INTERFACE TECNOLÓGICA

QUALIDADE EM SERVIÇOS: aplicação do método servqual em uma escola de formação profissional

QUALITY IN SERVICES: application of the servqual method in a school of professional training

Bruna Letícia da Silva – bruna_lets1@hotmail.com
Angelita Moutin Segoria Gasparotto – angelita.gasparotto@fatectq.edu.br
Faculdade de Tecnologia de Taquaritinga (FATEC) – SP – Brasil

DOI: 10.31510/infa.v15i2.388

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo ressaltar a importância da qualidade em serviços para avaliação da satisfação dos clientes em uma escola de formação profissional na cidade de Taquaritinga, SP. Para mensurar o nível de satisfação dos clientes e descobrir quais são os pontos fortes e fracos da organização, foi utilizado o método *Servqual,* onde um questionário contendo 22 afirmativas, de acordo com as 5 dimensões estabelecidas pelo método, será aplicado para a comparação entre a percepção e a expectativa dos clientes em relação aos serviços prestados. Os resultados foram apresentados aos gestores como proposta de melhoria nas áreas que apresentaram médias abaixo do esperado.

Palavras-chave: Qualidade. Serviços. Servqual.

ABSTRACT

The present study will aimed to emphasize the importance of quality in services to evaluate customer satisfaction in a vocational training school in the city of Taquaritinga, SP. To measure the level of customer satisfaction and to find out the strengths and weaknesses of the organization, the Servqual method was used, where a questionnaire containing 22 affirmations, according to the 5 dimensions established by the method, will be applied for the comparison between the perception and the expectation of customers in relation to the services provided. The results were presented to the managers as a proposal for improvement in areas that presented averages below expectations.

Keywords: Quality. Services. Servqual

1 INTRODUÇÃO

Com os clientes cada vez mais exigentes e devido ao constante desenvolvimento do mercado, a competitividade entre as organizações vem aumentando, e aquelas que querem se destacar precisam trabalhar com excelência em seus serviços. A qualidade em serviços e no

atendimento são fatores de grande importância neste setor, e é por isso que o presente artigo irá ressaltar e esclarecer os principais objetivos da qualidade em serviços com o auxílio do método *Servqual*.

Segundo Silva (2015, p.14) "é importante que as organizações aprimorem o nível de atendimento de seus colaboradores constantemente, utilizando meios para atrair e reter os seus clientes". Através de um bom atendimento transitam alguns fatores principais, neste caso podemos citar a informação, a comunicação, ação comercial e imagem da empresa.

É de grande importância que a organização tenha um bom relacionamento com seus clientes, pois é através deles que ela ganha credibilidade e confiança no mercado. Os gestores devem identificar quais são as satisfações e insatisfações dos clientes para que consigam manter uma relação duradoura. "A qualidade dos serviços está diretamente relacionada à plena satisfação do cliente. Para que isso aconteça, o segredo é concentrar-se nas necessidades e desejos do cliente oferecendo um serviço que atenda ou exceda suas expectativas" (OLIVEIRA; LEAL; FENERICH, 2013, p.165).

Para avaliar o nível de satisfação e descobrir os pontos fortes e fracos da instituição será utilizado o método de aferição de qualidade *SERVQUAL*. Esse método utiliza de um questionário, fazendo referência à expectativa do cliente e à sua percepção da qualidade do serviço prestado.

A escolha do tema proposto deve-se ao fato de que cada vez mais as organizações estão preocupadas com a qualidade de seus serviços, e quando o assunto é cliente, isso fica ainda mais evidente. Neste sentido torna-se imprescindível, relatar através de um estudo sobre a qualidade em serviços.

O estudo irá identificar as dimensões da qualidade e os principais problemas na visão dos clientes, possibilitando propor melhorias para a empresa através de análises mais criteriosas dos resultados.

O objetivo geral deste artigo é avaliar o desempenho das atividades da empresa para melhorar o grau de satisfação dos clientes, com a utilização do método *Servqual.*

Os objetivos específicos desta proposta de pesquisa são:

- dotar a pesquisadora de um conhecimento sobre a Qualidade em Serviços e o método *Servqual*.
- disponibilizar o material resultante da pesquisa para comunidade acadêmica.
- dotar as empresas de um material sobre o tema, como sugestão para a solução de seus problemas específicos.

O método de pesquisa adotado para este artigo é a revisão bibliográfica com estudo de caso realizado através da consulta de livros, revistas e artigos científicos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção será apresentado uma breve revisão teórica sobre a Qualidade em serviços e o método *Servqual,* que servirão como base para o estudo de caso aplicado.

2.1 Qualidade em Serviços

Com a grande influência da globalização e o atual cenário econômico do mercado, as organizações brasileiras de diversas áreas estão sempre em busca de excelência na qualidade de seus produtos ou serviços. E para isso, utilizam de diversas ferramentas da qualidade disponíveis no mercado.

Atualmente a qualidade tem se tornado um diferencial competitivo entre as organizações. Fonseca et al. (2016, p. 3) afirma que "a qualidade é um conceito abstrato que está relacionado com o discernimento de cada indivíduo". O autor ainda ressalta que "cada pessoa tem uma definição particular para qualidade, o que deve ser observado é que a qualidade jamais pode ser desprezada quando do fornecimento de bens ou serviços".

De acordo com Oliveira, Leal e Fenerich (2013, p.165) "enquanto os produtos satisfazem as necessidades dos consumidores através de suas características físicas e tangíveis, a produção de serviços exige mais dos recursos humanos e da organização".

> A diferença entre resultados e expectativas é que vai fazer você ter um sentimento de satisfação ou insatisfação com o que consumiu. Se os serviços igualarem ou superarem as expectativas haverá satisfação. Se forem inferiores, haverá insatisfação. Quando o resultado supera a expectativa, diz-se que a empresa atingiu a excelência em serviços (LAS CASAS, 2008, p. 6).

O cliente insatisfeito, descontente, divulga o fato a tantas quantas pessoas encontrar. Logo, a disseminação na referência negativa alcança maior número de pessoas, influindo negativamente nos resultados empresariais (TOFOLI, 2007, p.143).

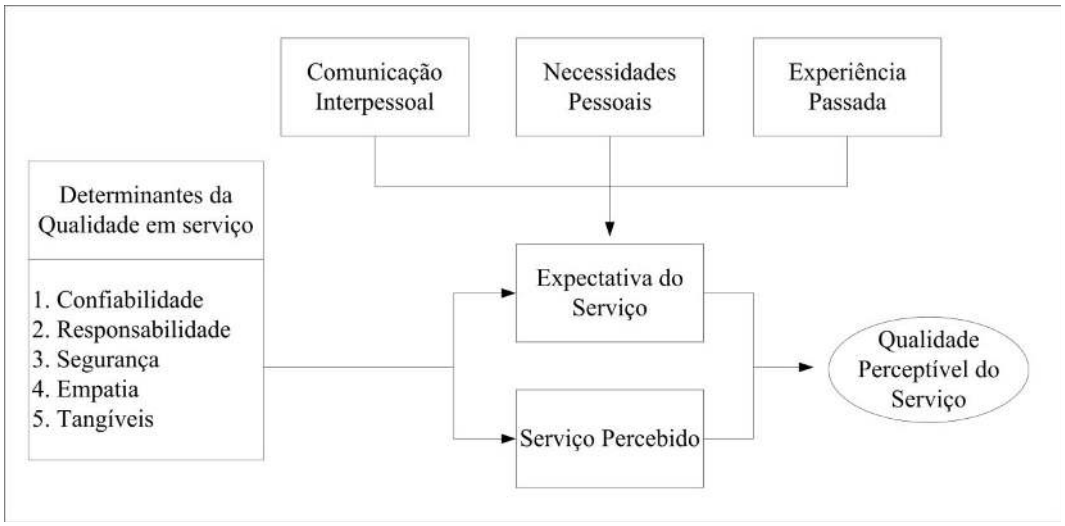
O autor ainda ressalta que "para que a qualidade seja praticada, aplicada, é preciso estar atento a todos os fatores que se interpõem ao meio mercantil. Buscar a melhoria contínua, o aperfeiçoamento contínuo, é fundamental, é palavra de ordem".

2.2 Método *Servqual*

A escala Service Quality Gap Analysis (*Servqual*) foi proposta por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), “ela surgiu de uma série de estudos qualitativos e quantitativos e resultou em um conjunto de cinco dimensões consistentemente apontadas por clientes como sendo fundamentais para a qualidade dos serviços” (PELISSARI et al., 2018, p.7).

Gerenciar essas dimensões proporcionarão a empresa melhorar sua qualidade. De acordo com a Ilustração 1, os fatores determinantes para o julgamento da avaliação da qualidade são: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangíveis.

Ilustração 1 - Determinantes da qualidade em serviços



Fonte: Fonseca et al., 2016.

Logo após, Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) citado por Suarez (2015) "desenvolveram um questionário contendo 22 afirmativas, pontuadas de 1 a 5, voltado para a medição do gap existente entre as expectativas dos consumidores e sua percepção a respeito dos serviços”. Estas 22 afirmativas foram divididos em 5 dimensões seguindo os fatores determinantes propostos pelos autores.

Segundo Gronross (1993) conforme citado por Barbosa et al. (2014, p.5) “O gap é uma medida de qualidade do serviço em relação a uma característica específica. Os gaps são resultados das falhas no processo de gestão da qualidade”.

Mázaro et. al (2017) afirma que “para mensurar o desempenho, utiliza-se a seguinte fórmula:

Q = P - E

Onde:

Q = Qualidade;

P = Percepção;

E = Expectativa.

Os resultados são comparados da seguinte forma:

P < E = Qualidade não satisfatória

P = E = Qualidade satisfatória

P > E = Qualidade ideal

De acordo com o autor o modelo auxiliará os gestores a compreender os problemas e determinar ações para melhoria dos serviços prestados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a realização desta pesquisa primeiramente foi realizada a exploração da literatura sobre qualidade em serviços e o método Servqual para mensurar a qualidade.

De acordo com Lehfeld e Barros (2000, p.78) citado por Galvão e Sadoyama (2017, p.136) "a pesquisa aplicada tem como objetivo contribuir para fins práticos, visando à solução mais imediata do problema encontrado na realidade."

A metodologia utilizada foi um estudo de caso que para Gil (2009, p.15) "é onde são utilizados instrumentos padronizados, como o questionário e a entrevista, e, como tal, conduzem a resultados caracterizados pela precisão."

O questionário com 22 afirmativas, será apresentado de acordo com as 5 dimensões estabelecidas pelo método Servqual.

1 Tangíveis

1	A escola possui equipamentos modernos como computadores, impressoras e internet
2	As instalações físicas (sala de aula, banheiro e recepção) da escola são de boa aparência
3	A localização da escola é de fácil acesso
4	Os funcionários estão devidamente uniformizados e com boa aparência

2 Confiabilidade

5	Quando um pai ou aluno tem um problema, os funcionários da escola demonstram um sincero interesse em resolvê-lo
6	Os funcionários executam seus serviços em tempo adequado
7	O atendimento dos funcionários transmite confiança
8	Os funcionários realizam o serviço certo da primeira vez
9	Os professores são organizados e preparados para dar aula

3 Responsabilidade

10	Os funcionários possuem conhecimentos necessários para atendê-lo
11	Os funcionários estão focados em prestar o melhor serviço aos alunos
12	Os funcionários estão sempre dispostos em ajudar a solucionar os seus problemas
13	As aulas sempre começam no horário marcado

4 Segurança

14	Você acredita nos funcionários da escola
15	Os funcionários demonstram segurança no atendimento
16	Os funcionários são educados
17	Os funcionários possuem suporte adequado para atender seus clientes

5 Empatia

18	Os funcionários dão atenção individualizada a cada aluno
19	A escola possui horário de atendimento adequado
20	Os funcionários compreendem suas necessidades específicas
21	O contato realizado com a escola através do telefone é eficiente
22	Se você tem dúvidas, os funcionários são prestativos

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente estudo visa avaliar a percepção da qualidade através dos clientes de uma escola de formação profissional na cidade de Taquaritinga, SP.

Para a coleta de dados optou-se por um questionário auto preenchido adaptado do modelo *Servqual*, com o intuito de relacionar as expectativas e as percepções dos clientes em relação ao serviço prestado. As aplicações foram destinadas apenas aos alunos, ou seja aos

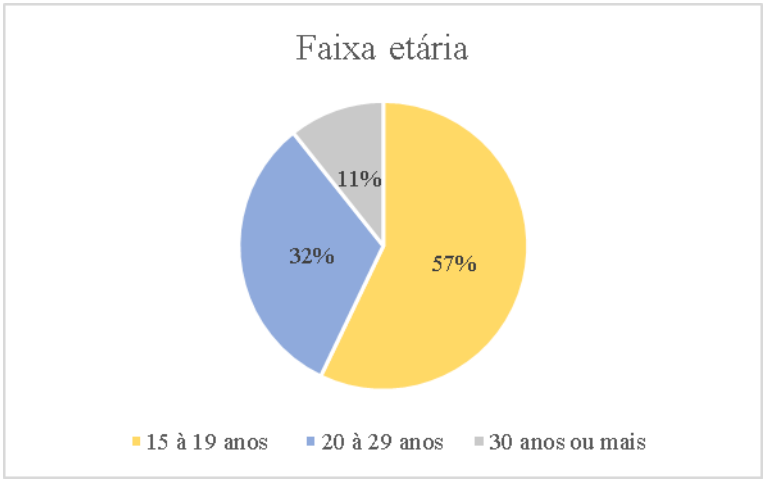
clientes que estão diretamente ligados com os serviços oferecidos pela escola, tendo um total de 28 amostras de alunos com idades superior à 15 anos.

O questionário composto por 22 afirmativas, onde as respostas foram avaliadas através de uma escala tipo *Likert* de cinco pontos, sendo: (1) discordo totalmente, (2) discordo parcialmente, (3) não concordo/ nem discordo, (4) concordo parcialmente e, (5) concordo totalmente.

4.1 Análise dos resultados

Após a aplicação do questionário, utilizou-se a ferramenta Excel para análise através de gráficos. Onde os dados foram preenchidos e em seguida foram realizados os cálculos das médias e do GAP. Com total de 28 questionários respondidos, obteve-se que 52% dos participantes são sexo feminino e 48% do sexo masculino e com faixas etárias superiores à 15 anos, conforme demonstrado na Ilustração 2.

Ilustração 2 - Faixa etária dos participantes



Fonte: Próprio autor (2018)

A Tabela 1 descreve as médias e Gap's por dimensão, neste caso as cinco dimensões estabelecidas pela ferramenta Servqual, que são: Tangíveis, Confiabilidade, Responsabilidade, Segurança e Empatia.

Tabela 1 - GAP por dimensão

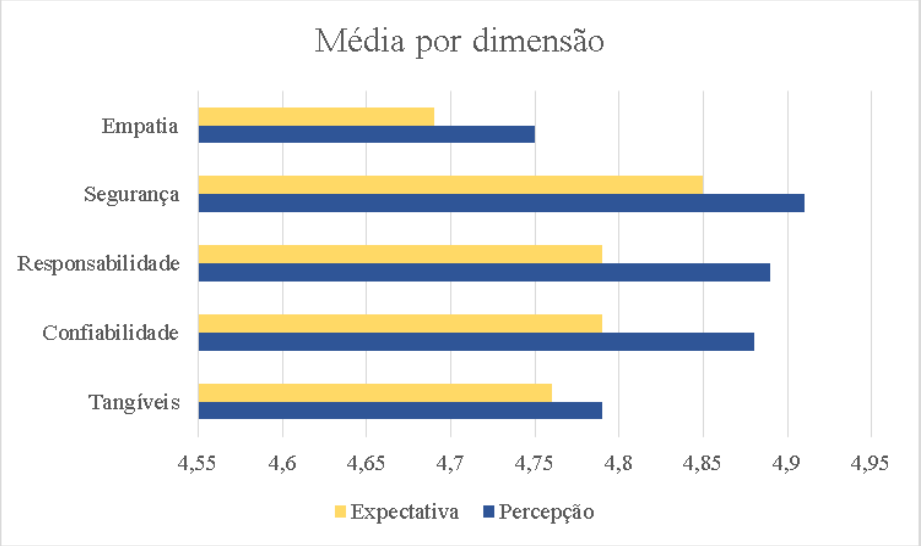
Dimensão	Percepção	Expectativa	GAP
Tangíveis	4,79	4,76	0,03
Confiabilidade	4,88	4,79	0,09
Responsabilidade	4,89	4,79	0,10
Segurança	4,91	4,85	0,06
Empatia	4,76	4,69	0,07

Fonte: Próprio autor (2018)

Como podemos observar, todos os GAP's foram positivos, considerando que a Percepção dos clientes superou as Expectativas dos próprios, mostrando assim, bons resultados na visão dos clientes. A dimensão Responsabilidade apresentou maior diferença nos valores, onde atingiu um GAP de 0,10, isso representa o alto grau de responsabilidade da escola com os alunos.

A Ilustração 3 apresenta melhor visualização da média da Percepção em relação à média da Expectativa, notamos que os valores da Percepção estão bem acima dos valores da Expectativas em todas as dimensões.

Ilustração 3 - Diferença das médias por dimensão



Fonte: Próprio autor (2018)

A próxima tabela refere-se aos GAP's por pergunta. Ela proporciona uma visão individual de cada indicador de qualidade inserido no questionário avaliado.

Tabela 2 - Gap por pergunta

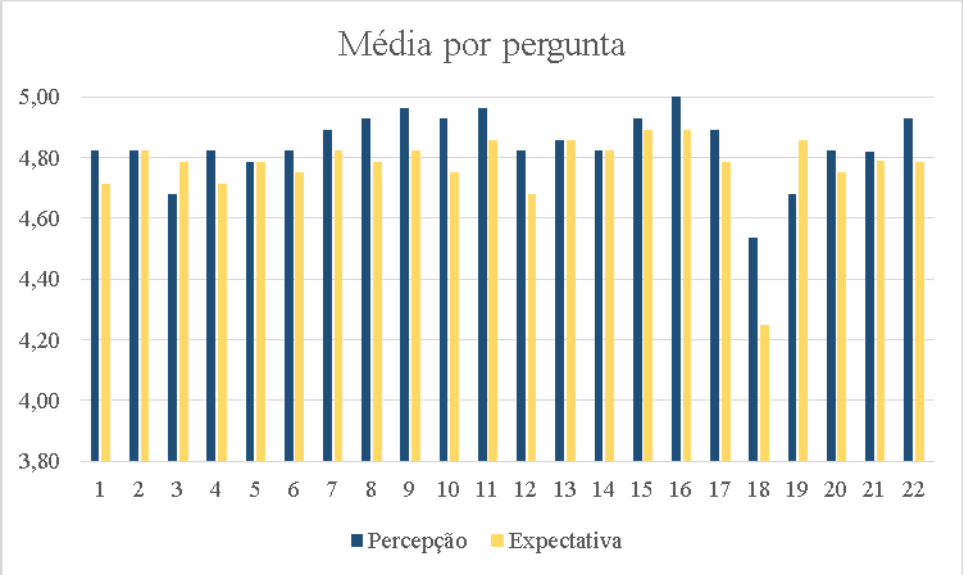
Dimensão	Tángiveis				Confiabilidade					Responsabilidade				Segurança				Empatia				
Pergunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Percepção	4,82	4,82	4,68	4,82	4,79	4,82	4,89	4,93	4,96	4,93	4,96	4,82	4,86	4,82	4,93	5,00	4,89	4,54	4,68	4,82	4,82	4,93
Expectativa	4,71	4,82	4,79	4,71	4,79	4,75	4,82	4,79	4,82	4,75	4,86	4,68	4,86	4,82	4,89	4,89	4,79	4,25	4,86	4,75	4,79	4,79
GAP	0,11	0,00	-0,11	0,11	0,00	0,07	0,07	0,14	0,14	0,18	0,11	0,14	0,00	0,00	0,04	0,11	0,11	0,29	-0,18	0,07	0,03	0,14

Fonte: Próprio autor (2018)

Conforme a Tabela 2, duas perguntas tiveram um Gap negativo, a pergunta 3 refere-se a localização da escola e a pergunta 19 refere-se ao horário de atendimento. Esses dados foram apresentados aos gestores para a tomada de decisão.

Para melhor visualização das diferenças entre a Percepção e a Expectativa foi gerado um gráfico, demostrado na ilustração abaixo, onde a Percepção é representada na cor azul e a Expectativa na cor amarela.

Ilustração 4 - Diferença das médias por pergunta



Fonte: Próprio autor (2018)

Após uma análise criteriosa dos resultados, os dados foram apresentados aos gestores e colaboradores da organização, como proposta de melhoria nas áreas que apresentaram médias abaixo do esperado.

5 CONCLUSÃO

Após a análise dos dados apresentados, notou-se que a escola atingiu resultados acima das expectativas esperadas de seus clientes, e de acordo com a literatura, a qualidade em serviços é a busca constante de melhoria contínua, portanto mesmo apresentando bons resultados a organização deve aumentar o nível de satisfação de seus clientes a cada dia.

Como ponto forte da pesquisa a dimensão Segurança apresentou a maior média em relação as demais, uma média de 4,91, e de acordo com a escala Likert o valor máximo fica em 5,0. Logo em seguida temos Responsabilidade com uma média de 4,89 e Confiabilidade com a média de 4,88.

Ao início da pesquisa, os gestores não conheciam o método Servqual e com os resultados obtidos ao final, ficaram surpreendidos com as médias e por terem superado as expectativas de seus clientes.

O estudo apresentou à escola a real percepção dos alunos em relação ao serviço prestado, e com os dados apresentados, a escola poderá planejar ações corretivas para os problemas encontrados. Sugere-se também que a organização venha à realizar a aplicação do método novamente num futuro próximo, para que possam comparar os resultados obtidos a cada nova aplicação.

A pesquisa foi de extrema importância para a organização, pois esclareceu aos gestores o quão importante é a qualidade em serviços no setor da educação e que a satisfação dos clientes é um fator primordial para o crescimento da organização.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, F. et al. **As dimensões da escala Servqual na qualidade percebida por clientes de postos de combustível: Um estudo em Teresina-PI.** X Congresso Nacional de Excelência em Gestão. 2014. Disponível em: https://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/3559/3138. Acesso em 16 de maio de 2018.

FONSECA, A. et al. **Avaliação da qualidade através da escola Servqual: Um estudo de caso em um restaurante da UFCG**. XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção. 2016.

GALVÃO, L.; SADOYAMA, A. Análise da expectativa e percepção da qualidade em serviços educacionais na perspectiva de gestores, professores e estudantes de um instituto

federal do estado de Minas Gerais (MG). **Revista EDaPECI São Cristóvão (SE)**, v.17, n. 2, p. 131-143, 2017.

GIL, A. **Estudo de caso**. São Paulo: Atlas, p.15, 2009.

LAS CASAS, A. **Qualidade total em serviços, conceitos, exercícios, casos práticos.** 6. Ed. São Paulo: Atlas, p. 6, 2008.

MÁZARO, A.; SADOYAMA, A.; LEAL, G. Análise da qualidade de serviços educacionais de uma instituição de ensino superior privada. **Revista EDaPECI São Cristóvão (SE)**, v. 17, n. 3, p. 6-19, 2017.

OLIVEIRA, E.; LEAL, G.; FENERICH, F. Análise da qualidade dos serviços em uma escola pública utilizando a ferramenta Servperf. **Revista de Gestão Industrial**, v.09, n.01, p.165-179, 2013.

PELISSARI, A. et al. **Aplicação e Avaliação do Modelo Servqual para Analisar a Qualidade do Serviço.** VIII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2009.

SILVA, G. **Qualidade no serviço como fator relevante para a satisfação do cliente: Uma análise Servqual da empresa Rede Unilar de Eletrodomésticos Ltda em Lagoa Nova – RN.** Relatório de Estágio apresentado no curso de Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Currais Novos/ RN, 66 páginas, 2015.

SUAREZ, G. **SERVQUAL: Medindo a Qualidade em Serviços.** 2015. Disponível em: https://qualityway.wordpress.com/2015/10/30/servqual-medindo-a-qualidade-em-servicos-por-gregorio-suarez. Acesso em 15 de maio de 2018.

TOFOLI, E. Gestão da qualidade em serviço: a busca por um diferencial pelas empresas de pequeno porte do setor supermercadista da região noroeste paulista. **GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, Ano 2, vol. 4, p. 139-150, 2007.