



Escola Politécnica da Universidade de São Paulo  
Departamento de Engenharia de Produção



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços



**PRO**  
**3534**  
Gestão de Operações  
em Serviços

## *Ap11: Avaliação dos Serviços*



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

1

### *Estrutura da aula*



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços

- ☐ Satisfação do cliente em Serviços
- ☐ Critérios de avaliação da Qualidade em Serviços
- ☐ Modelo da flor de serviços



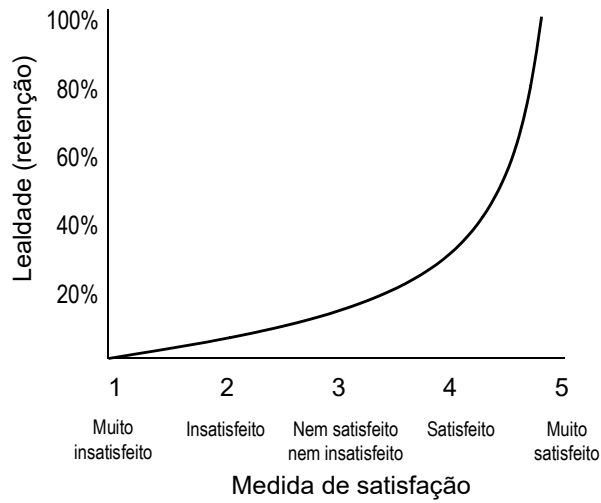
Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

2

# Grau de satisfação vs. lealdade



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços



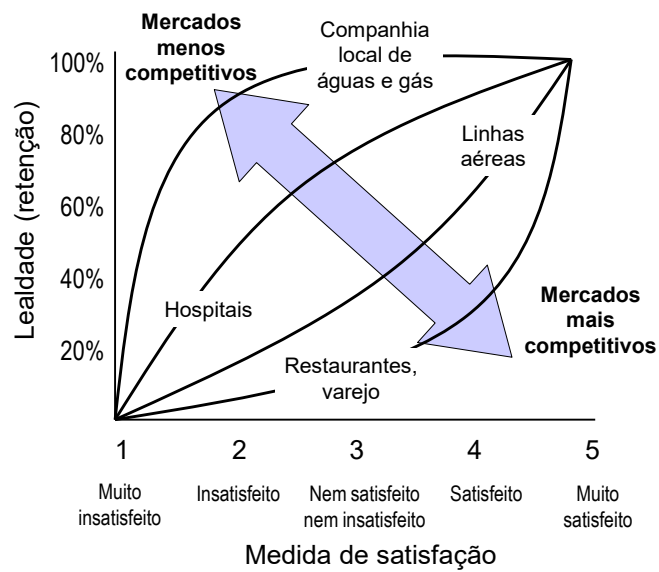
Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

3

# Grau de satisfação vs. lealdade



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

4

## Voz do Cliente – Diagrama de Kano

### Requisitos (Kano)

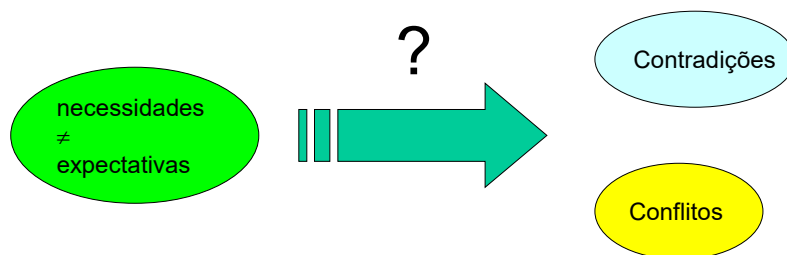
- Obrigatórios
- Revelados
- Encantamento



5

## Dois importantes participantes do processo de compra de serviços

- ✓ O decisor
- ✓ O usuário
- ✓ Um aspecto importante a ser investigado:

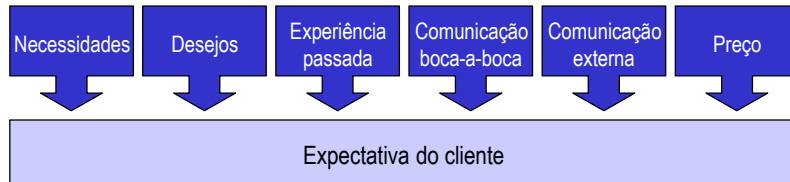


6

## Formação das expectativas dos clientes



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

7

## Processo de decisão de compra (pelo cliente)



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços

- 1) Identificação da necessidade do serviço
  - a) Desejo de mudança de estado
  - b) Oportunidade de mudança de estado
  - c) Estado futuro  $\neq$  Estado atual
- 2) Busca de opções de prestadores do serviço
  - Fontes pessoais: pergunta a familiares e amigos
  - Fontes comerciais: TV, rádio, internet, catálogos, jornais, revistas especializadas
  - Fontes experimentais: experiência de uso



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

8

## Processo de decisão de compra (pelo cliente)

cont...



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços



3) Coleta de informações de cada prestador de serviço

Informações de preço: preço de acesso, preço do serviço central, preço dos serviços facilitadores, preços dos serviços de apoio

Informações das credenciais: renome, marca, diplomas, credenciamentos, prêmios

Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

9

## Processo de decisão de compra (pelo cliente)

cont...



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços

3) Coleta de informações de cada prestador de serviço

- Informações do conteúdo: quantidade de itens valorizados pelo cliente (bens portadores e intangíveis explícitos): espaço disponível, limpeza, iluminação, rapidez
- Informações da adequação ao uso: ambiente ("status"), apelo estético ("charme"), reputação da vizinhança ("point")



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

10

## Processo de decisão de compra (pelo cliente)

cont...



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços

### 4) Critérios para decidir a compra:

- **Objetivos:** exame de fatos e análise de dados (comparação de preços, escala “Likert”, critérios múltiplos ponderados)
- **Subjetivos:** argumentos, considerações, exposição de motivos, influência de outras pessoas, influência de marketing



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

11

## Processo de decisão de compra (pelo cliente)

cont...



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços

### 4) Critérios para decidir a compra:

- **Conveniência:** proximidade física, minimização de risco, minimização de busca de informações
- **Preferência:** fidelidade ao prestador de serviço, fidelidade à marca.

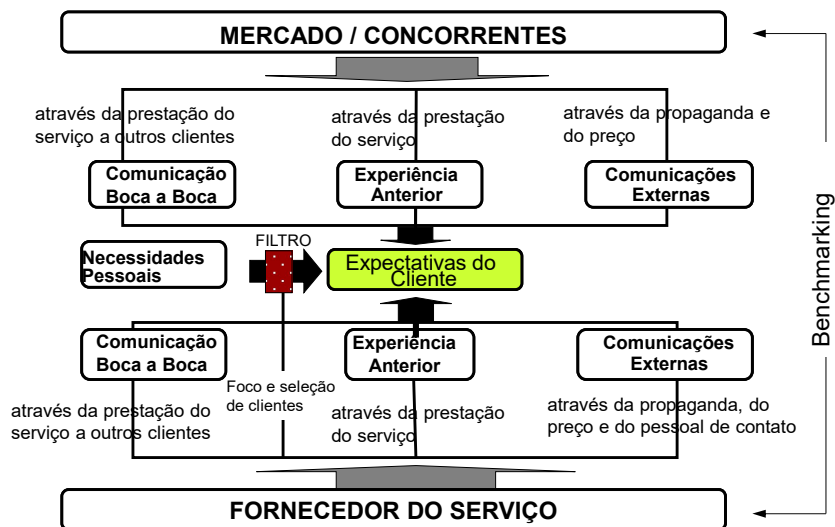


Imagem de kaotica.blogs.sapo.pt/

Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

12

## Fatores que influenciam as expectativas do cliente



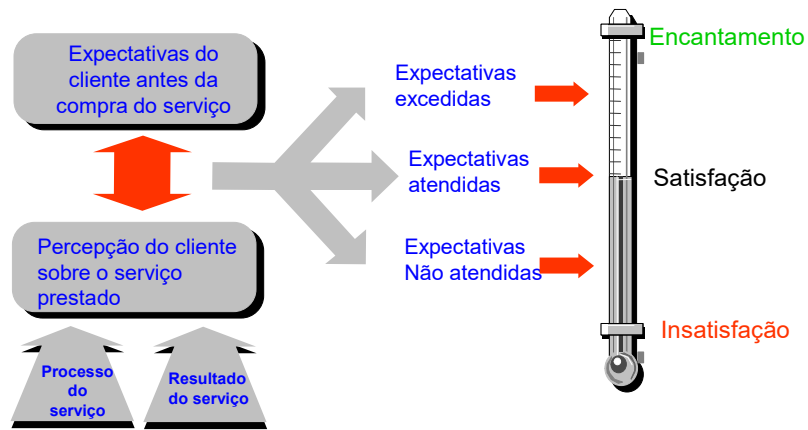
## Faixa de expectativas e limites de aceitabilidade



## Avaliação da qualidade do serviço



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

15



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços

Exercício : Critérios de avaliação dos serviços



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

16





## Pesquisa

- Estrutura da amostra
- A quem perguntar
- De quem avaliar desempenho
- O que avaliar
- Meios de comunicação



## Questionário

- Elaboração das perguntas
- Escala da avaliação
- Frequência de avaliação



## Erros freqüentes nas ferramentas de avaliação de qualidade em serviços



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços

- **Erro 1** - Assimetria de escalas Likert – desenhado para ter boa avaliação
- **Erro 2** – Induzir o respondente a determinada resposta
- **Erro 3** - Falha no entendimento do conceito arguido pelo respondente
- **Erro 4** - Falha em garantir que o respondente é relevante
- **Erro 5** - Assumir representatividade da amostra
- **Erro 6** - Excesso de preciosismo levando a erro
- **Erro 7** - Não perguntar ao final se o cliente tem intenção de voltar ou de recomendar o serviço a outras pessoas



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

19

## Bibliografia



PRO 3534  
Gestão de  
Operações em  
Serviços

- CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços**. São Paulo, Atlas, 2008.
- JOHNSTON, R.; CLARK, G. **Administração de operações de serviço**. São Paulo, Atlas, 2002.
- ALVARENGA-NETTO, C. A. Proposta de modelo de mapeamento e gestão por macroprocessos. São Paulo, Escola Politécnica da USP, tese, 2004.



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

20