

Qualidade em serviços (cont.)

Prof. Ramon Gomes da Silva





Qualidade em serviços

1. Definição da qualidade em serviços;
2. Mensuração da qualidade em serviços;
3. SERVQUAL
 - 3.1. Dimensões da qualidade
 - 3.2. Lacunas na qualidade em serviços
 - 3.3. Estrutura da SERVQUAL
 - 3.4. Cálculo
 - 3.5. Nível de importância
 - 3.6. Estratégia geral
4. Conclusões



3.3. Estrutura do SERVQUAL

- A análise cruzada entre as 5 dimensões da Qualidade e as 5 Lacunas é a base conceitual do SERVQUAL;
- A escala SERVQUAL deve ser usada para:
 - ◆ Avaliar o nível de satisfação dos clientes em relação a cada dimensão da qualidade.
 - ◆ Rastrear a evolução no tempo das expectativas e percepções dos clientes.
 - ◆ Comparar a performance de uma empresa com concorrentes ou referências.
 - ◆ Identificar e estudar segmentos de mercado com diferenças significativas.
 - ◆ Avaliar a prestação de serviços realizada por departamentos internos.



3.3. Estrutura do SERVQUAL

- Propõe uma ferramenta de pesquisa aplicada por duas vezes junto a um grupo de clientes, uma primeira para as expectativas do cliente e outra segunda para avaliar a real percepção do cliente sobre o serviço efetivamente prestado pela empresa avaliada.
- Esta pesquisa é a escala SERVQUAL com 22 perguntas acerca dos atributos relacionados à qualidade de serviço e que avaliam as cinco dimensões determinantes da qualidade.
- O questionário utiliza uma escala do tipo Likert com sete pontos que permite aos clientes responderem a cada questão em graus variados, marcando um valor na escala que vai de 1 (discordo totalmente) até 7 (concordo totalmente).



3.3.1. Tangíveis

1. Equipamentos de visual moderno
2. Instalações físicas com visual atraente
3. Funcionários com aparência asseada
4. Papéis e materiais de apoio com apelo visual



3.3.2. Confiabilidade

5. Realizar as promessas no prazo acordado
6. Interesse sincero na solução dos problemas
7. Serviços realizados certos da primeira vez
8. Realizar serviço no prazo acertado
9. Insistir em registros sem erros



3.3.3. Receptividade

10. Funcionários Informam exatamente quando o serviço será prestado
11. Funcionários entregam serviços prontamente
12. Funcionários sempre desejam ajudar
13. Funcionários nunca estão ocupados demais para atender pedidos



3.3.4. Segurança

14. Comportamento dos funcionários inspira confiança
15. Clientes sentem-se seguros em suas transações
16. Funcionários são consistentemente corteses
17. Funcionários têm conhecimento para responder as questões



3.3.5. Empatia

18. Fornece atenção individual ao cliente
19. Funciona em horários convenientes para todos os seus clientes
20. Funcionários dão atenção pessoal
21. Têm verdadeiramente o melhor interesse nos clientes
22. Funcionários entendem as necessidades dos consumidores



3.4. Cálculo

A qualidade percebida em cada item é representada pela equação a seguir:

$$Q = P - E$$

Onde:

Q: Qualidade percebida

P: Percepções

E: Expectativas



3.5. Nível de importância

- A pesquisa que permitiu o desenvolvimento do SERVQUAL também descobriu que os Clientes não olham as diferentes dimensões da qualidade da mesma maneira e logo elas não possuem a mesma importância.
- Por isso o instrumento SERVQUAL também coleta o nível de importância de cada dimensão através da solicitação para que os entrevistados distribuam o total de 100 pontos entre as dimensões, de acordo com sua importância para o Cliente.



3.5. Nível de importância

→ Esta pesquisa é feita através de 5 perguntas onde se apresentam as características principais de cada dimensão:

Peso da dimensões	100 pontos	
1. A aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação.	Tangíveis	
2. A capacidade do fornecedor de realizar o serviço prometido de modo confiável e exato.	Confiabilidade	
3. A disposição do fornecedor para ajudar os clientes e entregar o serviço no prazo.	Receptividade	
4. O conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir confiança.	Segurança	
5. O cuidado e atenção individualizada entregue aos clientes.	Empatia	



3.5. Nível de importância

- É possível ponderar os resultados da pesquisa pela simples multiplicação do número bruto pela sua relevância. Com isso obtém-se uma visão geral mais precisa sobre as expectativas específicas do cliente e assim estabelecer iniciativas mais bem direcionadas.
- A simples multiplicação dos resultados de lacunas permite priorizar as lacunas de maior relevância para o Cliente.



3.6. Estratégia geral

- Lacuna 1: Saber o que os clientes esperam
- Lacuna 2: Estabelecer os padrões corretos para a qualidade do serviço
- Lacuna 3: Garantir que o desempenho do serviço atende aos padrões
- Lacuna 4: Assegurar que a entrega corresponde às promessas feitas



4. Conclusões

- A utilização do SERVQUAL é ainda mais valiosa se realizada regularmente e assim monitorar a tendência das expectativas dos Clientes e mesmo uma percepção atual após ações de melhoria.
- Os cientistas A. Parasuraman, Valarie Zeithaml e Leonard L. Berry sugerem a criação de um sistema de informação sobre a qualidade do serviço.



Espaço para dúvidas

Prof. Ramon Gomes da Silva, MSc.

ramongs1406@gmail.com
<https://ramongss.github.io>

