

# APLICAÇÃO DA ESCALA SERVQUAL EM UMA LOJA DE ROUPAS NA CIDADE DE TERESINA-PI

VIII Congresso Online de Engenharia de Produção Re, 8<sup>a</sup> edição, de 13/02/2023 a 14/02/2023  
ISBN dos Anais: 978-65-5465-021-2  
DOI: 10.54265/FYDC8108

SOUSA; Ysamara da Silva <sup>1</sup>, FROTA; Lucas Miranda <sup>2</sup>

## RESUMO

O setor terciário mostra-se cada vez mais competitivo, exigindo que as empresas ofereçam um diferencial na qualidade dos seus serviços, sendo esta, um ponto que deve ser continuamente trabalhado e não que apresenta conceito estritamente definido, dessa forma pode ser vista de várias perspectivas, sendo uma delas a experiência do cliente na durante o serviço prestado, considerando que suas expectativas foram atendidas ou não. Logo o presente trabalho visa avaliar a qualidade dos oferecidos por uma loja de roupas localizada na cidade de Teresina-PI. Esta pesquisa se classifica quanto os procedimentos com uma pesquisa *survey*, apresentando uma abordagem quantitativa, com objetivo descritivo e natureza de pesquisa aplicada, sendo realizada por meio da aplicação de um questionário adaptado do modelo SERVQUAL e direcionada pelos objetivos específicos: coletar dados sobre as percepções e expectativas dos clientes sobre qualidade do serviço da empresa, verificar quais fatores podem estar afetando os resultados encontrados e identificar possíveis pontos de melhoria. O questionário foi enviado para 298 clientes de forma virtual e obteve 108 respostas, utilizando a plataforma Google Formulários, entre os dias 08 e 14 de abril de 2022. Após a coleta e análise dos resultados foi constatado que a loja apresenta bons níveis de percepção por parte dos clientes, estando todos os itens avaliados acima de 3 em uma escala de que vai 1 a 5, porém na grande maioria deles as percepções médias estão abaixo das expectativas geradas, resultando em Gaps negativos, com apenas 3 dos 22 itens apresentando Gaps positivos, sendo 2 destes da dimensão Segurança e 1 da dimensão Receptividade. Quanto ao grau de prioridade dos itens avaliados percebeu-se a dimensão Confiabilidade apresenta o maior resultado, tendo em média mais itens com maior prioridade se considerados os valores de Gaps. A partir dos resultados obtidos foram propostos pontos de melhoria considerando os 6 itens com piores Gaps médios, sendo estes os de prioridade crítica, e constatar características positivas do negócio, como os canais de atendimento flexibilizados.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade, SERVQUAL, loja de roupas, serviços

<sup>1</sup> Universidade Federal do Piauí, ysamarassousa@gmail.com  
<sup>2</sup> Universidade Federal do Piauí, lucasmiranda@gmail.com