

Avaliação da qualidade percebida dos serviços prestados por uma empresa de informática com o auxílio da ferramenta *SERVQUAL*

Evaluation of the perceived quality of services provided by a computer company with the aid of the *SERVQUAL* tool

Giovanna Christina Vilas Bôas Vassalo¹
Jéssica de Castro Trombine²

RESUMO

Um bom atendimento ao cliente é importante para a sobrevivência de uma empresa. Este trabalho foi desenvolvido a partir de um estudo bibliográfico seguido de um estudo de caso numa empresa prestadora de serviços em equipamentos de informática, na cidade de Varginha, onde buscou identificar as satisfações e insatisfações dos clientes da empresa e o que as levam a renovação e cancelamento dos contratos. Para embasamento teórico foi utilizado materiais anteriormente elaborados em periódicos, artigos científicos, livros, revista, entre outros. O estudo de caso foi realizado através de coletas de dados por um questionário *SERVQUAL*, avaliando as 5 dimensões da qualidade tendo como objetivo identificar a qualidade do serviço prestado através do método, para tomada de decisões gerenciais. Após a aplicação e análise do método *SERVQUAL*, foi avaliado através da Matriz G.U.T qual item é prioridade de mudança e por fim a proposta de melhoria para este item foi definida através do método PDCA.

Palavras-Chave: *SERVQUAL*. Qualidade. Serviços.

ABSTRACT

*Good customer service is important for a company's survival. This work was developed from a bibliographic study followed by a case study in a company providing services in computer equipment, in the city of Varginha, where it sought to identify the satisfactions and dissatisfactions of the company's customers and what leads them to renew and cancellation of contracts. For theoretical support, materials previously prepared in journals, scientific articles, books, magazines, among others, were used. The case study was carried out through data collections by means of a *SERVQUAL* questionnaire, evaluating the 5 dimensions of quality in order to identify the quality of the service provided through the method, for making managerial decisions. After the application and analysis of the *SERVQUAL* method, it was evaluated through the Matrix G.U.T which item is priority for change and finally the improvement proposal for this item was defined through the PDCA method.*

Keyword: *SERVQUAL*. Quality. Services.

Data de Entrega: 03 de novembro de 2020.

¹ Graduando do Curso de Engenharia de Produção do Centro Universitário do Sul de Minas. E-mail: giovanna.vassalo@alunos.unis.edu.br

² Professor orientador do Centro Universitário do Sul de Minas. Email: Jessica.trombine@unis.edu.br

1 INTRODUÇÃO

Um bom atendimento ao cliente é importante para a sobrevivência de uma empresa. O estudo trata-se da aplicação do método SERVQUAL com objetivo identificar a qualidade do serviço prestado através do método, para tomada de decisões gerenciais em uma empresa prestadora de serviços de manutenção em equipamentos de informática. Visualizando assim, através da qualidade SERVQUAL, as satisfações e insatisfações os clientes da empresa e o que levam elas a renovação e cancelamento dos contratos. A maioria dos serviços prestados pela empresa é através de contrato anual. Esses contratos dão o direito aos clientes atendimento diferenciado e prioridade.

Tal abordagem, se faz necessária pois segundo Corrêa e Caon (2006), a metodologia SERVQUAL tem como objetivo mensurar a qualidade dos serviços e a percepção dos clientes, é um instrumento onde se desenvolve um questionário composto por 22 itens, utilizando a escala de Likert de 1 a 7 pontos que avaliam a expectativa do cliente em sete dimensões, podendo ser adaptado de acordo da avaliação ou serviços. Esse método apresenta a expectativa do cliente e a percepção do serviço prestado. A diferença entre a expectativa e a percepção resultará na qualidade do serviço.

A aplicação do método SERVQUAL foi necessária pois surgiu um questionamento sobre os cancelamentos dos contratos no ano de 2019, despertando assim a necessidade de investigar. Existe uma grande importância em mensurar a relação com os clientes, para isso, a utilização do método SERVQUAL poderá demonstrar o índice da qualidade dos serviços prestados para realizar melhorias contínuas e mudanças necessárias.

Para aplicação do questionário SERVQUAL, foi criado um formulário através do *Google Formulários* e enviado para todos os clientes com contratos anuais na empresa, onde era preciso responder as 22 questões de acordo com a expectativa e percepção dos mesmos. Com a coleta de todos os dados, foi feito o cálculo da qualidade SERVQUAL e a média da avaliação final para cada questão.

O estudo de caso foi realizado em uma prestadora de serviços de informática, situada no município de Varginha – MG, sendo desenvolvido no período de fevereiro a novembro de 2020. Para o embasamento teórico, foram realizadas pesquisas bibliográficas, em livros e artigos científicos e feita coletas dos dados do formulário SERVQUAL com os clientes referentes ao atendimento.

2 GESTÃO DA QUALIDADE

“O termo qualidade tem mudado seguidamente de sentido. Ainda persiste a ideia de que a qualidade é o esforço para minimizar defeitos. Como também permanece a visão de que a qualidade está restrita às melhorias localizadas. Ou até mesmo a uma maior qualificação das pessoas. Mas hoje muita gente já vê a qualidade como um diferencial. Ou até mesmo como um item básico de manutenção da empresa viva. Principalmente nesses tempos de concorrência acirrada.” (PALADINI, 2005, p.32).

Conforme Deming (1993) “Qualidade é tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista do cliente. Somente o cliente é capaz de definir a qualidade de um produto. O conceito de qualidade muda de significado na mesma proporção em que as necessidades dos clientes evoluem”

De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas, a adoção de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica para uma organização que pode ajudar a melhorar seu desempenho global e a prover uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável. Os princípios de Gestão da Qualidade são: Foco no cliente;

Liderança; Engajamento das pessoas; Abordagem de processo; Melhoria; Tomada de decisão baseada em evidência; Gestão de relacionamento. (NBR ISO 9001:2015).

2.1 Gestão da qualidade em serviços

Segundo Trout (2000), para desenvolver serviços com qualidade é necessário adotar uma sequência de procedimentos, como pesquisar, estabelecer uma cultura voltada para a qualidade, desenvolver treinamento, criar um clima organizacional com o marketing interno, comunicar o plano e estabelecer mecanismos de controle. Todas essas atividades, alerta o autor, devem seguir o mercado e suas tendências. Por isso, existe a necessidade de desenvolver o programa de qualidade em paralelo com o marketing estratégico de serviços que esteja sintonizado com seu ambiente.

O interesse na qualidade dos serviços surgiu no final da década de 1970 e até então tem despertado o interesse entre pesquisadores e praticantes (GRÖNROOS, 2003). Este interesse se dá, pelo fato de que a má qualidade de um serviço coloca a empresa prestadora em desvantagem competitiva, além disso, nos últimos anos houve um aumento expressivo de descontentamentos com a qualidade de serviços (LOVELOCK, WIRTZ E HEMZO, 2011).

A qualidade em serviços pode ser definida como o grau em que as experiências do cliente são atendidas por sua percepção do serviço prestado. Basear a definição de qualidade nas expectativas do consumidor pode ser um problema, já que cada consumidor pode ter uma expectativa. Porém, a qualidade precisa ser entendida do ponto de vista do consumidor, pois, é este que vai avaliar o serviço através da sua percepção (GIANESI; CORRÊA, 1996, p.81).

2.1.1 Elementos da qualidade de um serviço

Quando se fala em qualidade de serviço, deve-se considerar alguns elementos, se esses funcionam bem em conjunto e atendem aos desejos e necessidades dos clientes, pode-se dizer que os serviços prestados são de qualidade. (Field Control, 2018).

De acordo com Martins (2005), estes elementos são:

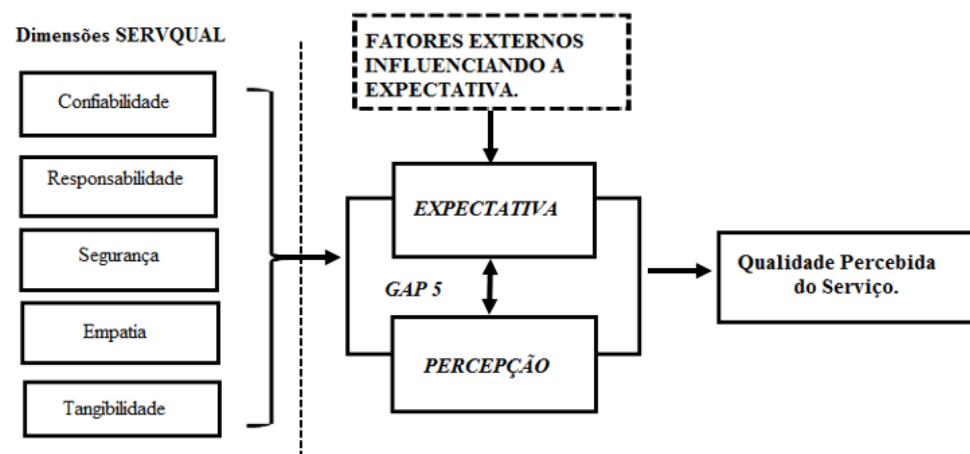
- a) **Confiabilidade:** prestar um serviço confiável ao cliente, por exemplo, quando contratar um prazo de entrega, esse terá que ser respeitado para que o serviço seja considerado confiável.
- b) **Cortesia:** ser gentil e paciente com o cliente, procurando entender suas necessidades.
- c) **Comunicação:** usar uma linguagem clara e acessível, simplificando a prestação do serviço.
- d) **Capacidade para entender as necessidades dos clientes:** colocar-se no lugar do cliente e procurar entender o que realmente ele precisa para atendimento de suas necessidades.
- e) **Credibilidade:** fazer com que o cliente acredite naquilo que está lhe oferecendo.
- f) **Competência:** apresentar competência, mostrando ser conhecedor do serviço prestado.
- g) **Segurança:** transmitir segurança ao cliente na prestação do serviço.
- h) **Rapidez na resposta:** sanar todas as dúvidas do cliente no momento em que for solicitado.
- i) **Aspectos visíveis:** percepção do serviço prestado, envolvendo vários aspectos que vão desde a aparência do vendedor e do local onde o serviço é prestado, até os aspectos sentidos pelo cliente na prestação do serviço.

2.2 Método SERVQUAL

O método SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman, Zeithami e Berry (1985) consiste numa ferramenta capaz de medir o nível da qualidade dos serviços prestados. O questionário SERVQUAL possui 22 questões para mensurar as cinco dimensões da qualidade de serviços, que segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), elas são definidas como:

- Confabilidade: capacidade em realizar o serviço de forma confiável e exata;
- Responsabilidade: capacidade de prover o serviço conforme prometido, oferecer atendimento imediato e ajudar o cliente;
- Segurança: capacidade de transmitir segurança, confiança, cortesia e conhecimento para o cliente;
- Empatia: habilidade dos empregados de fornecer atenção individualizada aos clientes, assim como genuíno interesse;
- Tangibilidade: capacidade da organização em dispor uma estrutura adequada de equipamentos, instalações, pessoal envolvido e materiais.

Figura 01: Funcionamento SERVQUAL



Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithami e Berry (1985).

O objetivo do método SERVQUAL é identificar medidas de avaliação que levem em consideração as lacunas (gaps) entre as expectativas dos usuários e a percepção do que realmente é oferecido. Os autores consideraram esses gaps como grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços (BRITO; VERGUEIRO, 2009).

2.3 Ciclo PDCA

O ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) é uma metodologia para solução de problemas baseada na melhoria contínua, possibilitando que as diretrizes traçadas pelo planejamento estratégico sejam viabilizadas na empresa, sendo de extrema importância o alinhamento de todos os colaboradores da organização com o método (FALCONI, 2014).

Para obter a melhoria contínua, o PDCA precisa ser usado de forma iterativa quanto às suas quatro etapas, que consistem em (ROTHER, 2010):

- a) P (plan: planejar): seleção de um processo, atividade ou máquina que necessite de melhoria e elaboração de medidas claras e executáveis, sempre voltadas para obtenção dos resultados esperados;
- b) D (do: fazer): implementação do plano elaborado e acompanhamento de seu progresso;
- c) C (check: verificar): análise dos resultados obtidos com a execução do plano e, se necessário, reavaliação do plano;
- d) A (act: agir): caso tenha obtido sucesso, o novo processo é documentado e se transforma em um novo padrão.

2.4 Matriz G.U.T

A matriz GUT é uma ferramenta gerencial utilizada para definir prioridades na tomada de decisão, com base na gravidade, na urgência e na tendência do fenômeno relacionado (FÁVERI e SILVA, 2016). A ferramenta é composta por parâmetros que possibilitam estabelecer prioridades na resolução de problemas relacionados entre si (KLASSMANN et al., 2011).

Para Behr et al. (2008), cada problema deve ser ponderado de 1 a 5 em cada critério, conforme Figura 02.

Figura 02: Critérios Matriz G.U.T

Nota	Gravidade	Urgência	Tendência
5	Extremamente Grave	Extremamente Urgente	Se não for resolvido, piora imediatamente.
4	Muito Grave	Muito Urgente	Vai piorar em curto prazo
3	Grave	Urgente	Vai piorar em médio prazo
2	Pouco Grave	Pouco Urgente	Vai piorar em longo prazo
1	Sem gravidade	Sem Urgência	Sem tendência de piorar

Fonte: Behr et al. (2008)

Assim, para cada impossibilidade deve-se indicar qual sua Gravidade, Urgência e Tendência, e posteriormente realizar a multiplicação desses elementos. Posteriormente, deve se elencar as impossibilidades em ordem decrescente, para que sejam tomadas medidas com o intuito de eliminar ou amenizar as impossibilidades. (Behr et al, 2008)

3 METODOLOGIA

Para a construção do artigo, foi utilizada a pesquisa bibliográfica e a exploratória.

Primeiramente foi desenvolvido uma pesquisa bibliográfica para fazer o embasamento teórico do estudo a partir de materiais anteriormente elaborados em periódicos, artigos científicos, livros, revistas, entre outros. Para Gil (2007), pesquisa bibliográfica, tem como principais exemplos as investigações sobre ideologias ou aquelas que se propõem à análise das diversas posições acerca de um problema.

Logo após foi feita uma pesquisa de método qualitativo de carácter exploratório descritivo por se tratar de um estudo para analisar os problemas para se alcançar a satisfação do cliente na prestação de serviços em uma empresa de manutenção em serviços de informática na cidade de Varginha, Minas Gerais.

Com a finalidade do desenvolvimento do estudo, foi elaborado um questionário modelo SERVQUAL, através da ferramenta *Google Formulários* e enviado por e-mail para todas as vinte e duas empresas que tem contrato anual com a empresa. O questionário em questão contém 22 perguntas que são divididas em 5 dimensões da qualidade a serem avaliadas, as dimensões estudadas foram tangibilidade, responsabilidade, empatia,

segurança e confiabilidade apresentaram o número igualmente distribuído conforme podemos visualizar no Apêndice A – Questionário SERVQUAL. O mesmo foi adaptado dentro da realidade da pesquisa.

Após a coleta de todos os dados do questionário aplicado com os 22 clientes da empresa, para ser de fácil visualização os resultados, foi utilizado uma planilha em Excel para fazer o cálculo da Qualidade SERVQUAL.

Para finalização do estudo, foi utilizado a ferramenta Matriz G.U.T para ordenar e priorizar os itens que geraram resultados negativos na coleta de dados, onde o item de primeiro lugar foi solucionado para propor melhoria. Por fim, por meio da metodologia PDCA foram elaboradas as propostas de melhorias.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Questionário SERVQUAL foi aplicado em todas as empresas clientes que totalizam em vinte e duas. No questionário foi indagado através das 22 questões conforme podemos ver na Tabela 01 - Questões Questionário SERVQUAL, qual a expectativa do cliente em relação a prestação de serviços de manutenção e equipamentos de informática e qual a percepção do cliente com referência aos serviços prestados pela empresa.

Tabela 01: Questões Questionário SERVQUAL

Dimensão	Nº	Questões
Tangibilidade	1	O equipamento é atualizado
	2	As instalações físicas são visualmente atraentes
	3	Os empregados estão bem-vestidos/arrumados
	4	A aparência das instalações físicas é condizente com o tipo de negócio da prestadora de serviços
Confiabilidade	5	A empresa atende os cronogramas prometidos (envio de propostas, orçamentos, contato com o cliente)
	6	A empresa tem interesse em resolver os problemas do cliente
	7	Os profissionais da empresa são bem qualificados
	8	A empresa presta o serviço na data combinada
	9	A empresa mantém registros de tudo que envolve o serviço
Responsabilidade	10	Os colaboradores informam com precisão a data da prestação do serviço
	11	Os colaboradores atendem rapidamente as demandas do cliente
	12	Os colaboradores estão sempre dispostos a ajudar o cliente
	13	Os colaboradores estão sempre ocupados demais para atender o cliente
Segurança	14	Os colaboradores são confiáveis
	15	Os clientes sentem-se seguros ao negociar com os colaboradores
	16	Os colaboradores são educados/gentis

	17	Os colaboradores sabem responder às perguntas do cliente
Empatia	18	A empresa dá a cada cliente atenção individualizada
	19	Os colaboradores dão atenção individualizada a cada cliente
	20	Os colaboradores compreendem plenamente as necessidades/sentimentos do cliente
	21	Os colaboradores carregam consigo os interesses do cliente
	22	A empresa funciona em horário(s) conveniente(s) para o cliente

Fonte: O autor.

Os resultados dos dados adquiridos na pesquisa, foi calculado por meio da diferença entre a percepção do cliente, relativa a cada item das cinco dimensões da escala SERVQUAL, e suas expectativas. Sendo então, utilizado a fórmula:

$$Qual = AV - EX$$

Onde, QUAL: Qualidade de serviço; AV: Avaliação do cliente em relação à empresa e EX: Expectativa do cliente.

Prontamente, para chegar em uma média final de cada questão foi feito a somatória de todas as respostas de cada questão individual e dividida pela quantidade de entrevistados.

$$M_{final} = \frac{\sum QUAL}{n}$$

No qual, M final: Média Final; \sum Questões: Somatório dos resultados de cada questão; n: número de questões respondidas.

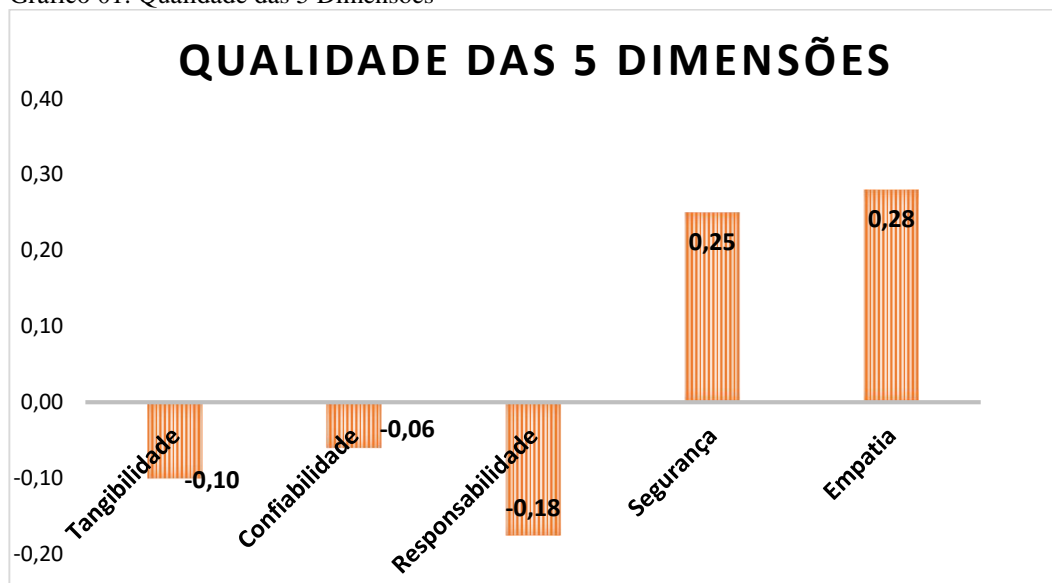
Na tabela 02 abaixo e no Gráfico 01: Resultado geral das dimensões pode-se visualizar os resultados gerais obtidos para todas as dimensões com o questionário SERVQUAL aplicado diretamente com os vinte e dois clientes que possuem contratos com a com a loja.

Tabela 02: Resultado Geral 5 dimensões.

Dimensão	EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO	Qualidade
Tangibilidade	6,48	6,375	-0,10
Confiabilidade	6,64	6,58	-0,06
Responsabilidade	5,38	5,20	-0,18
Segurança	6,75	7,00	0,25
Empatia	6,64	6,92	0,28

Fonte: O autor.

Gráfico 01: Qualidade das 5 Dimensões



Fonte: O autor.

Comparando as cinco dimensões da qualidade através das médias das percepções menos as médias expectativas podemos observar no gráfico acima que a dimensão melhor avaliada é a empatia obtendo qualidade final de 0,28 e a dimensão pior avaliada é a responsabilidade com qualidade de -0,18.

A seguir, as análises das tabelas e gráficos de apresentação dos resultados das dimensões que constituem a escala SERVQUAL separadamente:

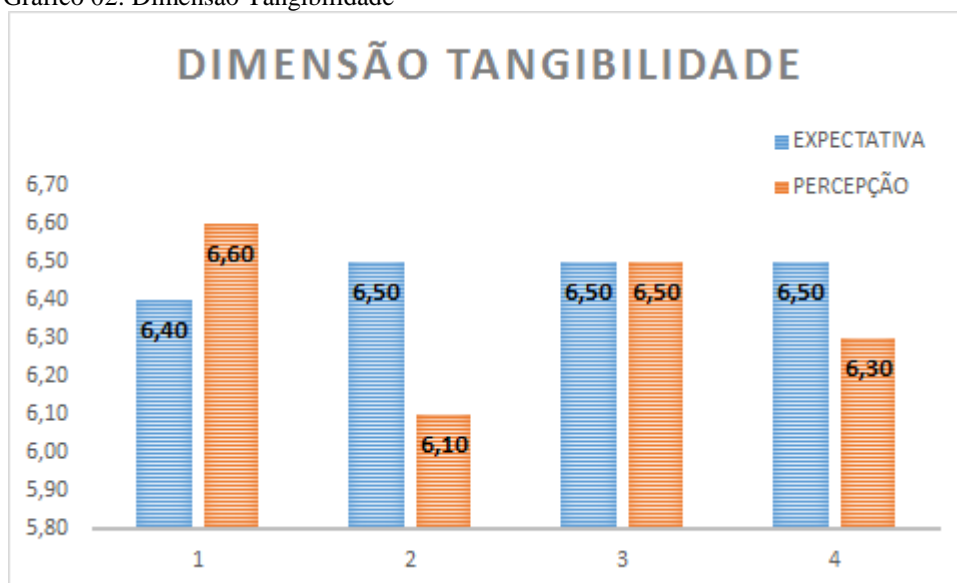
Tabela 03: Resultados da dimensão Tangibilidade.

Dimensão	N ^o	Questões	Média EXPECTATIVA	Média PERCEPÇÃO	Qualidade
Tangíveis	1	O método de atendimento é atualizado tecnologicamente	6,40	6,60	0,20
	2	As instalações físicas são visualmente atraentes	6,50	6,10	-0,40
	3	Os empregados estão bem-vestidos/arrumados	6,50	6,50	0,00

4	A aparência das instalações físicas é condizente com o tipo de negócio da prestadora de serviços	6,50	6,30	-0,20
Média Geral Final da Dimensão				-0,10

Fonte: O autor.

Gráfico 02: Dimensão Tangibilidade



Fonte: O autor.

Na dimensão de Tangibilidade, foram avaliados equipamentos, instalações físicas e aparência dos funcionários. Na Tabela 03: Resultados da dimensão Tangibilidade, é possível visualizar que a empresa obteve uma Média de qualidade final negativa. Analisando o Gráfico 02: Dimensão Tangibilidade, fica explícito que a empresa não atende as expectativas dos clientes nas questões de número 2 e 4, onde as expectativas dos clientes é maior que as percepções.

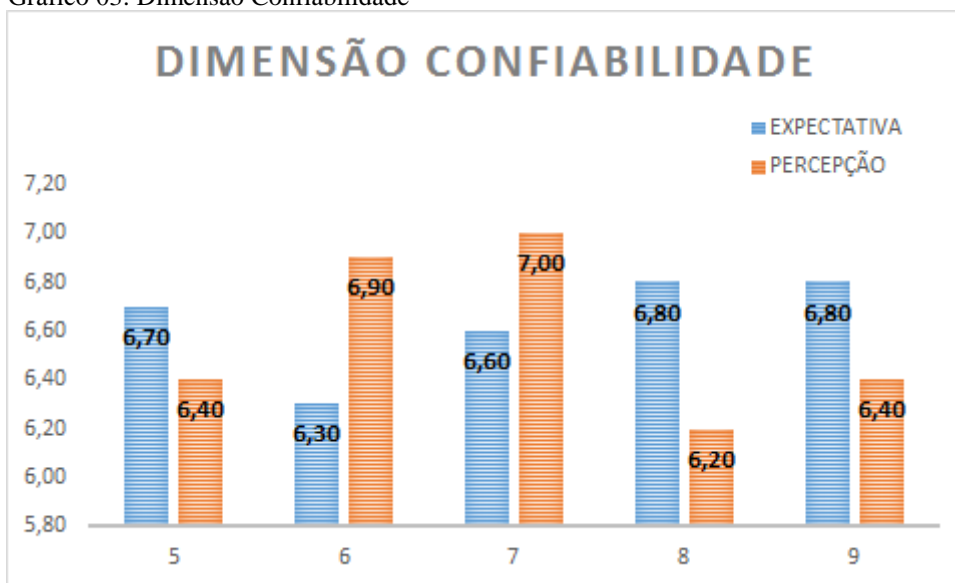
Tabela 04: Resultados da Dimensão Confiabilidade

Dimensão	Nº	Questões	Média EXPECTATIVA	Média PERCEPÇÃO	Qualidade
Confiabilidade	5	A empresa atende os cronogramas prometidos (envio de propostas, orçamentos, contato com o cliente)	6,70	6,40	-0,30

6	A empresa tem interesse em resolver os problemas do cliente	6,30	6,90	0,60
7	Os profissionais da empresa são bem qualificados	6,60	7,00	0,40
8	A empresa presta o serviço na data combinada	6,80	6,20	-0,60
9	A empresa mantém registros de tudo que envolve o serviço	6,80	6,40	-0,40
Média Geral Final da Dimensão				-0,06

Fonte: O autor.

Gráfico 03: Dimensão Confiabilidade



Fonte: O autor.

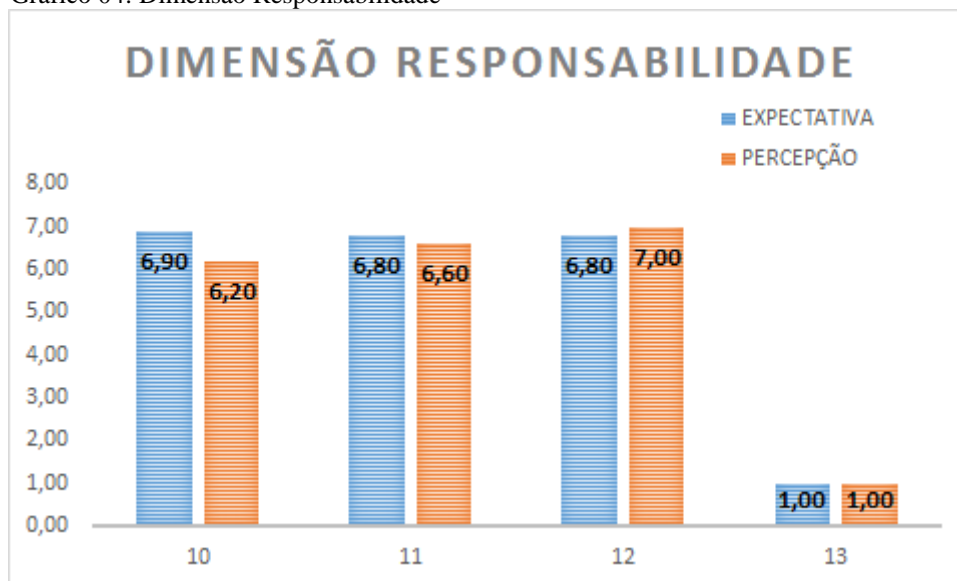
Na dimensão Confiabilidade foram avaliados conforme Tabela 04: Resultados da Dimensão Confiabilidade: Cumprimentos dos prazos, interesse em ajudar, servir conforme o combinado e registros de tudo que envolve a prestação do serviço. Essa dimensão também obteve média negativa. Observa-se no Gráfico 03: Dimensão Confiabilidade que nas questões de número 5, 8 e 9, onde respectivamente trata-se de cumprimento de prazo, prestação de serviço na data combinada e registros de tudo que envolve o serviço prestados as expectativas dos clientes são maiores que as percepções. Porém destacaram-se positivamente as questões 6 e 7, que teve resultados contrários.

Tabela 05: Resultados Dimensão Responsabilidade

Dimensão	Nº	Questões	Média EXPECTATIVA	Média PERCEPÇÃO	Qualidade
Responsabilidade	10	Os colaboradores informam com precisão a data da prestação do serviço	6,90	6,20	-0,70
	11	Os colaboradores atendem rapidamente as demandas do cliente	6,80	6,60	-0,20
	12	Os colaboradores estão sempre dispostos a ajudar o cliente	6,80	7,00	0,20
	13	Os colaboradores estão sempre ocupados demais para atender o cliente	1,00	1,00	0,00
	Média Geral Final da Dimensão				-0,18

Fonte: O autor

Gráfico 04: Dimensão Responsabilidade



Fonte: O autor.

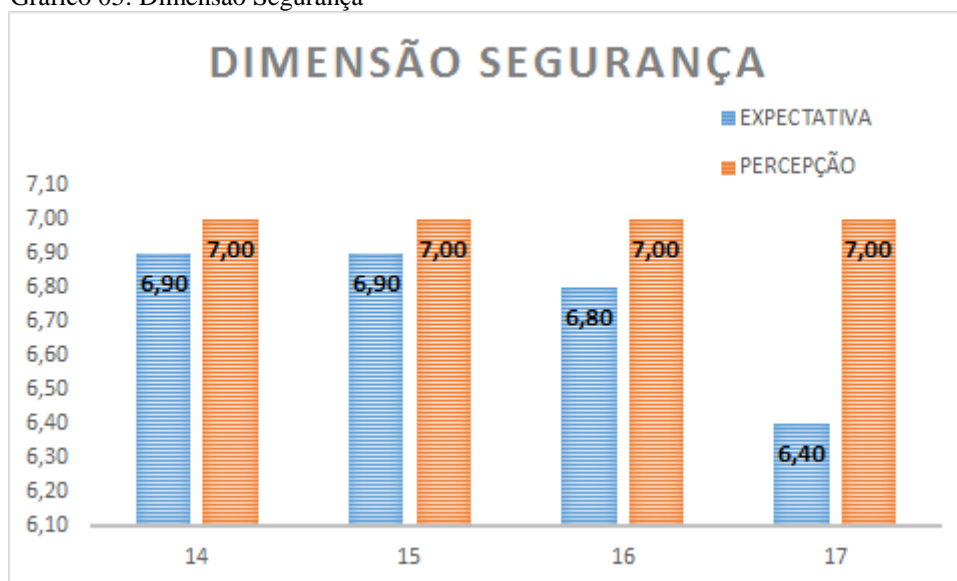
Na dimensão Responsabilidade, foram avaliados, atendimento com presteza e disposição para tirar dúvidas dos clientes, entre outros. Nessa dimensão também obteve uma média geral final negativa. No Gráfico 04: Dimensão Responsabilidade, pode-se observar que a questão 10 que avalia os colaboradores informam com precisão a data da prestação do serviço apresentou um resultado mais negativo gerando insatisfação.

Tabela 06: Resultado Dimensão Segurança.

Dimensão	Nº	Questões	Média EXPECTATIVA	Média PERCEPÇÃO	Qualidade
Segurança	14	Os colaboradores são confiáveis	6,90	7,00	0,10
	15	Os clientes sentem-se seguros ao negociar com os colaboradores	6,90	7,00	0,10
	16	Os colaboradores são educados/gentis	6,80	7,00	0,20
	17	Os colaboradores sabem responder às perguntas do cliente	6,40	7,00	0,60
	Média Geral Final da Dimensão				0,25

Fonte: O autor

Gráfico 05: Dimensão Segurança



Fonte: O autor.

Já na dimensão Segurança, foram analisados os itens: comportamento dos funcionários inspira confiança para os clientes tanto para negociar e tirar dúvidas, confiabilidade dos colaboradores e educação/gentileza dos mesmos. Conforme podemos visualizar na Tabela 06 acima, a dimensão de segurança obteve resultados positivos em todos os itens avaliados. Destacando-se na questão 17 onde trata-se de colaboradores sabem responder às perguntas do cliente, onde obteve a maior nota de qualidade SERVQUAL, que pode ser observado no Gráfico 05: Dimensão Segurança.

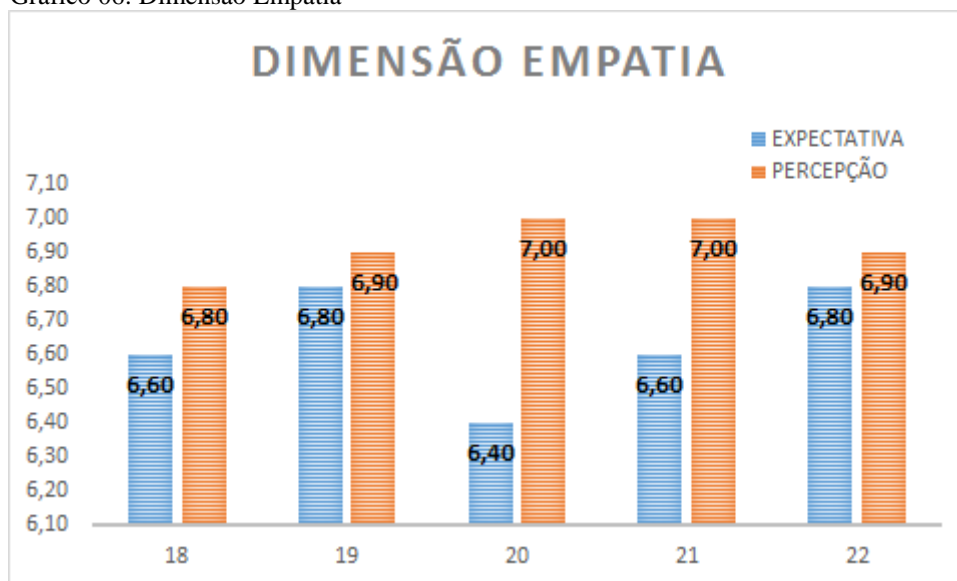
Tabela 07: Resultado Dimensão Empatia

Dimensão	Nº	Questões	Média EXPECTATIVA	Média PERCEPÇÃO	Qualidade
Empatia	18	A empresa dá a cada cliente atenção individualizada	6,60	6,80	0,20
	19	Os colaboradores dão atenção individualizada a cada cliente	6,80	6,90	0,10
	20	Os colaboradores compreendem plenamente às necessidades/sentimentos do cliente	6,40	7,00	0,60

21	Os colaboradores carregam consigo os interesses do cliente	6,60	7,00	0,40
22	A empresa funciona em horário (s) conveniente (s) para o cliente	6,80	6,90	0,10
Média Geral Final da Dimensão				0,28

Fonte: O autor.

Gráfico 06: Dimensão Empatia



Fonte: O autor.

Já na dimensão de empatia foram analisados itens como: atenção voltada ao cliente, tanto da empresa quanto do colaborador, interesse do colaborador em ajudar os clientes, funcionamento em horário conveniente, entre outros. Nessa dimensão também obteve uma média final positiva, onde todos os itens tiveram resultados positivos, conforme podemos visualizar na Tabela 07: Resultado Dimensão Empatia. Observando o Gráfico acima, as percepções dos serviços prestados foram maiores que todas as expectativas para essa dimensão.

Nos dados obtidos na pesquisa em geral a apresentaram cerca de 7 itens onde a empresa não atende a expectativa do cliente, sendo elas: as instalações físicas são visualmente atraentes;

- a) Instalações físicas são visualmente atraentes;
- b) Aparência das instalações físicas é condizente com o tipo de negócio da prestadora de serviços;
- c) Empresa atende os cronogramas prometidos (envio de propostas, orçamentos, contato com o cliente);
- d) Empresa presta o serviço na data combinada;
- e) Empresa mantém registros de tudo que envolve o serviço;
- f) Colaboradores informam com precisão a data da prestação do serviço;
- g) Colaboradores atendem rapidamente as demandas do cliente.

Porém nos outros, 15 itens restante obteve-se resultados positivos demonstrando que apesar de algumas falhas cometidas a empresa também gera serviços prestados com qualidade em alguns itens.

4.1 Proposta para melhorias

Conforme visto e analisado nos resultados obtidos na pesquisa, existem alguns fatores que estão deixando a desejar com a expectativa dos clientes em relação aos serviços prestados. Com essa situação, foi visto como necessária proposta de melhorias para empresa, para poder solucionar ao menos um dos fatores que deixaram a desejar.

Para isso, foi utilizada a matriz G.U.T, conforme tabela abaixo para poder priorizar um item que tem mais prioridade para melhoria que fará diferença na prestação de serviço da empresa.

Tabela 08- Aplicação Matriz G.U.T.

Itens	Gravidade (G)	Urgência (U)	Tendência (T)	G.U.T	Ordem de Prioridade
As instalações físicas não são visualmente atraentes	3	3	3	27	6
A aparência das instalações físicas não é condizente com o tipo de negócio da prestadora de serviços	3	3	4	36	5
A empresa não atende os cronogramas prometidos	4	4	4	64	4
A empresa mantém registros de tudo que envolve o serviço	5	4	5	100	2
Os colaboradores atendem rapidamente as demandas dos clientes	5	4	4	80	3
Os colaboradores informam com precisão a data da prestação de serviço	5	5	5	125	1

Fonte: O Autor.

Conforme apresentado na Matriz GUT, Tabela 1 identifica-se o item de “Os colaboradores não informar com precisão a data da prestação do serviço”, a maior prioridade a ser resolvida, com isso foi feita aplicação do PDCA para visualizar uma análise de melhorias para empresa, conforme Tabela 09.

Tabela 09 – Aplicação do Ciclo PDCA.

Ciclo PDCA – Sugestão de Melhoria	
PLAN	<ul style="list-style-type: none"> ● Problema: Os colaboradores da empresa não informam com precisão a data da prestação do serviço aos clientes. ● Plano de ação: Utilização da ferramenta <i>Trello</i> para poder ter maior controle da agenda, sendo assim possível informar com precisão aos clientes a data da prestação do serviço. ● Meta: Aumento de 70% na qualidade de serviço em relação ao problema citado acima dentro de 1 ano.
DO	<ul style="list-style-type: none"> ● Fazer o treinamento com os funcionários para utilização da ferramenta <i>Trello</i>. ● Anotar todos os serviços que serão realizados durante cada semana onde todos os funcionários possam ter acesso para que não haja nenhum desentendimento de horários.
CHECK	Fazer feedback semanal com os funcionários, para detectar o nível de melhoria na prestação de serviço e fazer pesquisa semestral com clientes para saber se foi possível solucionar o problema.
ACT	Na condição de que a utilização da ferramenta <i>Trello</i> possua sucesso, deve -se fazer a padronização. Caso o contrário será necessário fazer ações corretivas.

Fonte: O autor.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela empresa para tomada de decisões gerenciais. Para isso, foi utilizado um Questionário SERVQUAL, no qual mede as dimensões da qualidade esperada pelo e a qualidade percebida pelos clientes.

O objetivo foi atingido diante dos resultados obtidos através dos dados recolhidos com os clientes, quando se observou a necessidade de que a empresa pesquisada elabore ações corretivas em alguns itens das dimensões de Tangibilidade, Confiabilidade e Responsabilidade, sendo assim possível propor melhorias para empresa. Porém, para focar em apenas um item, foi utilizado a Matriz G.U.T com o intuito de priorizar um

deles, o que foi identificado através da construção da Matriz, seria importante dar prioridade primeiramente ao item “Os colaboradores informam com precisão a data da prestação do serviço” da dimensão de Responsabilidade. Para a solução deste item apontado foi sugerido através do PDCA um plano de ação para melhoria através da utilização da ferramenta *Trello*, onde seria possível ter um maior controle da agenda das prestações de serviços, assim podendo informar com mais segurança aos clientes a data correta da sua prestação. Além do item priorizado citado anteriormente, a utilização do *Trello*, também contribuirá para os itens “Os colaboradores atendem rapidamente as demandas dos clientes” e “A empresa não atende os cronogramas prometidos”, que ficaram respectivamente em ordem 2 e 4 na Matriz G.U.T., pois teria um maior controle da agenda, podendo atender todos os cronogramas conforme marcado e atender o mais rápido o possível solicitações de prestação de serviço.

Contudo, espera-se que esse trabalho possa contribuir para empresa, uma vez que foi possível medir a qualidade de seus serviços prestados, conseguindo visualizar erros e acertos da mesma contribuindo para correção das falhas existentes.

REFERÊNCIAS

- ABNT NBR ISO 9001:2015, **Sistemas de Gestão da Qualidade** – Requisitos.
- BEHR, A.; MORO, E.L.S.; ESTABEL, L.B. (2008). **Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca.** *Ciência da Informação*, v. 37, n.2, p. 32-42.
- BRENSINGER, D. P.; LAMBERT, D. M. Canthe **SERVQUAL** Scale Be Generalized to Business – to - **Business Services? Enhancing Knowledge Development in Marketing.** Chicago: American Marketing Association, 289, 1990
- BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. **A aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica.** Especialização em gestão empresarial – Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, São Paulo, 2009. Disponível em <[Http://www.sibi.ufrj.br/snbu..2010/pdfs/orais/final_006.pdf](http://www.sibi.ufrj.br/snbu..2010/pdfs/orais/final_006.pdf)>. Acesso em 25 de Abril de 2020.
- DEMING, W. E. Dr. Deming. **O americano que ensinou a qualidade total aos japoneses.** Rio de Janeiro: Record, 1993.
- FALCONI, V. **TQC: controle da qualidade total (no estilo japonês).** 8. ed. Nova Lima, MG: INDG Tecnologia e Serviços Ltda. 256 p, 2014.
- FÁVERI, R.; SILVA, A. **Método GUT aplicado à gestão de risco de desastres: uma ferramenta de auxílio para hierarquização de riscos.** *Revista Ordem Pública*, v. 9, n. 1, p. 93-107, 2016.
- FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação.** 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 537 p.
- GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- KILBOURNE, W. E. **The applicability of SERVQUAL in crossnational measurements of health-care quality.** *Journal of Services Marketing*, vol. 18, n. 7, 2004, p. 524-533.

KLASSMANN, A. B.; et al. **Percepção dos funcionários dos riscos e perigos nas operações realizadas no setor de fundição.** Estudos Tecnológicos, v. 7, n. 2, p. 142-162, 2011.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J.; HEMZO, M. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologias e estratégias.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011

MACHADO, J. A.; ROTONDARO, R. G. **Mensuração da qualidade de serviços: um estudo de caso na indústria de serviços bancários.** Gestão & Produção, vol. 10, n. 2, São Carlos, 2003.

MARTINS, Petrônio G.; LAUGENI, Fernando P. **Administração da Produção.** São Paulo: Saraiva, 2005.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e casos.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; BERRY, L. L. **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.** Journal of Retailing, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988

ROTHER, M. Toyota Kata: **Managing People for Improvement, Adaptiveness and Superior Results.** New York: McGraw Hill. 2010.

TROUT, J. **Differentiate or die.** New York: Wiley, 2000.

VEIGA, L.S.; **Avaliação da Qualidade dos Serviços em uma Pousada com a Aplicação da Escala Servqual.** Turismo - Visão e Ação - vol. 7 - n.2 p. 257 – 272 maio / ago. 2005.

Apêndice A – Questionário SERVQUAL

Dimensão	Nº	Questões	Nível de EXPECTATIVA sobre a qualidade dos serviços	PERCEPÇÃO sobre o nível de qualidade dos serviços prestados
Tangibilidade	1	O método de atendimento é atualizado tecnologicamente	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()
	2	As instalações físicas são visualmente atraentes	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()
	3	Os empregados estão bem-vestidos/arrumados	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()
	4	A aparência das instalações físicas é condizente com o tipo de negócio da prestadora de serviços	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()
Confiabilidade	5	A empresa atende os cronogramas prometidos (envio de propostas, orçamentos, contato com o cliente)	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()
	6	A empresa tem interesse em resolver os problemas do cliente	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()
	7	Os profissionais da empresa são bem qualificados	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () () N ()

	8	A empresa presta o serviço na data combinada	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()
	9	A empresa mantém registros de tudo que envolve o serviço	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()
Responsabilidade	10	Os colaboradores informam com precisão a data da prestação do serviço	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()
	11	Os colaboradores atendem rapidamente as demandas do cliente	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()
	12	Os colaboradores estão sempre dispostos a ajudar o cliente	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()
	13	Os colaboradores estão sempre ocupados demais para atender o cliente	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()
Segurança	14	Os colaboradores são confiáveis	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()
	15	Os clientes sentem-se seguros ao negociar com os colaboradores	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()
	16	Os colaboradores são educados/gentis	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()
	17	Os colaboradores sabem responder às perguntas do cliente	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()
Empatia	18	A empresa dá a cada cliente atenção individualizada	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()

	19	Os colaboradores dão atenção individualizada a cada cliente	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()
	20	Os colaboradores compreendem plenamente as necessidades/sentimentos do cliente	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()
	21	Os colaboradores carregam consigo os interesses do cliente	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()
	22	A empresa funciona em horário(s) conveniente(s) para o cliente	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () N ()