



PRO5778 - Planejamento e Gestão da Qualidade

Prof. Fernando Berssaneti

fernando.berssaneti@usp.br



Qualidade em Serviços

MODELO 5 LACUNAS (GAPs)



MODELO 5 GAPs

➤ Definição de Análise de LACUNA

➤ Serviço de Análise de LACUNA

✓ QUALSERV ou SERVQUAL

- Modelos de LACUNAS
- Dimensões dos Modelos



Definição de Análise de GAP



- Meios formais identificam e corrigem GAPs entre níveis desejados e níveis reais (atuais) de desempenho.
- Usado por organizações para analisar determinados processos de alguma divisão de sua companhia.



Análise de Gap



Nível Esperado do Serviço **Vs.** **Nível Atual do Serviço Fornecido**

- ✓ **Qualserv**
 - 5 lacunas
 - 5 dimensões

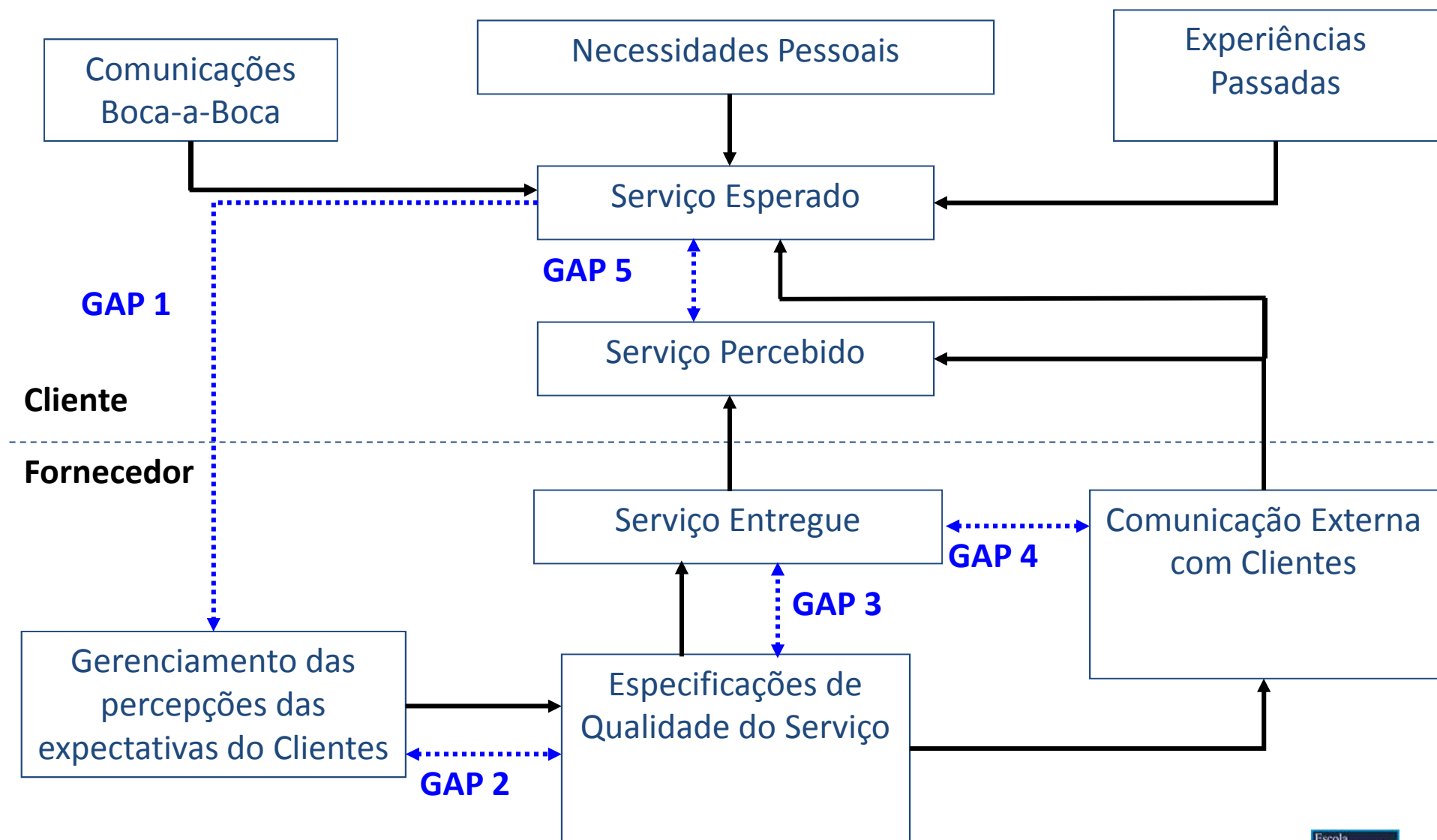


➤ Um instrumento para pesquisa de **Análise de GAP:**

- ✓ Criado por Parasuraman, Zeithaml, e Berry;
- ✓ Introduzido em 1988.



Modelo de Qualserv



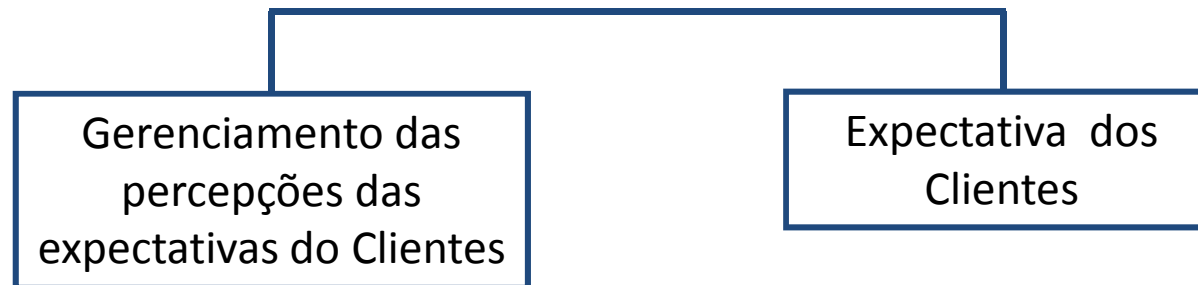


Modelo de GAPs para Qualserv



➤ Gap 1

- ✓ A diferença entre as expectativas atuais dos clientes e a percepção real das suas expectativas.



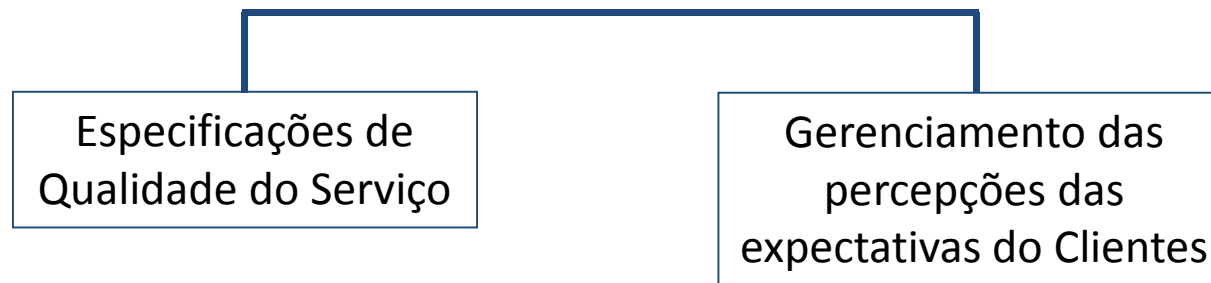


Modelo de GAPs para Qualserv



➤ Gap 2

- ✓ Combinação ruim entre gerenciamento das expectativas da qualidade do serviço e especificações de qualidade do serviço.



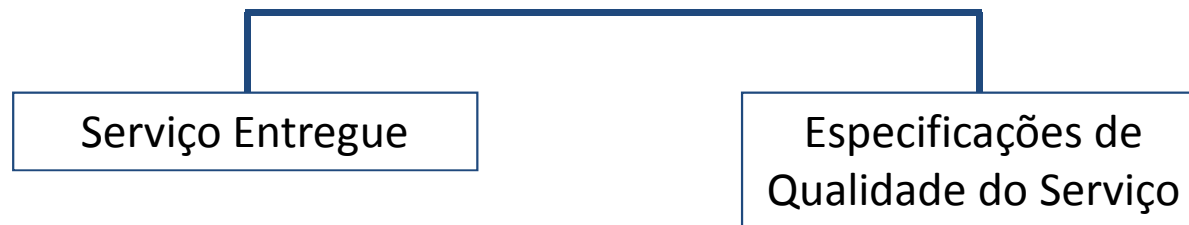


Modelo de GAPs para Qualserv



➤ Gap 3

- ✓ Entrega pobre da qualidade do serviço.



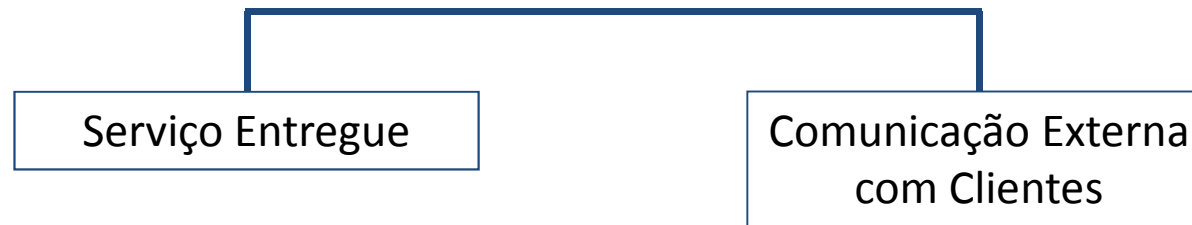


Modelo de GAPs para Quallserv



➤ Gap 4

- ✓ Diferença entre serviço entregue (serviço realizado) e comunicação externa com o cliente.





Modelo de GAPs para Quallserv



➤ Gap 5

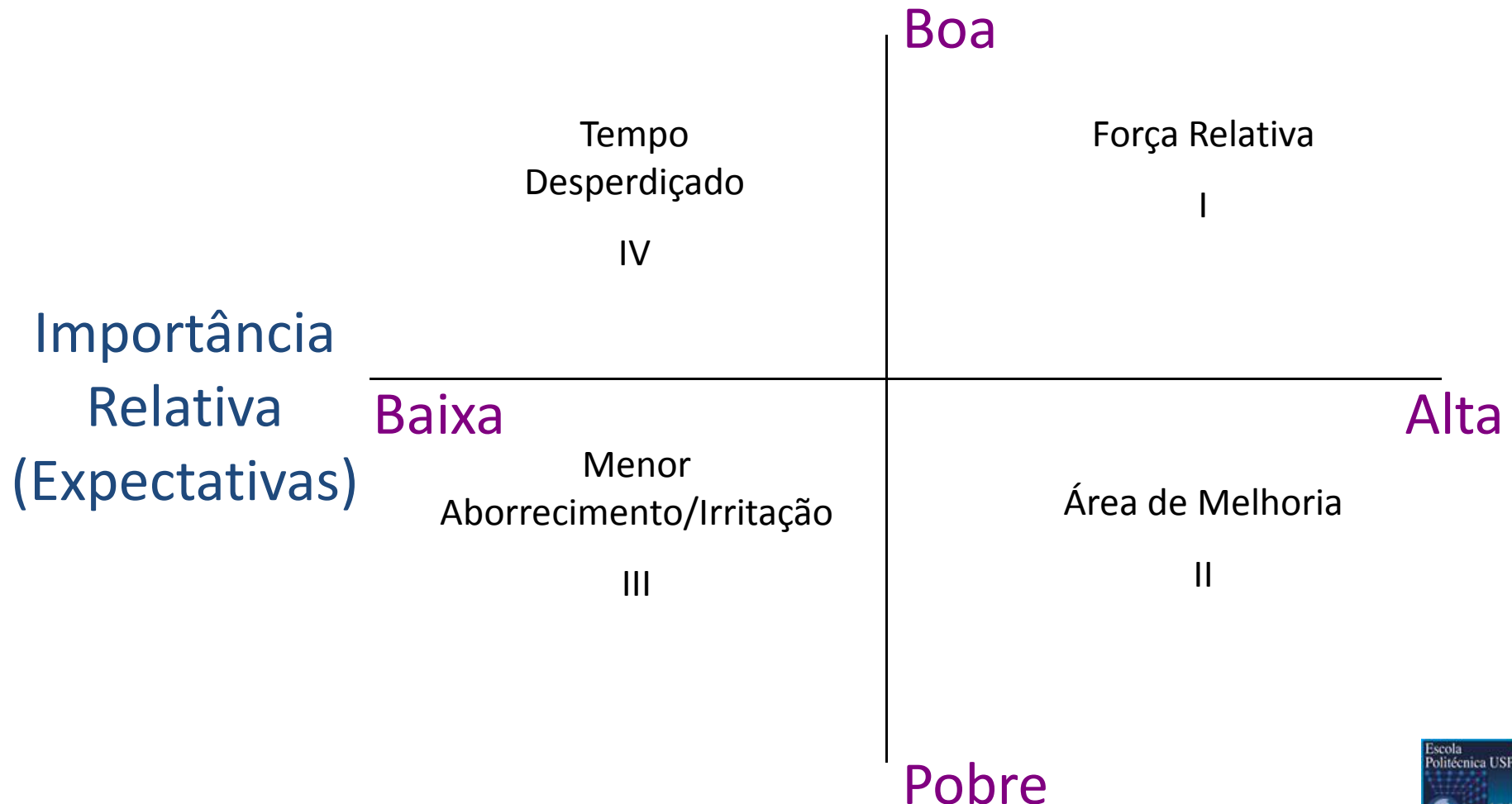
- ✓ Diferenças entre Qualidade Esperada e Qualidade Percebida.





Modelo de GAPs

Percepção dos Clientes





Modelo de GAPs



- Há 22 itens que podem ser avaliados:
- Equipamento moderno, serviço rápido, compreensão das necessidades, etc.
- Estes itens são divididos em 5 dimensões:
 - ✓ Elementos Tangíveis (itens 1-4).
 - ✓ Confiabilidade (itens 5-9).
 - ✓ Capacidade de Resposta - Sensibilidade (itens 10-13).
 - ✓ Garantia - Credibilidade e Confiança (itens 14-17).
 - ✓ Empatia (itens 18-22).



AVALIAÇÃO DAS CAUSAS DAS LACUNAS



- Para as lacunas 1 e 2, que são deficiências da direção da empresa, devem responder as perguntas, a própria direção.
- Para as lacunas 3 e 4, o mais apropriado é que as respostas sejam dadas pelo pessoal da operação, da linha de frente.
- Pode ser uma fonte de informações importantes coletar as respostas tanto da direção como do pessoal de operação.
- O apontamento dessa diferenças pode ajudar a empresa a desfazer falta de compreensão sobre as causas das lacunas.



AVALIAÇÃO DAS CAUSAS DAS LACUNAS



Na apuração dos resultados quanto maior a pontuação menor é a deficiência ou lacuna.

Observar que nas declarações expressas negativamente o valor a considerar para a pontuação é o oposto da nota atribuída.



Modelo de GAPs



Percepções e expectativas recebem uma avaliação para determinadas dimensões.

Escala de avaliações

- 1 (discordância forte) a 7 (concordância forte)

A avaliação média da expectativa é então subtraída da avaliação média da percepção.



Modelo de GAPs



**Taxa
Negativa
Alta** = **Necessidade de
Treinamento em
determinada Dimensão**

**Taxa
Positiva
Alta** = **Dimensão OK
Não há Necessidade de
Treinamento**



Exemplo de Modelo de GAPs



Por Exemplo:

- Se um exame fosse realizado e mostrasse que as médias para cada dimensão fosse como segue:

<u>Dimensão</u>	<u>Média Percebida</u>	<u>Média Esperada</u>
Tangíveis	5.4	2.4
Confiabilidade	5.6	4.6
Sensibilidade	3.2	3.5
Garantia	6.2	3.4
Empatia	2.8	4.2

- Qual dimensão deve ser priorizada/enfatizada?



Exemplo de Modelo de GAPs



➤ **Percebido – Esperado = Diferença**

✓ Tangíveis	$5.4 - 2.4 = 3.0$
✓ Confiabilidade	$5.6 - 4.6 = 1.0$
✓ Sensibilidade	$3.2 - 3.5 = -0.3$
✓ Garantia	$6.2 - 3.4 = 2.8$
✓ Empatia	$2.8 - 4.2 = -1.4$

- **Empatia tem a avaliação mais baixa. Consequentemente, esta é a dimensão em que o treinamento deve ser mais enfatizado. Deve-se também atentar para a Dimensão Sensibilidade por causa de sua avaliação negativa.**



Fernando Tobal Berssaneti

Copyright © 2017

Todos direitos reservados. Reprodução ou divulgação total ou parcial deste documento é expressamente proibido sem o consentimento formal, por escrito, do Profissional.