

Autor: Marcos Antonio de Andrade

Título(s): [pt] Critérios de avaliação e decisões operacionais em bancos incorporados no mercado brasileiro: estudo de multicaseos.

Resumo(s): [pt] O Mercado Financeiro Brasileiro está em constante mudança. Devido a este dinamismo, os Bancos têm mostrado preocupação com a qualidade da prestação de serviço e procuram caminhos para melhor atender seu clientes. A pesquisa desenvolvida entre Bancos, que foram incorporados após o processo de estabilização econômica, teve como escopo investigar os processos e critérios de avaliação dos serviços bancários adotados por essas instituições. O objetivo deste trabalho foi verificar a existência de similaridades no gerenciamento de processos e critérios de tomada de decisão das instituições pesquisadas, procurando identificar a existência de pontos em comum nas formas de administração. Para isso, foram realizados levantamentos sobre a regulamentação, normatização do mercado financeiro brasileiro e gestão bancária, bem como, entrevistas com profissionais previamente selecionados, que exerciam funções estratégicas nas instituições pesquisadas. O desenvolvimento desta pesquisa permitiu entender a preocupação dos Bancos em direcionar seu foco aos processos de prestação de serviços e ainda, levantar questões que possibilitarão a continuidade de estudos a respeito do processo de incorporação de Bancos no mercado financeiro brasileiro.

[en] The Brazilian Financial Market is in constant change. Due to this dynamism, Banks have shown worry about the quality of the provided service and look for ways to better serve their clients. The survey carried out among Banks, which were incorporated after the economical stabilization process, had as a focus to investigate the processes and evaluation criteria of bank services adopted by these institutions. The aim of this work was to check the existence of similarities in the processes management and decision making criteria of the researched organizations, trying to identify the existence of common aspects concerning administration ways. Thus, data were collected about the regulation and normatization of the Brazilian Financial Market and banking management, as well as interviews with professionals previously selected, that had strategic functions in the surveyed institutions. The development of this research allowed people to understand the worries of the Banks to put their focus in the processes of service work and yet to arise questions that will make possible to go on with studies concerning the incorporation of Banks process in the Brazilian Financial Market.