

**JORNADA TÉCNICA, CIENTÍFICA E PEDAGÓGICA**  
DO DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS, SOCIAIS E HUMANAS

**TEMA**  
Ciências Económicas, Sociais e Humanas, como Pilares para o Desenvolvimento Sustentável, Inclusivo e Ético da Sociedade Angolana"

5 CURSOS, UM PROPÓSITO:  
Formar, Investigar e Transformar a Sociedade.

PROFISSIONAIS   PROFESSORES   ESTUDANTES

**DIREITO**  
Justiça, ética e cidadania para uma sociedade mais equitativa.

**GESTÃO EMPRESARIAL E CONTABILIDADE.**  
Inovação e competitividade para o desenvolvimento sustentável.  
Informação financeira confiável para decisões responsáveis.

**GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**  
Boas práticas para uma gestão pública eficiente, trans, transparente e ética.

**PSICOLOGIA DA EDUCAÇÃO**  
Compreender o ser humano para promover bem-estar e inclusão.

**ENSINO PRIMÁRIO**  
Educar hoje, transformar o amanhã.

## ANÁLISE DO IMPACTO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO NA SATISFAÇÃO E LEALDADE DOS CLIENTES DO BANCO ANGOLANO DE INVESTIMENTOS (BAI): UM ESTUDO EMPÍRICO NO MUNICÍPIO DO SUMBE

**Rita das Dores Miranda Ramos Glória Fonseca; Denilson Gonçalves Ricardo Lunga**  
**Curso de Licenciatura em Gestão Empresarial e Contabilidade**

### Resumo

A presente pesquisa teve como objectivo analisar o impacto da qualidade do atendimento na satisfação e lealdade dos clientes do Banco Angolano de Investimentos (BAI), no município do Sumbe. O referencial teórico estabelece que a qualidade do atendimento é o antecedente directo da satisfação do cliente, sendo esta um preditor fundamental da lealdade. Em sectores como a banca, onde os produtos são homogéneos, a qualidade do serviço torna-se o principal diferencial competitivo. Do ponto de vista da abordagem, optou-se por um estudo misto (qualitativo e quantitativo), quanto aos objectivos, a pesquisa é descritiva e, em relação aos procedimentos técnicos, caracterizou-se como uma pesquisa bibliográfica. Para a operacionalização da investigação, foram definidos métodos de diferentes níveis teóricos: analítico-sintético, histórico e indutivo-dedutivo, de nível empírico: o questionário e, por fim, o método de nível matemático-estatístico: a estatística descritiva. Os resultados indicam que o BAI no Sumbe possui um diferencial competitivo único: um corpo técnico de elite, com alta qualificação, vasta experiência e uma sólida orientação humana e relacional, garantindo um atendimento de excelência, alicerçado na empatia e no profissionalismo, que gera elevada satisfação e lealdade profunda nos clientes, os quais actuam como promotores da marca. Contudo, o principal desafio à fidelização é a pressão volumétrica, que gera tempos de espera excessivos. A manutenção da liderança depende da optimização do fluxo operacional e da expansão de canais digitais, assegurando que a eficiência acompanhe a já reconhecida excelência humana.

*Palavras-Chave:* qualidade, satisfação, lealdade de clientes.