

247

UMA ANÁLISE DA FERRAMENTA BBRESPONDE COMO INSTRUMENTO DE AUXÍLIO À CONSTRUÇÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE. *Marcio Silva Rodrigues, Altamir da Silva Souza (orient.) (DCEAC, FURG).*

A tecnologia proporciona a obtenção e o gerenciamento de informações para desenvolver a estratégia de relacionamento com o cliente. O BBresponde, do Banco do Brasil, é uma ferramenta de obtenção de informações dos clientes relativas ao atendimento, produtos e serviços da instituição e, também, responsável pela construção de relacionamento com os clientes. O objetivo deste trabalho é analisar a percepção dos gerentes de conta sobre a ferramenta como instrumento de auxílio para o desenvolvimento de relacionamento, uma vez que esses são responsáveis pelo encontro de serviços, momento no qual o cliente avalia e define a qualidade do serviço. O método do estudo, de caráter qualitativo, foi desenvolvido através de entrevistas em profundidade com os gerentes de conta de uma agência da instituição. Em síntese, segundo os gerentes, o BBresponde é um importante canal para que o banco se comunique com seus clientes, serve para identificar problemas e necessidades dos clientes, mas muitas ocorrências não podem ser resolvidas pelo gerentes, ou mesmo pela agência, pois estão ligadas à diretoria do banco; e a instituição prioriza para a avaliação da ferramenta, o tempo de resposta das ocorrências dos clientes. No entanto, os relatos não evidenciaram procedimentos voltados para o desenvolvimento e a manutenção de relacionamento (como por exemplo: acompanhamento dos clientes que efetuaram ocorrências, no que diz respeito a satisfação dos mesmos, aumento do número de produtos adquiridos, controle relativo a reincidência de problemas e do comprometimento com a instituição). A continuidade do estudo analisará a percepção de clientes em relação ao BBresponde.