

serviço em relação à qualidade percebida e à sua satisfação. Com base em tal análise, foram identificadas as principais oportunidades que a empresa possui para a qualificação dos seus serviços, desdobrando-as em possíveis ações.

Área: Qualidade / Qualidade em Serviços

Palavras-chave: Qualidade em Serviços, Retenção de Clientes, Satisfação de Clientes

Dia 01/nov Hora 16:00 Sala 702 - ST56 Gestão de Serviços

Uma avaliação da qualidade em serviços em uma livraria e papelaria utilizando o SERVQUAL - um estudo exploratório

Eduardo Guilherme Satolo (UNIMEP), Sergio Ferreira (UNIMEP), Paulo Augusto Cauchick Miguel (UNIMEP), Felipe Araújo Calarge (UNIMEP)

É notória a importância do setor de serviços nos dias de hoje, bem como a medição da qualidade dos serviços prestados. Um dos modelos mais utilizados para mensuração dessa qualidade, o SERVQUAL, é bastante difundido no meio acadêmico e nas pesquisas sobre este tema. Nesse sentido, este trabalho apresenta a utilização desse modelo para a avaliação da qualidade dos serviços prestados por uma livraria em uma universidade. Um questionário foi utilizado para a coleta de dados, cuja análise foi feita com base nas dimensões da qualidade para serviços por meio da diferença entre a expectativa e desempenho. O trabalho conclui que, embora o estudo tenha sido válido em nível exploratório, existe a necessidade de uma série de ajustes tanto no instrumento para coleta dos dados como em uma melhor explanação para os clientes durante a coleta dos dados.

Área: Qualidade / Qualidade em Serviços

Palavras-chave: qualidade em serviços, SERVQUAL, ensino em engenharia de produção

Dia 31/out Hora 16:30 Saguão - SP2 Qualidade, Gestão Econômica & Gestão Ambiental

Uma metodologia para o gerenciamento da responsividade de serviços

Alexandre Nixon R. Soratto da Silva (INMETRO), Gregório Varvakis Rados (UFSC)

A responsividade é um determinante da qualidade de serviços, sendo entendida como a prontidão no atendimento dos clientes ou como o tempo que estes devem esperar por resposta ou atenção. Este artigo apresenta uma metodologia para a melhoria da responsividade de serviços com enfoque na redução de esperas significativas para clientes externos. A metodologia proposta, denominada GRS, está fundamentada em princípios de agilização de processos e proposições de moderação dos efeitos que esperas indesejadas podem causar nos clientes. A aplicação desta metodologia potencializa o fornecedor de serviço a identificar os momentos de espera significativa do cliente externo, aperfeiçoar os processos internos com foco na redução do tempo de espera do cliente e agir de forma a atenuar ou moderar os danos que a espera pode causar na percepção do cliente e consequentemente na sua avaliação da qualidade do serviço.

Área: Qualidade / Qualidade em Serviços

Palavras-chave: Gestão de serviços, Responsividade, Tempo de espera

Dia 01/nov Hora 16:00 Sala 702 - ST56 Gestão de Serviços

Uso do QFD na qualidade em serviços a partir dos dados de um programa de avaliação institucional: um estudo de caso em um curso de mestrado em engenharia de produção

Clayton Aparecido Cardoso de Moraes (UNIMEP), Paulo Augusto Cauchick Miguel (UNIMEP)

O presente trabalho apresenta a aplicação do Desdobramento da Função Qualidade (QFD), a partir de um programa de avaliação institucional em um curso de mestrado em Engenharia de Produção. O QFD foi adotado para que se pudesse desenvolver uma proposta de planejamento da qualidade, com o objetivo de promover a melhoria dos serviços praticados pelo programa de mestrado em Engenharia de