



## **SERVQUAL: UMA REVISÃO TEÓRICA DA FERRAMENTA DE MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇO**

### **Autores**

ALEXANDRE CABRAL DE AZEVEDO

(7)

CARLA CRISTINE BORGES

(5)

### **Categoria**

Trabalho de Pós-Graduação

### **Introdução**

A qualidade de serviço tornou-se fator essencial e hoje é a palavra chave para as empresas que querem continuar competitivas no mercado, pois a qualidade está diretamente ligada ao consumidor e seu objetivo deve ser buscar a total satisfação dos clientes, uma vez que se tenha identificado quais são os seus reais desejos e necessidades. Segundo os pioneiros no estudo da qualidade do serviço Berry e

Parasuraman (1995, p. 17) "a qualidade é a base do marketing de serviços, porque o marketing do produto central é o desempenho e o desempenho é o que os clientes querem". Para tanto existem ferramentas que permitem às empresas medir o nível de satisfação de seus consumidores com relação aos serviços prestados através do instrumento SERVQUAL pode-se descobrir qual é a imagem ideal de uma empresa na mente do seu consumidor e qual é a realidade da sua empresa, assim a mesma pode adaptar-se para melhor suprir as necessidades de seus clientes.

### **Objetivos**

Objetivo Geral:

Realizar um levantamento teórico da ferramenta de mensuração da qualidade em serviços (SERVQUAL).

Objetivos Específicos:

- a) Revisar o referencial teórico sobre a qualidade em serviços
- b) Explicar o instrumento SERVQUAL e as posteriores evoluções do seu modelo
- c) Descrever exemplos de suas aplicações.

### **Material e Métodos**

O presente estudo realiza-se por pesquisa exploratória qualitativa, pelo levantamento das informações através de dados secundários como ferramenta de coleta de dados.

Segundo Vergara (2000) uma pesquisa pode ser classificada quanto a seus fins e quanto a seus meios. Para medir a qualidade de serviços, os autores se basearam nos atributos do SERVQUAL desenvolvidos por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1998): Confiabilidade, Atendimento / Capacidade de resposta, Segurança, Empatia e Itens tangíveis. Os dados para o referencial teórico foram levantados em fontes secundárias, como em artigos: ENANPAD (1997 -- 2010), SEMEAD (2010) e em livros: CHURCHILL E PETER (2000), LADHARI (2008), LOVELOCK (2003), NILCKELS (1997), PARASURAMAN (1988), VERGARA (1997), ZEITHAML E BITNER (2003). Em Trabalhos de Conclusão de Cursos que tratam do assunto SERVQUAL como em MONARI (2006) e SILVA (2009).

### **Resultados e Discussão**

O modelo SERVQUAL é baseado no Modelo Conceitual da Qualidade dos Serviços ou Teoria dos Gaps que conduz a resultados polarizados. Desde que a expectativa e a avaliação do serviço sejam feitas após a sua realização, as medidas das expectativas podem ser polarizadas pela experiência. Para reduzir estes problemas de polarização os questionários SERVQUAL podem ser modificados para medir empresas específicas. A medida das expectativas dos clientes deve ser feita antes dos clientes utilizarem os serviços, enquanto a medida da avaliação do serviço deve ser feita após a utilização do mesmo.

De acordo com o autor Silva (2009) algumas críticas devem ser feitas em relação ao método adotado. Primeiramente o questionário da SERVQUAL é longo, o que dificulta sua aplicação. Outro fator limitante é sua variabilidade em relação aos pesos atribuídos as cinco dimensões utilizadas (confiabilidade, tangíveis, atendimento, segurança e empatia).



## **Conclusão**

Após o levantamento das informações, pode-se compreender que o uso do instrumento de mensuração da qualidade dos serviços: SERVQUAL ao longo dos anos sofreu críticas, mas nenhuma delas impediu que os resultados obtidos através da sua utilização fossem inabilitados pelas empresas prestadoras de serviços.

O instrumento Servqual é eficaz em sua utilização por se adaptar aos mais diversos segmentos e por trazer informações precisas sobre seus clientes, como sobre o que imagem ser uma empresa ideal.

## **Referências**

- ARAUJO, Alcides C.; CHAMIE Beatriz C.; NASCIMENTO Leoni; MARINHO Bernadete L.; Qualidade de Serviços em Restaurantes Finos na Cidade de São Paulo. In: Anais do XIII SEMEAD -- Empreendedorismo em Organizações. São Paulo, 2010.
- BASSO, Kenny; SCHWAB, Elaine A.; PÓLVORA, Rosiane de P.; MARQUES Liciane T.; PEREIRA Márcia P.; SLONGO, Luiz A.. Relações de Interdependência entre Confiança, Comprometimento, Qualidade Percebida e Lealdade em Estudantes de Ensino Superior. In III EMA -- Encontro de Marketing da ANPAD. Curitiba. 2008. Anais do EMA, 2008
- BREI, Vinícius A.; Construção da confiança em trocas relacionais de serviços: uma pesquisa nacional com usuários de internet. In: XXVII ENANPAD -- Encontro dos programas de pós graduação em Administração, 2003. São Paulo. Anais do XXVII ENANPAD, 2003.

## **Legenda**

**(7) Docente Unopar**

**(5) Aluno Pós-Graduação - Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana**