JOSÉ GONÇALVES DAS NEVES • MARIA HELENA VINAGRE

QUALIDADE DE SERVIÇO

Diagnosticar para intervir

O *Gap Model*

EDIÇÕES SÍLABO

Nota Introdutória da Obra

A atualidade empresarial carateriza-se por uma elevada competitividade e uma intensa globalização, onde o negócio dos serviços necessita de ter clientes satisfeitos para sobreviver.
A importância do passa palavra de clientes satisfeitos e insatisfeitos, muito ampliada pelas redes socias, acompanhada pelo respeito efeito de contágio sobre outros potenciais clientes a questão da qualidade dos serviços em primeiro plano, pressionando os fornecedores a desenvolverem esforços e a monitorizarem a evolução desta variável para se adaptarem às expectativas dos clientes.
O que querem os clientes dos serviços que consomem? Como podem os fornecedores adequar o serviço às expetativas desenvolvidas? O que fazer para garantir a lealdade dos mesmos? Para qualquer gestor de serviços as respostas a estas questões são a chave-mestra para o sucesso.
O GAP MODEL, apresentado neste livro, podendo ser utilizado em todos os setores de atividade, é uma ferramenta que permite:

· Identificar os desvios entre as expetativas dos clientes e os serviços oferecidos.
· Eliminar os desvios e melhorar a qualidade do serviço.

Para além da teoria necessária, os casos práticos apresentados neste livro, têm como finalidade facilitar a compreensão do modelo bem como a sua colocação em prática para detetar as necessidades de ações.
Este livro pode ser lido com vantagens imediatas para todos os responsáveis de serviços e todos aqueles que, no âmbito dos seus estudos, ou como futuros profissionais, queiram garantir o secesso das suas organizações.

Índice disponível em: http://bit.ly/BiblioLivroMesIndiceMar19

Notas Biográfica do Autor

José Gonçalves das Neves é Licenciado em Psicologia pela Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, em junho de 1981.
Doutorado em Psicologia Social e das Organizações na especialidade de Comportamento Organizacional, pelo ISCTE em fevereiro de 1997.
Professor Associado do ISCTE desde 2002.
Professor Associado com Agregação desde 2008
Docente em estudos graduados e pós-graduados, orientador de teses de mestrado e de doutoramento nas áreas da cultura organizacional, qualidade de serviço, gestão de recursos humanos e responsabilidade social.
Investigador no Dinâmia`CET-IUL em projetos de diagnóstico e intervenção organizacional.

Busin hool ISCT
TO UNIVERSI ISBOA INSTIT

Nota Bibliográfica do Autor

José Gonçalves das Neves

LIVROS

Autoria:

NEVES J. G. ; VINAGRE, M. H. - *Qualidade de serviço : diagnosticar para intervir : o Gap-Model.* Lisboa : Edições Sílabo, 2018.

MARTINS, L. ; [et al.] - *Saúde com sucesso : casos de empreendedorismo institucional*. Lisboa : Edições Bnomics, 2015.

NEVES, J. G. ; GARRIDO, M. ; SIMÕES, J. E. - *Manual de competências pessoais, interpessoais e instrumentais : teoria e prática.* 3ª edição. Lisboa : Edições Sílabo, 2015.

FERREIRA, J. M. C. ; NEVES, J. G. ; CAETANO, A. - *Manual de psicossociologia das organizações.* Lisboa : Escolar Editora, 2001.

NEVES, J. G. - *Clima organizacional, cultura organizacional e gestão de recursos humanos.* Lisboa : RH Editora, 2000.

Capítulo:

NEVES, J. G. - Paradoxo e complexidade na liderança: padrões configuracionais. In SAETA, B. R. P. ; FERREIRA, J. M. C. - *A diversidade humana e o contexto laboral*. São Paulo : Editora Mackenzie, 2016. p. 45-74.

NEVES, J. G. ; GONÇALVES, S. - GRH em Portugal : evolução conceptual, investigação e aplicação. In FERREIRA, A. I. [et al.] - *GRH para gestores*. Lisboa : Rh Editora, 2015. p. 37-66.

NEVES, J. G. - Psicologia organizacional : indivíduo, trabalho e organização. In GONÇALVES, S. P. - *Psicossociologia do trabalho e dasoOrganizações : princípios e práticas.* Lisboa : Pactor, 2014. p. 3-29.

Organização:

SIMÕES, E. ; NEVES, J. - *On ethics and social responsibility research*. Lisboa : Business Research Unit. ; (ISCTE-IUL), 2012.

Morin, E. [et al.] - *New research trends in effectiveness, health, and work : a criteos scientific and professional account*. Montreal : Criteos - HEC-Montreal, 2009.

PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS

Artigos:

SIMÕES, J. E. [et al.] - Contextual determinants of HR professionals? Self-perceptions of unethical HRM practices. *European Journal of Management and Business Economics*. (Dec. 2018). Disponivel em: doi.org/10.1108/EJMBE-12-2017-0062

DUARTE, A. P. ; [et al.] - More socially responsible, more ethical, more attractive as a future employer? Contributes of corporate

social performance and ethical reputation for the attraction of future employees. *Psicologia.* Vol. 31, Nº 2 (2017). p. 192-197.

GOMES, D. R ; NEVES, J. G. - Do applicants' prior experiences influence organizational attractiveness prediction? *management research : The Journal of the Iberoamerican Academy of Management.* Vol. 8, Nº 3 (2010). p. 203-220.
Disponível em: 10.1108/1536-541011089420

GONÇALVES, S. P. ; NEVES, J. G. - Bem-estar subjectivo nos profissionais de polícia e militares. *Revista de Psicologia Militar*. Nº 19 (2010). p. 119-143.

DUARTE, A. P**. ;** MOURO, C. ; NEVES, J. G. - Corporate social responsibility : mapping its social meaning. *Management Research : The Journal of Iberoamerican Academy of Management.* Vol. 8, Nº 2 (2010). p. 101-122.
Disponível em: 10.1108/1536-541011066461

VINAGRE, M. H. ; NEVES, J. G. - Emotional predictors of consumer's satisfaction with healthcare public services. *International Journal of Health Care Quality Assurance.* Vol. 23, Nº 2 (2010).
p. 209-227. Disponível em: 10.1108/09526861011017111

NEVES, J. G. ; GONÇALVES, S. - A investigação em GRH em Portugal : resultados e tendências. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão.* Vol. 8, Nº 4 (2009). p. 66-83.

VINAGRE, M. H. ; NEVES, J. G. - The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance.* Vol. 21, Nº 1 (2008). p. 87-103.

Outro Lado…

1.Lugar de sonho?
Ilha.

2.Presente ideal?
Instrumento musical.

3.Música preferida?
Clássica.

4.Autor preferido?
Qualquer dos clássicos.

5.Livro de referência?
Gente independente de Halldór Laxness.

6.Quadro?
Gioconda.

7.Pintor?
Leonardo da Vinci.

8.Filme?
Vários.

9.Carro de sonho?
Um que tenha asas e seja autodirigido.

10.Desporto?
Ténis de mesa.

11.Clube?
Sporting.

12.Frase/pensamento?
Faz sempre tudo como se alguém te contemplasse. Epicuro

1.

HALLDÓR
LAXNESS
PRÉMIO NOBEL DE LITERATURA
GENTE
INDEPENDENTE
O LIVRO DO SÉCULO
The Independent
4.ª EDIÇÃO
Uma
obra-prima
Carlos Pinto

5.

6.

7.

Baku 2015

10.

11.

Notas Biográfica da Autora

Maria Helena Vinagre é licenciada em serviço social, pelo ISSS Lisboa, Mestre e Doutorada em Psicologia Social e das Organizações, pelo ISCTE-IUL.
É diretora de departamento num serviço público e Professora Assistente convidada, tendo já lecionado nas áreas de Gestão da Qualidade, Psicologia das Organizações e do Trabalho, Gestão de Recursos Humanos e Projecto Socioprofissional, na licenciatura de Psicologia e no Mestrado em Psicologia Social e das Organizações e Mestrado em Ciências Documentais.
Tem desenvolvido trabalhos de pesquisa na área da qualidade de serviço e gestão da qualidade. É autora de artigos publicados em revistas internacionais e capítulos de livros nacionais.

Outro Lado…

1.Lugar de sonho?
Veneza.

2.Presente ideal?
Uma viagem.

3.Música preferida?
Jazz.

4.Autor preferido?
Jorge Amado.

5.Livro de referência?
O Principezinho, de Antoine de Saint-Exupéry.

6. Quadro?
Pela força da mensagem e qualidade da obra: **Guernica** de Pablo Picasso.

7. Pintor?
Juan Miró.

8. Filme?
O Ovo da Serpente, de Ingmar Bergman.

9. Carro de sonho?
Acho que nunca me coloquei a questão.

10.Desporto?
Futebol e Patinagem artística sobre gelo.

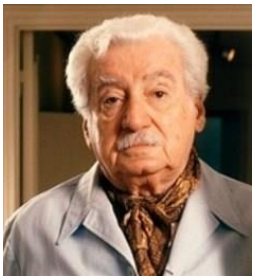
11.Clube?
Benfica.

12.Frase/Pensamento?
Ainda não a/o encontrei…

1.

Jazz

3.



4.

ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY
O Principezinho
com aguarelas do autor
EDITORIAL PRESENÇA

5.

"GUERNICA" GERNIKARA

6.

7.

LIV ULLMANN
DAVID CARRADINE
O OVO DA SERPENTE
Um filme de
INGMAR BERGMAN
DVD

8.

E PLURIBUS UNUM
S.L.B.

11.

Nota Bibliográfica

Maria Helena Vinagre

LIVROS

Autoria:

NEVES J. ; VINAGRE, M. H. - *Qualidade de serviço : diagnosticar para intervir : o Gap-Model.* Lisboa : Edições Sílabo, 2018.

Capítulos:

VINAGRE, H. - Qualidade de serviço. In GONÇALVES, S. P. - *Psicossociologia do trabalho e das organizações : princípios e práticas.* Lisboa : Pactor, 2014. p. 567-598.

PINTO, L. G. ; OCHÔA, P. ; VINAGRE, M. H. - Evaluating digital libraries impact : does the IPA Road Map count? In JOSE, A. - *Advances in digital library development*. New Delhi : MacMillan Publishers India, 2012. p. 56-64.

VINAGRE, M. H. ; PINTO, L. G. ; NEVES, J. G. - Giving voice to children and young adults : a methodological approach to the evaluation of service quality in libraries. In NORTHUMBRIA International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services (PM8), 8, Florence, 2009 - Libraries plus : adding value in the cultural community: proceedings. Newcastle upon Tyne : Northumbria University Press, 2011. p. 340-358.

PINTO, L. ; OCHÔA, P. ; VINAGRE, H. - Integrated approach to the evaluation of digital libraries : an emerging strategy for managing resources, capabilities and results. In HEANEY, Michael - *Library statistics for the 21st century world*. München : K. G. Saur. 2009. p. 273-288.

VINAGRE, M. H. ; NEVES, J. G. - Medição da qualidade de serviço em autarquias locais. In LIMA, Maria Luísa [et al.] - *Percursos da investigação em Psicologia Social e Organizacional*. Lisboa : Edições Colibri. 2004. p. 271-290.

Organização:

VINAGRE, M. H. - Diagnóstico da população imigrante no concelho da Moita : desafios e potencialidades para o desenvolvimento local. Lisboa : Ed. ACIDI, 2011.

COMUNICAÇÕES:

VINAGRE, M. H. ; PINTO, L. G. ; OCHÔA, P. - Rethinking quality dimensions and attributes for the digital age : a multi-item scale analysis and assessment. Presentation at the 8th NORTHUMBRIA International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services (Florence, Italy), 2009.

PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS

Artigos:

VINAGRE, H. ; NEVES, J. - Emotional predictors of consumer's satisfaction with healthcare public services. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Nº 23 (2010). p. 209-27.

VINAGRE, H. ; PINTO, L. ; OCHÔA, P. - Revisiting digital libraries quality : a multiple-item scale approach. *Performance Measurement and Metrics*. Nº 12 (2011). p. 214-236.

VINAGRE, H. ; NEVES, J. - The influence of service quality and patients emotion on satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Nº 21 (2008). p. 87-103.

NOTA: Esta iniciativa só se tornou possível com a total colaboração dos autores. Pela mesma os SID apresentam o seu agradecimento.

BIBLIOTECA
ISCTE IUL
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA

Serviços de Informação e Documentação
Avenida das Forças Armadas
1649-026 Lisboa
Tel: 210464052
E-mail: biblioteca@iscte.pt
http://biblioteca.iscte-iul.pt
http://pt-pt.facebook.com/Biblioteca.ISCTE.IUL