junto a uma amostra de clientes pessoa jurídica de uma instituição financeira, com abordagem quantitativa e do tipo survey. Os resultados medem a aceitação das novas tecnologias por parte dos clientes, os meios de atendimento mais utilizados, as mudanças de comportamento após a implementação de novas tecnologias e o impacto nos ambientes empresariais. O que se pôde concluir foi que a grande parte dos clientes aceita as novas tecnologias e as utiliza em suas empresas, de forma a otimizar processos burocráticos.

**Palavras-chave:** Tecnologia. Comportamento do consumidor. Banco.

### **REFERÊNCIAS**

ALBERTIN, Alberto Luiz; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. Tecnologia de Informação e desempenho empresarial: as dimensões de seu uso e sua relação com os benefícios de negócio. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2016.

ALBORNOZ, Suzana. O que é trabalho? São Paulo: Brasiliense: Hedra, 2017.

COLTRO, Alex. Teoria geral da administração. Curitiba: InterSaberes, 2015.

---

<sup>1</sup> Acadêmica das Faculdades Integradas de Taquara. tuani.corteletti@sou.faccat.br

<sup>2</sup> Professor orientador das Faculdades Integradas de Taquara. marcosdhein@faccat.br

CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. Gestão de Serviços: Lucratividade por Meio de Operação e de Satisfação dos Clientes. São Paulo: Atlas, 2016.

DINIZ, Eduardo H. Cinco décadas de automação. v. 3. n 3. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, ago./out. 2004. Disponível em:  
<<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/view/34691/33497>>.  
Acesso em: 15 abr. 2018.