

ANÁLISE COMPARATIVA CONCEITUAL DA QUALIDADE EM SERVIÇOS: MODELO SERVQUAL X SERVPERF

Mariana de Oliveira FURTUOSO*
Willyan Wilson MILAN**

RESUMO

Introdução: A teoria dos 5 gaps avalia cinco lacunas do serviço: diferença entre percepção da qualidade e expectativa do cliente (gap de resultado); e diferença entre requisitos do cliente e interpretação pela empresa; diferença entre interpretação dos requisitos e atributos do serviço; diferença entre atributos do serviço e serviço executado; e diferença entre serviço executado e serviço anunciado (gaps de origem). Como forma de obter dados para análise do gap 5, se apresentam o Servqual, que mede a lacuna de qualidade entre percepção e expectativa do cliente e alternativamente o Servperf, que mede o desempenho dos serviços. **Objetivo:** O estudo visa oferecer comparativo conceitual da análise da qualidade em serviços, tendo como modelo de pesquisa o Servqual e Servperf. **Metodologia:** Para o desenvolvimento do estudo utilizou-se de revisão de literatura tendo como fontes de pesquisa as plataformas Scielo, Google Acadêmico e Elsevier, adotando-se como recorte temporal 2013-2022, exceto para os autores Taylor e Cronin e Parasuraman, Zeithaml e Berry percursoros das teorias analisadas e outros de relevância acentuada. Acrescenta-se que durante a pesquisa utilizou-se a associação das palavras “Servqual” “Servperf” e “5 Gaps”. **Resultados:** Tanto o modelo Servqual quanto o Servperf consistem em 22 questões focadas no serviço e seus desempenhos, distribuídas em 5 dimensões, sendo elas: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia, respectivamente com 4, 5, 4, 4 e 5 questões. Ambas as ferramentas são avaliadas por escala de Likert, comumente utilizando escala de 7 pontos, sendo que ambos são similares, distinguindo-se pela metodologia de aplicação e análise dos resultados. **Conclusão:** Apesar de amplamente utilizado o Servqual se limita a atender o serviço idealizado, ou seja, se limita a avaliar se o serviço atendeu as expectativas prévias do cliente, enquanto o Servperf busca as melhores práticas, ou seja, melhoria contínua dos serviços buscando níveis excepcionais de qualidade.

Palavras-chave: Qualidade em serviço. Servqual. Servperf.

*Discente do curso de Administração do Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP – Unifunec. marianafurtuoso19@gmail.com

**Orientador. Docente do Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP – Unifunec. neowillyan@hotmail.com