

ANÁLISE DOS GAPS DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE DO COMÉRCIO VAREJISTA DE VESTUÁRIO EM ITURAMA-MG

Érica Flaviana Santos de JESUS*

Gabriel Henrique da Silva MIRANDA**

Willyan Wilson MILAN***

RESUMO

INTRODUÇÃO: Qualidade em serviços é quando a expectativa do cliente em relação ao serviço prestado é atendida, e, quando isso não ocorre, resulta em gap. **OBJETIVO:** O estudo tem como finalidade analisar a qualidade em serviços no atendimento do comércio varejista em Iturama-MG utilizando o modelo servqual, a fim de classificar os 5 gaps da qualidade, para assim traçar estratégias eficaz para o melhoramento da qualidade do serviço prestado. **METODOLOGIA:** Para o alcance de tal objetivo foram necessárias as seguintes etapas do estudo: analisar o grau de equilíbrio entre expectativa e percepção da qualidade do cliente por meio da pesquisa Servqual; avaliar os gaps da qualidade no atendimento; apresentar relatório com apontamento de gaps. Este estudo foi desenvolvido a partir de uma pesquisa bibliográfica seguido de pesquisa documental primária, com análise quanti-qualitativa. **RESULTADO:** Foi possível identificar lacunas entre expectativa e percepção da qualidade no atendimento em todas as dimensões apresentadas na pesquisa servqual, contudo as lacunas se apresentam semelhantes no grau de dissonância entre expectativa e percepção. Considerando que para uma estratégia eficaz não se pode focar em todas as dimensões sabendo que o custo seria alto. **CONCLUSÃO:** O estudo demonstra que o foco nas estratégias deve convergir de forma geral as dimensões que apresenta maiores gaps, juntamente com cada atributo individualmente. O estudo também demonstra que quando a expectativa do cliente não é captada pelo empresário, ocorre o primeiro gap, que, conseqüentemente, ocasiona os outros quatro e resulta na insatisfação do cliente com o serviço prestado, logo se apresenta como a origem do gap 5.

Palavras-chave: Gaps. Expectativa. Percepção. Qualidade.

*

**

*** neowillyan@hotmail.com