

Qualidade em serviços

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



1. Definição de qualidade em serviços

- A qualidade em serviços define-se pela satisfação do cliente em relação ao serviço prestado e esta satisfação está ligada à comparação do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado.



2. Mensuração da qualidade em serviços

- Medir a qualidade em serviços é um desafio pois a satisfação dos clientes é determinada por muitos fatores intangíveis, características psicológicas.
 - ◆ Ex.: ambiente de um restaurante;
- Ainda a qualidade em serviços estende-se além de um encontro imediato, pois tem impacto sobre a qualidade de vida futura.
 - ◆ Ex.: Serviços de saúde.



3. SERVQUAL

- Ferramenta para pesquisar a satisfação dos clientes;
- Baseado no modelo das 5 lacunas;
- Avaliam as 5 dimensões da qualidade em serviços.



3. SERVQUAL

- A mais sistemática e abrangente já concebida com o intuito de identificar as componentes da qualidade de serviços.
- Este diagnóstico é um dos mais principais resultados da pesquisa a partir de 1985 pelos cientistas A. Parasuraman, Valarie Zeithaml e Leonard L. Berry do Marketing Science Institute sobre Qualidade em Serviços.
- Servir como uma base lógica para a formulação de estratégia e táticas que garantam a coerência entre experiências e expectativas.



3. SERVQUAL

- Proporcionou os cientistas descobrirem:
- ◆ Como os clientes avaliam a qualidade do serviço fornecido.
 - ◆ Se eles fazem uma avaliação global ou se a partir de critérios específicos concluem por ter um resultado geral.
 - ◆ Se existem aspectos específicos, quais seriam.
 - ◆ Se aspectos específicos variam conforme os serviços ou segmentos de mercado.
 - ◆ Se as expectativas dos clientes são um fator importante, quais os fatores que formam ou influenciam tais expectativas.



3. SERVQUAL

→ Principais conclusões:

- ◆ Qualidade de Serviço é percebida pelos Clientes como o tamanho da discrepância entre suas expectativas ou desejos e suas efetivas percepções.
- ◆ As expectativas dos clientes são formadas pela comunicação boca a boca sobre o serviço experimentado por outros, por suas necessidades pessoais, pela sua própria experiência de serviços passados e finalmente pelas comunicações externas realizadas pelo próprio fornecedor.
- ◆ Mesmo para serviços de natureza distinta, o consumidor fazia uso de critérios em sua essência semelhantes na avaliação da qualidade, o que resultou em um agrupamento de categorias - Dimensões.



3. SERVQUAL

- Inicialmente continha 10 dimensões num questionário de 97 itens e uma escala de 1 a 7.
- Em 1988, passaram para 5 dimensões com 22 itens e uma escala de 1 a 7. Divididas nas seguintes dimensões:
 - ◆ Receptividade
 - ◆ Garantia
 - ◆ Tangíveis
 - ◆ Empatia
 - ◆ Confiabilidade



3.1. Dimensões da qualidade

- A satisfação do cliente na prestação do serviço considera as 5 dimensões de qualidade.
- Os clientes utilizam essas cinco dimensões para fazer julgamentos sobre a qualidade dos serviços, com base na comparação entre o serviço esperado e o serviço percebido.



3.1.1. Confiabilidade

- Capacidade de prestar o serviço com confiança e precisão.
- O desempenho de um serviço confiável é uma expectativa do cliente e significa um serviço cumprido no prazo, sem modificações e sem erros.
 - ◆ Ex: entrega de encomendas;



3.1.2. Receptividade

- É a disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente e rápido.
- Deixar o cliente esperando, por razões não aparentes, gera uma percepção negativa da qualidade.
 - ◆ Servir bebidas para passageiros de um voo em atraso;



3.1.3. Segurança

- É o conhecimento e a cortesia dos funcionários bem como sua capacidade de transmitir confiança, segurança e confidencialidade.
- Ainda inclui: competência para realizar o serviço, cortesia e respeito ao cliente, comunicação efetiva com o cliente e a idéia de que o funcionário está realmente interessado no melhor para o cliente.
 - ◆ Ex: Consultoria.



3.1.4. Empatia

- Cuidado e atenção individualizada que a empresa fornece aos seus clientes.
- É demonstrar interesse, atenção personalizada aos clientes.
- Inclui ainda: acessibilidade, sensibilidade e esforço para entender as necessidades do cliente.
 - ◆ Ex: capacidade de um funcionário de um cia. aérea de encontrar a solução para um cliente que perdeu a sua conexão.



3.1.5. Aspectos tangíveis

- É a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação.
- A condição do ambiente é uma evidência tangível do cuidado e da atenção aos detalhes.
 - ◆ Ex.: Limpeza.
- Essa avaliação também se estende à conduta de outros clientes que estejam utilizando o serviço
 - ◆ Ex.: Barulho de um hóspede no quarto ao lado.



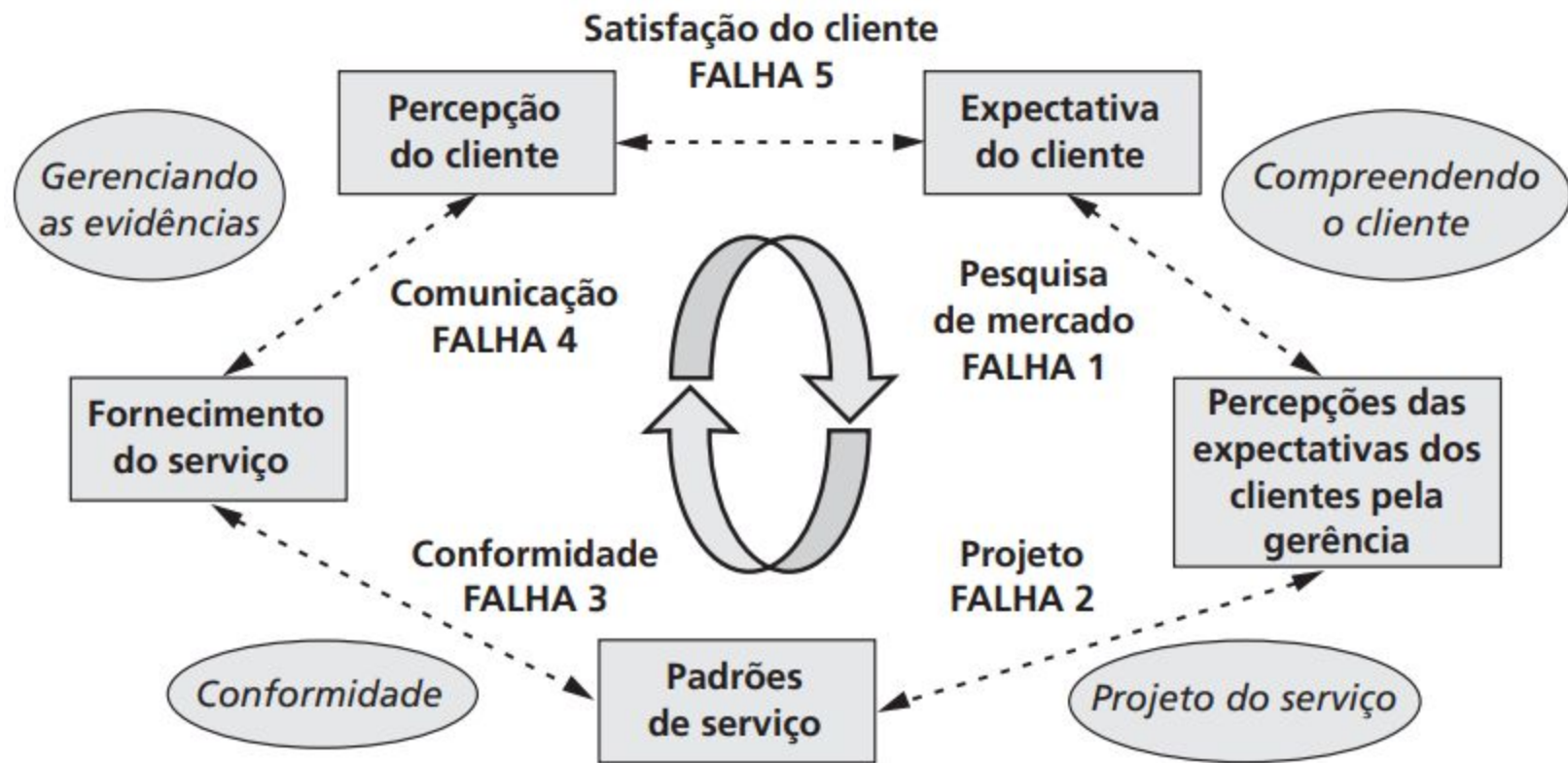
3.2. Lacunas na qualidade em serviços

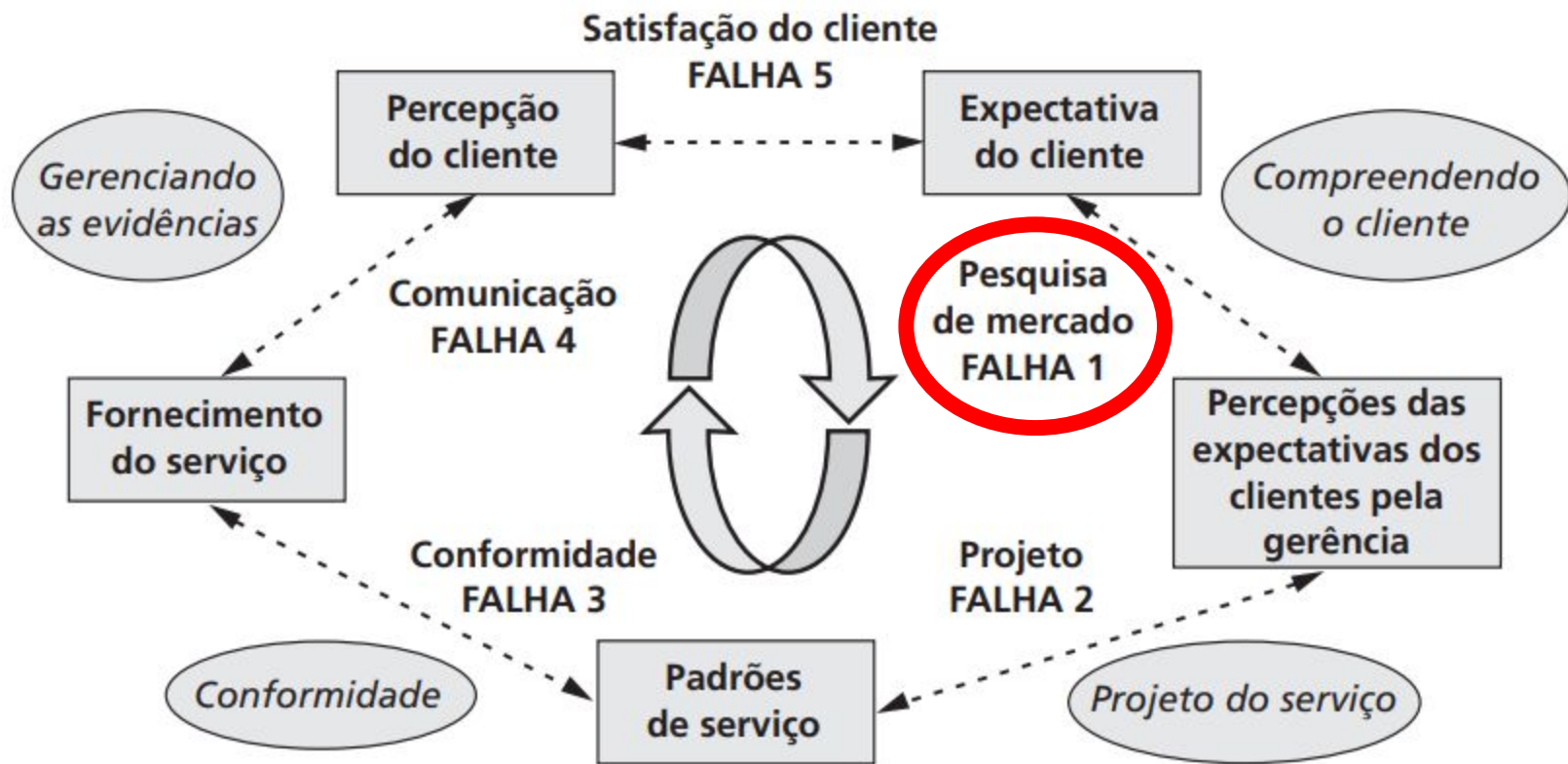
- A lacuna (falha) entre a qualidade do serviço esperado e o percebido é uma medida da qualidade do serviço.
- A satisfação é negativa ou positiva.
- A avaliação da lacuna entre o serviço esperado e o serviço prestado deve ser rotineiro para empresas prestadoras de serviços;



3.2. Lacunas na qualidade em serviços

- Outra importante conclusão deste estudo foi o desenvolvimento de um modelo conceitual que localiza e explica as lacunas que geram as deficiências da Qualidade: as diferenças entre as expectativas e a percepção.
- O modelo das 5 lacunas:
 - ◆ Pesquisa de mercado;
 - ◆ Projeto;
 - ◆ Conformidade;
 - ◆ Comunicação;
 - ◆ Satisfação do cliente.

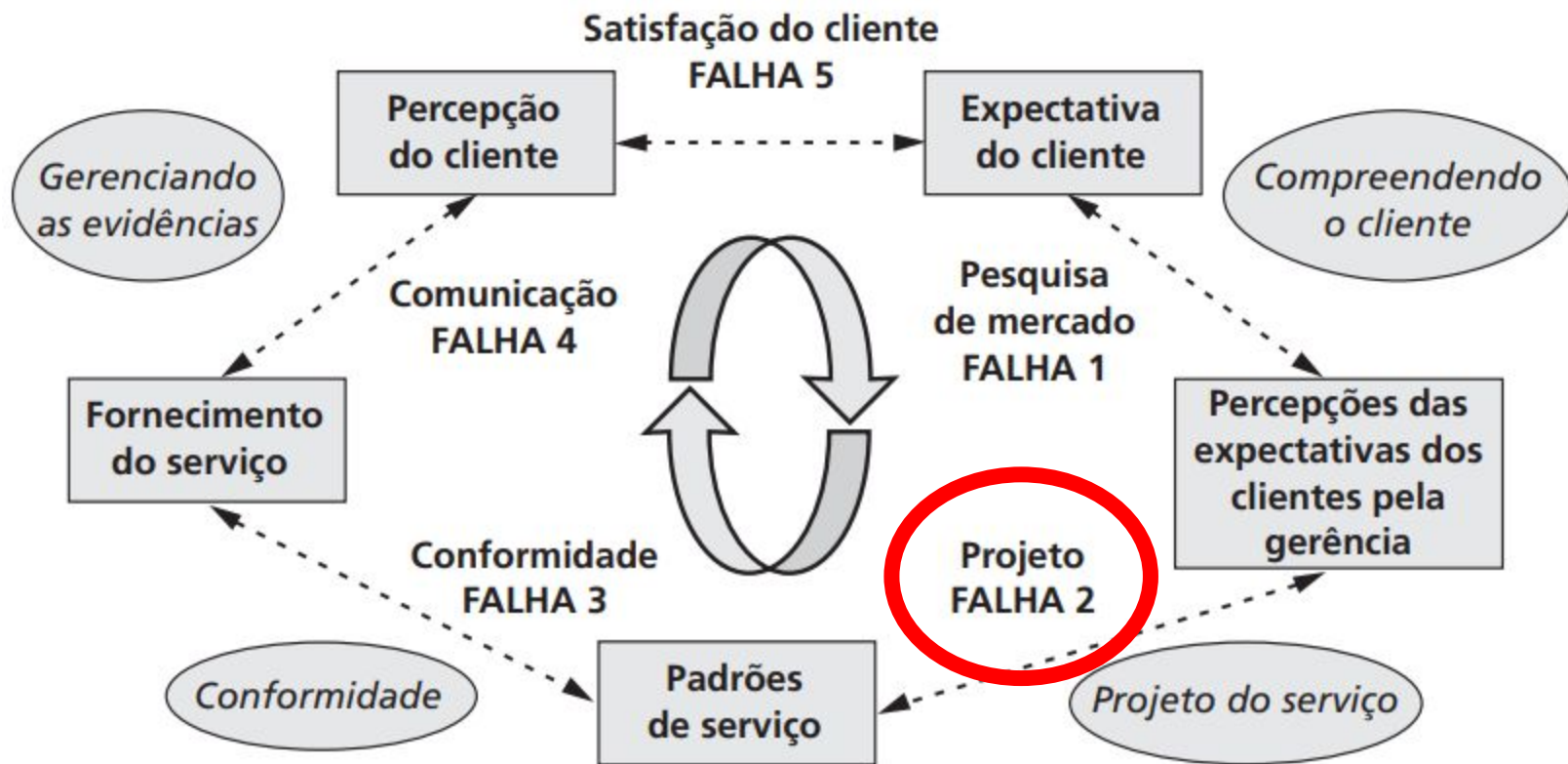






3.2.1. Lacuna 1

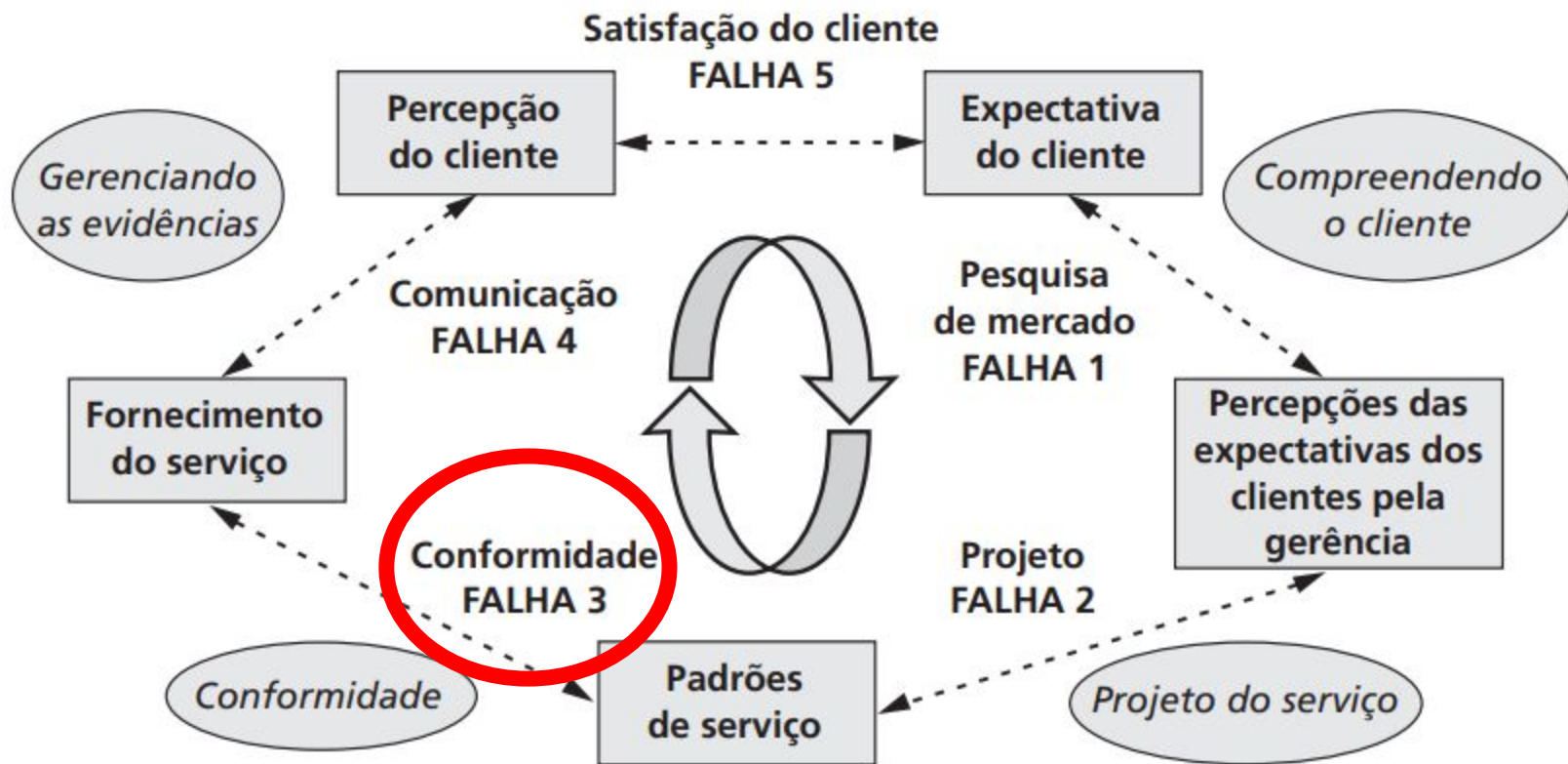
- Lacuna na **pesquisa de mercado**.
- Divergência entre as expectativas do cliente e a percepção, pela gerência, destas expectativas;
- Origina-se da falha de uma plena compreensão por parte da administração sobre como os clientes formulam suas expectativas, com base em várias fontes:
 - ◆ Anúncios, experiências anteriores com a empresa e seus concorrentes, necessidades pessoais e com amigos;
- Estratégias para minimizar esta falha:
 - ◆ Melhoria na pesquisa de mercado, adoção de melhor comunicação entre a administração e seus funcionários de linha de frente e redução de níveis gerenciais.





3.2.2. Lacuna 2

- Lacuna no **projeto de serviços**.
- Resulta da incapacidade da administração de formular níveis de qualidade do serviço que correspondam às percepções das expectativas do cliente e/ou
- Inabilidade em traduzir as expectativas dos clientes em especificações exequíveis;
- Causas:
 - ◆ Esta falha pode resultar da falta de comprometimento da alta administração com a qualidade do serviço ou
 - ◆ Percepção de impossibilidade de atender às expectativas do cliente.
 - ◆ Entretanto a definição de metas e padronização da prestação do serviço podem eliminar esta falha.





3.2.3. Lacuna 3

- Lacuna na **conformidade**.
- Deriva de problemas no desempenho do serviço, quando o serviço prestado não corresponde efetivamente às especificações estabelecidas pela administração;
- Pode originar-se de:
 - ◆ Falhas da equipe de trabalho, seleção e treinamento inadequados de funcionários e projeto inadequado das tarefas.



3.2.4. Lacuna 4

- Lacuna na **comunicação**.
- As expectativas dos clientes de um serviço são formadas por anúncios em mídia e outras comunicações realizadas pela empresa;
- A falha 4 é a discrepância entre o serviço prestado e o prometido na forma de promessas exageradas e falta de informação fornecida pelos funcionários da linha de frente;





3.2.5. Lacuna 5

- Lacuna da **satisfação do cliente**.
- Diferença entre as expectativas e as percepções dos clientes em relação ao serviço;
- A satisfação do cliente depende da minimização das quatro primeiras lacunas, que estão associadas à prestação de serviços.
- Quando esta lacuna não é mantida sob controle, o resultado é a perda de clientes, má reputação e imagem corporativa negativa.



Próxima aula

- Estrutura do SERVQUAL;
- Cálculo da qualidade percebida;
- Nível de importância;
- Estratégia geral.



Espaço para dúvidas

Prof. Ramon Gomes da Silva, MSc.

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

