



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO

João Batista Ferreira - coordenacaoadmfcc@hotmail.com

* Submissão em: 11/11/2017 | Aceito em: 03/04/2018

RESUMO

Levando em consideração a grande importância de prestar serviços de elevada qualidade, compreender e analisar como são avaliadas a qualidade na prestação de serviços é fator primordial. Este estudo tem como objetivo buscar informações sobre estudos recentes e relevantes sobre a avaliação da qualidade em serviços, em específico na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações – BDTD, no ano de 2007 a 2016. A metodologia deste artigo trata de uma revisão de literatura, utilizando às técnicas da bibliometria que possibilita o mapeamento de pesquisas sobre o assunto em questão, bem como uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa. Os resultados apresentaram a relevância dos instrumentos de avaliação da qualidade em serviços, em específico a escala Servqual. Escala muito utilizada nos trabalhos acadêmicos e serviu de base para outros instrumentos também importantes de avaliação. Evidencia-se ainda que a bibliometria é uma técnica que deve ser usada para aprimorar as pesquisas bibliográficas, pois através de seu uso os pesquisadores conseguem captar todos os detalhes explícito e implícito sobre determinado tema.

Palavras-chave: Expectativa. Percepção. Servqual.

EVALUATION OF QUALITY IN SERVICES: A BIBLIOMETRIC STUDY

ABSTRACT

Taking into account the great importance of providing high quality services, understanding and analyzing how quality of service delivery is assessed is paramount. This study aims to search for information on recent and relevant studies on the evaluation of quality in services, in specific at the Digital Library of Theses and Dissertations (BDTD), from 2007 to 2016. The methodology of this article is a review of Literature, using bibliometrics techniques that enable the mapping of research on the subject in question, as well as a descriptive research, with a quantitative approach. The results presented the relevance of the quality assessment instruments in services, in specific the Servqual scale. Scale widely used in academic work and served as the basis for other important evaluation instruments as well. It is also evidenced that bibliometrics is a technique that should be used to improve bibliographic research, because through its use the researchers can capture all the explicit and implicit details about a certain theme.

Keywords: Expectation. Perception. Servqual.



1 INTRODUÇÃO

No mundo globalizado e competitivo diferenciar-se no mercado é fator essencial de sucesso para as organizações. A qualidade em serviços está relacionada à expectativa e à satisfação dos clientes. Daí a importância de entender como os clientes avaliam a qualidade de serviço (FERREIRA, 2016).

Partindo de tal pressuposto, e levando em consideração a grande importância de prestar serviços de elevada qualidade, compreender e analisar como são avaliadas a qualidade na prestação de serviços é fator primordial.

Este estudo tem como objetivo buscar informações sobre estudos recentes e relevantes sobre a avaliação da qualidade em serviços, em específico na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações – BDTD, no ano de 2007 a 2016.

A problemática em questão trata-se de responder as seguintes perguntas: Quem, como, onde e quais as finalidades das pesquisas sobre avaliação da qualidade em serviços no Brasil?

Este trabalho foi estruturado em cinco (5) sessões, incluindo a introdução, fundamentação teórica, abordando qualidade em serviços, avaliação da qualidade em serviços e escala Servqual, metodologia, resultados e conclusão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade em serviços

Pereira (2015) cita que desde o princípio da atividade manufatureira, no período em que a produção artesanal predominava, é possível observar que a qualidade é objeto de atenção dos gerentes, ao longo dos anos este conceito evoluía deixando de ser somente utilizado para controle de falhas, mas sim como fator estratégico para a organização.

Levandovski (2016) cita que a qualidade tem se tornado cada vez mais um compromisso assumido por profissionais e gestores a fim de melhorar a satisfação do público com os serviços prestados. Além disso, padrões de qualidade, cada vez mais elevados nem sendo exigidos dos estabelecimentos, levando-os a buscar efetivos meios para qualificar a assistência em saúde.

Para Batista (2009) os serviços, em sua maioria, são de difíceis definições. Isto se dá pela diversidade econômica do setor de serviços e pelas diversas características a que são aplicáveis.

Ferreira (2016) aborda que os serviços são desempenho, atos, processos e performances que uma pessoa possa oferecer a outra, como também todas as atividades econômicas cujo produto não é físico ou construído, não tangíveis.

Nogueira (2010) comenta que Zeithaml e Berry (2003) resumem as principais características dos serviços: Intangibilidade – serviços não podem ser vistos, sentidos ou tocados; perecibilidade – serviços não podem ser estocados, revendidos, devolvidos; heterogeneidade – resulta em larga escala da interação humana e das variações decorrentes; produção e consumo simultâneo – produção e consumo são inseparáveis, indicando a presença do cliente ou de um dos seus bens.

Ferreira (2016) afirma que devido às características dos serviços, o diferencial de uma empresa de serviço está na capacidade de aumentar os benefícios percebidos pelo cliente.

2.2 Avaliação da qualidade

Para Melo (2016) a qualidade no setor de serviços é uma aliada para o aumento da competitividade nas organizações, sua relevância se deu a partir do final do século XX, com a informatização e o desenvolvimento de novas tecnologias.

Moraes (2012) enfatiza que o atendimento dos clientes, e conseqüentemente sua satisfação, se dá através da qualidade dos produtos e da qualidade dos serviços agregados aos produtos. Já Berry & Parasuraman (1995) abordam que os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam com aquilo que obtêm.

Kotler (2011) argumenta que uma das principais maneiras de uma empresa de serviços diferenciar-se de seus concorrentes é prestar serviços de alta qualidade, ou seja, a chave é atender ou exceder as expectativas de qualidade dos clientes-alvos.

Berry & Parasuraman (1995) abordam a importância de fazer bem o serviço da primeira vez, e que a confiabilidade é o coração da excelência do marketing de serviços, ou seja, na visão do cliente, a qualidade de um serviço é sua realização impecável. Afirmando, ainda, que, se necessário, é primordial executá-lo bem da segunda vez, de modo que quando o serviço é falho na primeira vez,

carece de uma recuperação excelente, já que as situações de recuperação têm um potencial para deixar uma boa impressão da empresa pelo cliente.

Zeithaml & Bitner (2003), citados por Melo (2016), descreveram as dimensões mais importantes para o cliente no julgamento da qualidade dos serviços: credibilidade – É a habilidade de executar o serviço, que foi combinado anteriormente, com confiança e precisão, ou seja, dentro do prazo e conforme o especificado; responsividade – Está relacionado com a disposição da organização em atender a seus clientes de forma rápida na prestação de serviço; segurança – É a capacidade da empresa para atender ao cliente de forma confiável e confidencial; empatia – É a habilidade de tratar cada cliente de forma única. Mostrando empenho em atender seus desejos/necessidades - personalização; tangibilidade – Se refere ao ambiente onde se encontram as instalações da prestadora de serviço e também como a prestadora se apresenta no mercado.

Ferreira (2016) diz que os serviços têm como característica a dificuldade em se medir a qualidade, pois a qualidade em serviços é altamente subjetiva. Uma das abordagens mais estudadas, na área de qualidade em serviços, é a dos cinco gaps. Procura-se comparar aquilo o que o cliente realmente avalia e o que o fornecedor entende que seria o ideal.

Segundo Moraes (2012) o modelo SERVQUAL proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), em que a qualidade do serviço seria a medida em função dos Gaps entre a expectativa e a percepção após o uso, seguindo e ampliando o conceito proposto por Oliver (1980). Assim sendo, a qualidade é a diferença entre a expectativa e a percepção.

Melo (2012) infere que cada gap possui uma função específica conforme descrito a seguir. O Gap 1 abrange a percepção do gerente no que se refere a expectativa do cliente; o Gap 2 consiste na percepção do gerente sobre as expectativas dos clientes quanto à especificação da qualidade; o Gap 3 compreende a especificação do que foi solicitado e o que foi entregue ao cliente; o Gap 4 considera a constância da qualidade correta por meio da comunicação externa dos usuários; e o Gap 5 é a avaliação da qualidade descrita pelo cliente.

Morais (2012) aborda sobre o Modelo SERVPERF apresentado por Cronin e Taylor (1992) que baseava somente na percepção da qualidade dos serviços, ou seja, não devia ser medida com base em expectativa e percepção, mas somente pelo desempenho no “momento da verdade” da prestação do serviço. Esse modelo de avaliação da qualidade em serviços usou como base a escala SERVQUAL.

Ferreira (2016) descreve vários instrumentos de avaliar a qualidade de serviços na área de educação. Cita o modelo HEdPERF que é um instrumento utilizado para mensurar a qualidade de



serviços no ensino superior, determinando a qualidade por meio de seis dimensões ou fatores, que são: os aspectos voltados para a academia, os aspectos não acadêmicos, a reputação da IES, o acesso à IES, os programas acadêmicos e a compreensão dos alunos. Comenta sobre o EduQUAL, proposto por Mahapatra & Khan (2007), no qual os autores desenvolveram uma abordagem integrativa utilizando redes neurais para avaliar a qualidade dos serviços com base nas necessidades das partes interessadas (*stakeholders*).

Pedrosa (2015) enfatiza outro modelo de avaliar a qualidade em serviços, o Modelo de Kano, que avalia o grau de satisfação do cliente e classifica o atributo dentro de dimensões diferentes. Esse modelo é importante porque prioriza os atributos que tem maior influência na qualidade do produto/serviço, bem como identifica os critérios que têm maior influência na satisfação dos clientes, além de proporcionar uma visão sistemática da organização.

Moraes (2012) comenta sobre o modelo proposto por Grönroos (1984), além da expectativa antes do serviço ser prestado e do serviço percebido, incluiu um terceiro fator, chamado de imagem da empresa. O conceito de 'Imagem da empresa' é totalmente subjetivo e é formado, na mente do consumidor, pela qualidade técnica, pelo relacionamento e conhecimento dos funcionários, além das informações de terceiros, preços, espaço humano. E na mensuração da qualidade em serviços, o cliente está interessado no processo da prestação do serviço e não somente no resultado final. Ou seja, além do serviço em si levam em consideração como o serviço foi prestado, a funcionalidade que está intrinsecamente relacionado as pessoas envolvidas na execução dos serviços.

Para Ferreira (2016) não há um consenso qual é o melhor instrumento para avaliar a qualidade de serviços. Como a escala SERVQUAL é o instrumento que mais se adapta para todas as áreas de serviços e muito utilizada tornou-se foco deste estudo.

2.3 Escala Servqual

Batista (2009) enfatiza que a escala SERVQUAL surgiu como grande auxílio para a medição da qualidade nos serviços, a partir da percepção tanto dos clientes como dos prestadores do serviço. Desta forma, a escala é de larga aplicação, podendo se adequar aos diversos tipos de serviços, como forma de auxiliar no melhoramento da gestão.

Nogueira (2010) diz que com base em pesquisa de 1985, Parasuraman, Zeithamal e Berry criaram em 1988, a ferramenta de avaliação da qualidade em serviços chamada SERVQUAL. Esse modelo propõe a análise de lacunas que representam a diferença entre as expectativas dos clientes e a oferta dos prestadores de serviço, identificando, assim, os determinantes da qualidade percebida.

Ferreira (2016) aborda as cinco lacunas que causam problemas na prestação de um serviço: **Lacuna entre as expectativas do consumidor e a percepção da empresa** - Nem sempre a administração percebe corretamente o que os consumidores desejam; **lacuna entre a percepção da empresa e as especificações da qualidade de serviço** - A administração pode perceber corretamente os desejos dos consumidores, mas não adota um padrão de desempenho específico; **lacuna entre as especificações da qualidade do serviço e sua execução** - Os funcionários podem estar mal treinados ou sobrecarregados, e impossibilitados ou indispostos para atender um padrão mínimo de qualidade; **lacuna entre a execução do serviço e as comunicações externas** - As expectativas dos consumidores são afetadas por declarações de representantes da empresa e anúncios; **lacuna entre o serviço percebido e o esperado** - Esta lacuna ocorre quando o consumidor avalia o desempenho da empresa de maneira diferente e subestima a qualidade do serviço.

Batista (2009) relata que o modelo de escala SERVQUAL foi proposto por Parasuraman *et al.* três anos após a publicação de 1985, baseado no modelo de satisfação de Oliver (1980), e visou o desenvolvimento de uma escala de múltiplas dimensões para a mensuração da qualidade.

Neves (2015) explica que as cinco dimensões da qualidade em serviços, conforme Parasuraman; Zeithaml & Berry (1988) são : **Tangibilidade** - A aparência das instalações físicas onde o serviço é prestado; **Confiabilidade** - Habilidade dos prestadores do serviço de realizar o serviço prometido, de forma confiável e acurada; **Presteza** - Disposição em atender o cliente e prestar o serviço rápido; **Segurança** - Conhecimento sobre o serviço e habilidade para transmitir confiança e segurança; **Empatia** - Atenção personalizada que a empresa e seus funcionários oferecem a seus clientes, procurando entender a necessidade de cada cliente.

Ferreira (2016) comenta que a Escala SEERVQUAL, trata-se de um questionário, elaborado em duas etapas, possui 44 questões. A primeira corresponde às expectativas, com vinte e duas afirmativas, que evidenciam anseios gerais dos respondentes em relação ao serviço a ser investigado; e a segunda etapa também com 22 questões, visa medir o julgamento do usuário sobre o serviço prestado pela empresa específica que está sendo avaliada.

Neves (2015) enfatiza que a qualidade percebida é medida para cada item de pontuação, sendo a diferença entre a expectativa e a percepção. Ferreira (2016) detalha que a expectativa (E) > Percepção (P) = Qualidade não satisfatória; Expectativa (E) = Percepção (P) = Qualidade satisfatória; Expectativa (E) < Percepção (P) = Qualidade ideal.

Sabe-se que a expectativa é o que o cliente espera de uma prestação de serviço, e a percepção ocorre no momento que o serviço é prestado ou após, sendo a avaliação em si, no entanto depende das expectativas como ponto de referência.

Kotler (2011) relata que a satisfação é função do desempenho percebido e das expectativas. Se o desempenho ficar longe das expectativas, o cliente estará insatisfeito, mas se o desempenho atender às expectativas, o cliente estará satisfeito, e se excedê-las, estará altamente satisfeito ou encantado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Tipos de pesquisa

Este trabalho trata-se de uma revisão de literatura, utilizando às técnicas da bibliometria que possibilita o mapeamento de pesquisas sobre o assunto em questão “avaliação da qualidade em serviços”, explorando o acervo da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações - BDTD.

A Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) tem por objetivo reunir, em um só portal de busca, as teses e dissertações defendidas em todo o País e por brasileiros no exterior. A BDTD foi concebida e é mantida pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) no âmbito do Programa da Biblioteca Digital Brasileira (BDB), com apoio da Financiadora de Estudos e Pesquisas - FINEP (BDTD, 2017).

Ferreira *et al.* (2015) comentam que a bibliometria são técnicas quantitativas de analisar produções científicas, analisam-se todo o conteúdo, como títulos, palavras-chave, resumos, textos, autores, instituições, métodos, autoria e referências bibliográficas, observa-se as principais características gerais das publicações: ano de publicação, evento ou periódicos, principais autores, número de autores por artigo, instituições, e também aspectos metodológicos das publicações:



Quanto aos objetivos da pesquisa, natureza, abordagem, procedimentos, instrumentos utilizados para a coleta de dados, dentre outros.

Relacionado aos tipos de pesquisa, quanto à abordagem, trata-se de uma pesquisa quantitativa. Ferreira & Sadoyama (2015) as pesquisas quantitativas são aquelas que usam métodos estatísticos na coleta e análise dos dados.

Quanto à natureza trata-se de uma pesquisa básica, pois segundo Gerhardt & Silveira (2009) a pesquisa básica objetiva gerar conhecimentos novos, úteis para o avanço da ciência, sem aplicação prática prevista, envolve verdades e interesses universais.

Quanto aos objetivos, é uma pesquisa descritiva na qual tem o intuito de descrever informações relevantes sobre a avaliação da qualidade em serviços. Gil (2008) explica que a pesquisa descritiva tem como objetivo descrever as características de determinadas populações ou fenômenos.

E quanto aos procedimentos, já foram citados, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, com o uso de técnicas da bibliometria.

3.2 Coleta dos dados

A coleta de dados foi utilizada as publicações da BDTD, utilizando a palavra-chave “avaliação da qualidade em serviços”, contida em todos os campos. No entanto foram encontradas duas mil e oito (2.008) produções acadêmicas/científicas sobre o tema, sendo uma quantidade extensa, optou-se por delimitar ainda mais a pesquisa.

Para delimitar o tema em questão, usou-se como palavra-chave “avaliação da qualidade em serviços” contida no título das produções acadêmicas da BDTD, no período de 2007 a 2016. Foram encontradas trinta (30) produções, sendo que vinte e seis (26) servirão de base de dados para este trabalho.

3.3 Análise dos dados

A análise dos dados coletados foi feita através de formulas estatísticas, como auxílio do Microsoft Excel 2010, a fim de detectar o percentual necessário de cada item analisado, servindo de suporte para identificar os resultados esperados, e auxílio nas conclusões finais.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dentre os principais estudos organizacionais, na biblioteca Digital de Teses e Dissertações – BDTD, utilizando como palavra chave “avaliação da qualidade em serviços”, entre o período de 2007 a 2016, foram encontradas no título, trinta (30) publicações, e selecionadas vinte e seis (26) publicações para análise, sendo que foi excluída três (4) por tratar sobre o assunto qualidade de vida no trabalho.

O Quadro 1 apresenta as pesquisas com ênfase na avaliação da qualidade em serviços abordando os autores, objetivo geral, metodologia e as considerações/conclusões.

Quadro 1: Pesquisas com ênfase na avaliação da qualidade em serviços, na BDTD, no período de 2007 - 2016.

AUTOR (ES)	OBJETIVOS	MÉTODOS	CONSIDERAÇÕES/CONCLUSÃO
LOPES (2007)	Propõe estudar a gestão da qualidade de serviços no ambiente varejista e sua relação com a lealdade dos clientes.	Pesquisa de campo, quantitativa, utilizando questionário para a coleta de dados.	Verificou-se que a qualidade de serviços percebida explica 65% da variância da lealdade atitudinal da amostra.
SILVA (2008)	Busca apresentar um detalhamento do setor de serviços, com um enfoque na avaliação da qualidade, caracterizando suas particularidades.	Técnica que permita uma abordagem quantitativa quando da avaliação da qualidade. Para tanto, são utilizados conjuntos fuzzy no tratamento dos dados.	Na avaliação estratificada, as variações no nível de qualidade, que ocorreram durante a pesquisa e que dificultam a fidelização do cliente, foram explicitadas.
BATISTA (2009)	Avaliar o nível de qualidade da prestação dos serviços em uma empresa de call center e em um hospital.	Utilizou-se a escala SERVQUAL e a Teoria dos Sistemas Fuzzy (TSF).	Demonstrou as divergências entre os clientes e pacientes em relação às dimensões avaliadas, e de um mesmo cliente/paciente em relação a essas dimensões.
LYRA (2009)	Objetivou desenvolver de um modelo para avaliação das expectativas e da percepção dos clientes, farmacêuticos e gestores sobre os serviços oferecidos em farmácias.	Pesquisa descritiva, quantitativa, para a coleta de dados utilizou o questionário com base na escala Servqual.	Acredita-se que este trabalho possibilitará oferecer dados relevantes, capazes de gerar material para treinamento e desenvolvimento de toda a equipe consequentemente, e obter vantagem competitiva frente à concorrência.
PARANHO FILHO (2009)	Aplicar o modelo de qualidade de serviços SERVQUAL adaptando os atributos para IES.	Pesquisa descritiva, quantitativa, para a coleta de dados utilizou o questionário com base na escala Servqual.	Os resultados indicam que o modelo se adapta para esta aplicação e que oferece informações importantes para a gestão da qualidade da IES.
RIGHI (2009)	Avaliar a qualidade da Estratégia Saúde da Família (ESF) através da mensuração da satisfação	Pesquisa descritiva, quantitativa, para a coleta de dados utilizou o questionário com base na	Foi possível identificar pontos de melhoria no ambiente pesquisado, contribuindo para que as práticas utilizadas atualmente pela ESF na

	dos usuários em relação aos serviços prestados pelo "Programa".	escala Servqual..	prestação de seus serviços sejam analisadas e repensadas.
NOGUEIRA (2010)	Identificar o nível de satisfação dos alunos de graduação no ensino superior, com os serviços complementares prestados pelas IES.	Pesquisa descritiva, quantitativa, para a coleta de dados utilizou o questionário com base na escala Servqual.	Concluiu-se que a referida ferramenta é adequada para a avaliação desse tipo de serviço, porém não é recomendada sua utilização em avaliações simultâneas de serviços que possuam características distintas.
FUJII (2011)	Objetivou utilizar um método adequado para avaliar a qualidade dos serviços internos de uma empresa de manufatura.	Foi realizada uma pesquisa exploratória, tipo survey, com base na escala SERVQUAL,	A conclusão foi que o SERVQUAL é um modelo eficiente para este tipo de avaliação, o que foi demonstrado através de sua análise de confiabilidade e validade.
RUBERTI FILHA (2011)	Qualificar o processo gerador da imagem mamográfica, segundo critérios normativos nacionais e europeus.	Foram efetuados testes de verificação do desempenho da qualidade.	A metodologia possibilitou verificar a importância de controlar as etapas do processo desde a geração até a análise da imagem pelo especialista.
MORAES (2012)	Avaliar a qualidade hospitalar em dois hospitais de Bauru.	Foram aplicados questionários com base na escala SERVQUAL.	O resultado demonstrou pontos que necessitam ser trabalhados pelos gestores de ambos os hospitais.
SOARES (2012)	A presente pesquisa teve por objetivo investigar a qualidade dos serviços de arquivo.	Pesquisa descritiva e exploratória, quali-quantitativa e estudo de caso. Na coleta de dados foram aplicados questionários.	Acredita-se que, com base nos resultados, possam elaborar planos de melhoria, pois esses contam com análise, confirmação das falhas e sugestões corretivas.
AMORIM (2013)	Avaliar a qualidade dos dispositivos de exibição de imagens médicas radiológicas de um grupo de sete hospitais.	Utilizaram os parâmetros para avaliação: distorção geométrica, reflexão, luminância, uniformidade de luminância, resolução, ruído e velamento.	Verificou uma parte considerável dos dispositivos analisados estão em desacordo com os protocolos de controle de qualidade.
FERNANDES (2014)	Realizar uma análise espacial da qualidade dos serviços farmacêuticos prestados em farmácias comunitárias.	Revisão da literatura científica, e aplicação de questionários para avaliação da qualidade.	Os resultados de satisfação dos usuários confirmam os dados de qualidade obtidos nas farmácias.
MESQUITA (2014)	Desenvolver procedimentos para caracterização da qualidade de carnes bovinas in natura na recepção de serviços de alimentação.	Na 1ª fase - revisou os critérios de segurança; na 2ª fase - investigou a oferta e os procedimentos na aquisição de carnes; na 3ª fase - realizou um estudo de caso sobre a qualidade sanitária de carne bovina in natura.	Evidenciou-se por meio das análises, que a qualidade microbiológica, físico-química e sensorial da carne adquirida de fornecedores qualificados não atenderam plenamente aos parâmetros de segurança estabelecida pela legislação.
VASCONCELOS (2014)	Criar dimensões, componentes e itens para avaliar a gestão da qualidade em serviços turísticos.	Trata-se de uma pesquisa teórico-empírica, aplicada do tipo survey, quali-quantitativa e exploratória.	As dimensões componentes e itens para avaliar a gestão de empresas turísticas foram criadas e validadas.
BESSA JUNIOR (2015)	Avaliar e propor medidas de desempenho que pudessem ser adequadas para descrever a qualidade	Foi utilizado um conjunto de dados de tráfegos coletados em diversas rodovias para calibrar e	Foram detectadas três medidas de desempenho: a velocidade média de automóveis, densidade dos automóveis e densidades de veículos em pelotões.

	em serviço em rodovias.	validar o simulador de tráfego.	
COSTA (2015)	Propõe uma metodologia para avaliação da qualidade da experiência de usuários de serviços em nuvem.	Estudo de caso.	Os resultados demonstram significativa variabilidade no MOS dentro do período observado, tanto dentro do contexto de avaliação, como dentro dos casos avaliados.
FRATEZI (2015)	Identificar as atividades de promoção da saúde e prevenção de agravos, desenvolvidas em centros dia para idosos.	Pesquisa descritiva, quantitativa, pesquisa de campo e utilizado questionário para coleta de dados.	O estudo permitiu sistematizar as atividades a serem desenvolvidas em centros dia, no âmbito do cuidado.
MELO (2015)	Avaliar a efetividade e a qualidade na APS na população infantil de 0 a 9 anos em Juiz de Fora MG.	Estudo quantitativo de avaliação das APS.	Destaca-se a orientação comunitária ponto fundamental da APS apresentou resultado insatisfatório.
NEVES (2015)	Avaliar a qualidade percebida pelos produtores rurais que aderiram ao Projeto, em relação ao serviço prestado pelo fornecedor desse serviço.	Foram aplicados questionários, com base na escala SERVQUAL	Os resultados mostram a ocorrência de <i>gaps</i> negativos para todas as variáveis consideradas da amostra.
PEDROSA (2015)	Avaliar a qualidade dos serviços no Hospital Getúlio Vargas na cidade do Recife-PE.	Utilizou-se como instrumento de coleta, questionários, o Modelo de Kano e a escala SERVPERF.	Como resultado, foram obtidos os requisitos que devem ser priorizados pelo hospital, como, o tempo de atendimento, o envolvimento de todos, as necessidades reveladas dos pacientes e os serviços executados.
PEREIRA (2015)	Avaliar a qualidade em um serviço público de saúde utilizando o modelo de análise hierárquica.	A análise hierárquica busca através de dimensões e subdimensões, organizadas em três níveis, responder a avaliação qualidade. Para a coleta de dados utilizou um questionário, análise dos dados através de análise fatorial exploratória e análise de regressão.	Concluiu-se que somente duas das três dimensões originais são estatisticamente significantes, mas que ainda assim há um bom resultado para a instituição.
TORRES (2015)	Desenvolvimento de estruturas que contribuam para avaliação do alinhamento entre percepções de qualidade e planejamento de investimento.	Pesquisa aplicada, exploratória, levantamento bibliográfico e entrevistas.	Utilizando o método proposto, os gestores dos aeroportos, podem realizar diagnósticos, verificar oportunidades de melhoria e priorizar as alocações de recursos em planos de investimentos futuros.
FERREIRA (2016)	Avaliar a qualidade dos serviços educacionais prestados em uma IES privada, na visão dos discentes, docentes e gestores, por meio da escala Servqual.	Pesquisa descritiva e de corte transversal, quantitativa e pesquisa com <i>survey</i> .	Conclui-se que, de acordo com a análise por dimensões de qualidade e item a item, a qualidade oferecida foi insatisfatória, ou seja, a expectativa revelou-se maior que a percepção.
LEVANDOVSKI (2016)	Analisar a percepção dos usuários sobre a qualidade dos cuidados de enfermagem de um serviço de emergência.	Trata-se de estudo com abordagem quantitativa, descritiva, de corte transversal. Foi utilizado questionário para coleta de	Os resultados destacam a boa qualidade dos cuidados de enfermagem no serviço de emergência, com indicações de aspectos que podem ser modificados no atendimento.

		dados.	
MELO (2016)	Propôs uma abordagem para avaliação da qualidade percebida pelos pacientes de dois hospitais públicos situados na Região Metropolitana do Recife.	Pesquisa quantitativa e qualitativa, estudo de caso utilizando como instrumento de coleta de dados questionário e entrevista, Modelo de Kano.	Foi possível apresentar uma sistemática para que as organizações de prestação de serviço busquem avaliar a qualidade dos serviços prestados e, aumentem a satisfação dos seus clientes, se diferenciando.

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Notou-se que relacionado ao assunto avaliação da qualidade em serviços, há estudos com vários enfoques, com destaque para o uso da Escala Servqual como instrumento utilizado para a coleta de dados, em um gama relevante de trabalhos.

Foi aplicada a escala Servqual na avaliação de serviços em empresas, tais como, *call center*, hospitais, farmácias, instituições de ensino superior, empresa de manufatura, aplicado a produtores rurais para detectar satisfação em relação à projetos, dentre outros. Há outros instrumentos utilizados como o modelo Kano, Servperf, Sistema *Fuzzy*, etc..

Evidencia-se que avaliar a qualidade de serviços prestados de uma empresa, instituições ou de um prestador de serviços depende exclusivamente da visão do cliente e/ou consumidor do serviço em si. E para tal, a avaliação depende de compreender a sua expectativa e a sua percepção em relação ao serviço.

4.1 Características Gerais das Publicações

A seguir serão apresentadas as características relevantes das publicações estudadas: distribuição de trabalhos por instituição, grau de formação obtida pelos autores das publicações, frequência das palavras contidas no título, autores mais citados pelos trabalhos de teses de doutorado em análise.

Iniciaremos com a apresentação das instituições, no qual foi publicado estudos sobre avaliação da qualidade em serviços.

Quadro 2: Distribuição de trabalhos por instituições, período 2007 a 2016.

Instituições	Palavra-chave: “diversidade nas organizações” contidas em:	
	Todos os Campos	Título
USP	324	2
UFRGS	114	2
UNB	113	0
UFMG	102	0

UFPE	97	6
UFRN	91	0
UNICAMP	88	0
UFSC	73	3
UNESP	74	1
FIOCRUZ	68	0
UFPR	60	1
UFG	49	1
PUC-SP	48	1
UFSM	35	2
PUC-RS	34	1
UFBA	33	0
UNIFESP	32	1
FGV	31	0
UEL	31	0
UFES	30	1
UFTM	30	0
UFV	30	0
UFPA	24	0
UFSCAR	24	0
UNISINOS	24	0
UERJ	22	0
UFS	22	1
UFJF	21	1
PUC- RIO	20	0
UFPB	20	0
UNINOVE	2	2
Outras	239	0
Total	2.005	26

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

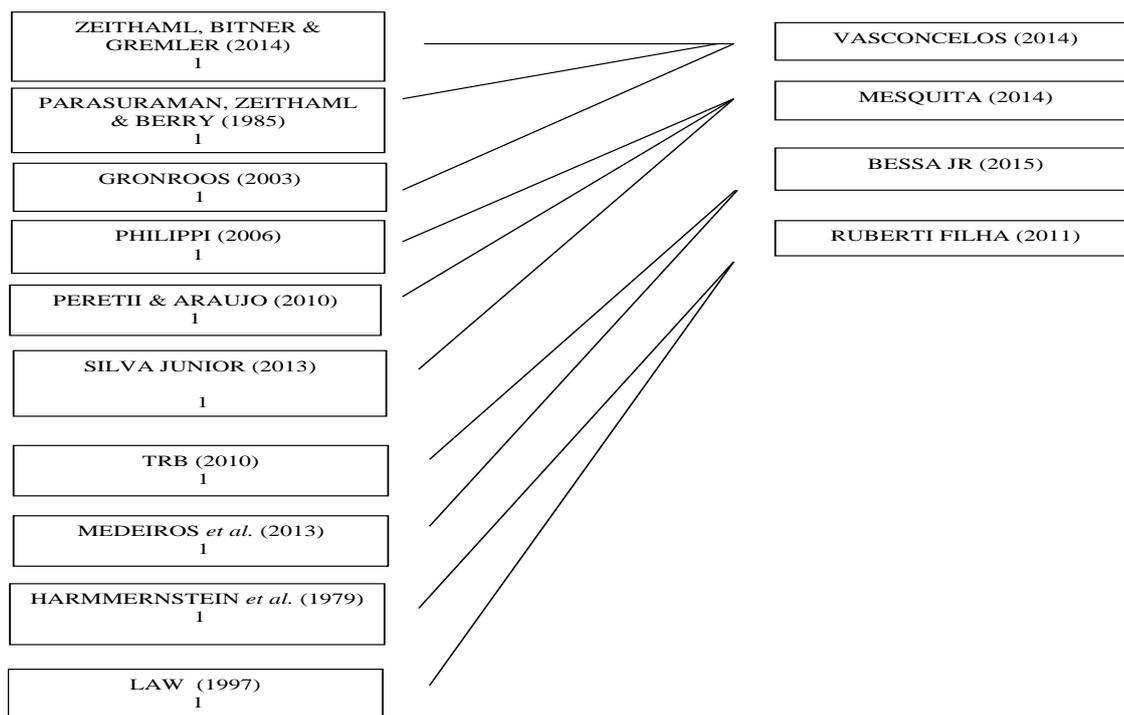
Nota-se um número relevante de publicações sobre o assunto qualidade em serviços, com maior concentração de trabalhos nas universidades federais, principalmente na região sul, sudeste e centro oeste.

Quadro 3: Grau de formação nos trabalhos publicados na BDTD, período de 2007 a 2016.

Instituições	Palavra-chave: “diversidade nas organizações” contidas em:	
	Todos os Campos	Título
Dissertação	1.510	22
Tese	495	4
Total	2.005	26

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Relacionado ao grau de formação nos trabalhos analisados constata-se que passam de duas mil (2000) publicações de teses e dissertações no período em estudo.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2017.

Apenas com base nas teses defendidas no período de 2007 à 2016 sobre o assunto avaliação da qualidade em serviços foi possível observar quais são os pesquisadores mais comentados pelos autores, conforme demonstrado na Figura 2.

Através das técnicas de bibliometria foi exequível de compreensão sobre os objetivos, metodologias utilizadas, conclusão dos trabalhos, quais os autores mais citados, e quais as instituições que estão discutindo sobre o assunto qualidade em serviços. Bem como aprimorar os conhecimentos a cerca deste assunto tão importante para o dia a dia empresarial, que é a qualidade na prestação de serviços.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ficou claro neste trabalho, que a visão dos clientes em relação a qualidade dos produtos e/ou serviços ocorre através da diferença entre a percepção e a expectativa.

Neste sentido, atualmente com o avanço tecnológico, principalmente das mídias sociais e do aplicativo *WhatsApp*, os clientes estão tendo maior informação e conhecimento, e as empresas tendo maior facilidade para divulgar seu produto e/ou serviço.



No entanto, o pessoal de marketing deve tomar cuidado com a divulgação dos produtos e serviços da empresa, pois isso aumenta a expectativa do cliente, e como a sua visão depende tanto da expectativa quanto da percepção. Se o serviço prestado não for igual ou superior ao divulgado pode frustrá-lo, fazendo com que sua avaliação da imagem da empresa não seja a esperada.

Constatou ainda a importância dos instrumentos de avaliação da qualidade em serviços, em específico a escala Servqual que é muito utilizada nos trabalhos acadêmicos e serviu de base para outros instrumentos também importante de avaliação.

Evidencia-se ainda que a bibliometria é uma técnica que deve ser usada para aprimorar as pesquisas bibliográficas, pois através de seu uso os pesquisadores conseguem captar todos os detalhes explícito e implícito sobre determinado tema.

REFERÊNCIAS

AMORIM, R. S. de. **Avaliação da qualidade dos dispositivos de exibição de salas de laudo em serviços de radiodiagnóstico de hospitais – Escola da Região Norte do Brasil**. Dissertação (mestrado em ciências) Universidade Federal de Sergipe, 2013.

BATISTA, D. de A. **Avaliação Da qualidade em serviços com a utilização da Srvqual e dos operadores Fuzzy**. Dissertação (mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal do Pernambuco, Recife, PE, 2009.

BERRY, Leonard; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: Competindo através da qualidade**. Tradução: Beatriz Sidou. 3. ed. São Paulo: Maltese, 1995

BESSA JUNIOR, J. E. **Avaliação de medidas de desempenho para rodovias de pista simples no Brasil**. Tese (doutorado em engenharia de transportes) USP, S.P., 2015.

BIBLIOTECA DIGITAL DE TESES E DISSERTAÇÕES – BDTD. Disponível em: <http://bdtd.ibict.br/vufind/Contents/Home?section=what>. Acessado em 20/04/2017.



COSTA, F. G. I. da. **Metodologia para avaliação da qualidade da experiência – QoE – de serviços em nuvem.** Dissertação (mestre em engenharia elétrica) PUC – RS, Porto Alegre, 2015.

FERNANDES, B. D. **Avaliação da qualidade dos serviços farmacêuticos prestados em farmácias comunitárias e a satisfação dos usuários: Uma análise espacial.** Dissertação (mestrado em ciências farmacêuticas) Universidade Federal do Paraná, Curitiba, P.R., 2014.

FERREIRA, J. B.; SADOYAMA, A. S. P. Educação a distância uma alternativa para a educação profissionalizante, inclusiva e formação continuada: Um estudo bibliométrico. **Enciclopédia Biosfera**, Goiânia, v.11, n.20, p.347, 2015.

_____; SADOYAMA, A. S. P.; CORREIA, A. F. C.; GOMES, P. A. T.P. Diversidade e gênero no contexto organizacional: um estudo bibliométrico. **Revista Pensamento Contemporâneo**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 45-66, jul./set. 2015.

_____. **Avaliação da qualidade de serviços em uma Instituição Privada de Ensino Superior do Alto Paranaíba/MG.** Dissertação (Mestrado em gestão organizacional) Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2016.

FRATEZZI, F. R. **Atividades desenvolvidas em centros para idosos na perspectiva do envelhecimento ativo: subsídios para avaliação da qualidade em serviços.** Dissertação (mestrado em enfermagem) USP, S.P., 2015.

FUJII, C. A. M. **Aplicação de método para avaliação da qualidade em serviços internos de manutenção de utilidades: Survey em uma empresa de manufatura.** Dissertação (mestrado em engenharia da produção) Universidade Nove de Julho, S. P., 2011.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.



KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LEVANDOVSKI, P. F. **Avaliação da qualidade dos cuidados de enfermagem em serviço de emergência hospitalar na perspectiva dos usuários**. Dissertação (mestrado em enfermagem) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2016.

LYRA, L. C. R. P. da. **Proposta de um modelo para avaliação da qualidade em serviços farmacêuticos**. Dissertação (mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal do Pernambuco, Recife, PE, 2009.

LOPES, E. L. **Avaliação do impacto da qualidade de serviços na lealdade dos consumidores de materiais para construção civil: Aplicação dos modelos Servqual e RSQ em Homocenters Paulistanos**. Dissertação (mestrado em administração) Universidade Nove de Julho, S. P., 2007.

MESQUITA, M. O. de. **Procedimentos para avaliação da qualidade em carne bovina in natura na recepção em serviços de alimentação**. Tese (doutorado em Ciências e Tecnologia de Alimentos) Universidade Federal de Santa Maria, R. S., 2014.

MELO, F. J. C. de. **Uma abordagem quantitativa para a avaliação da qualidade em serviços**. Dissertação (Mestrado em engenharia da produção) Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016.

MELO, M. M. de. **Avaliação da atenção primária à saúde sob a ótica das internações por condições sensíveis e da qualidade dos serviços em população infantil**. Dissertação (mestre em saúde coletiva) Universidade Federal de Juiz de Fora, M.G., 2015.

MORAES, D. R. de. **Avaliação da qualidade dos serviços hospitalares com adaptação do modelo Servqual em dois hospitais de Bauru S.P.** Dissertação (mestre em engenharia da produção) UNESP, Bauru, S.P, 2012.



NEVES, M. B. **Avaliação da qualidade percebida por produtores rurais em relação ao serviço prestado no âmbito do projeto produtores de água do estado do Espírito Santo.** Dissertação (Mestrado em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável) Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2015.

NOGUEIRA, T. G. **Avaliação na qualidade na prestação de serviços de uma instituição de ensino superior: Um estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala Servqual.** Dissertação (mestrado em administração de empresas) PUC - São Paulo, 2010.

PARANHO FILHO, M. **Aplicação do modelo de avaliação da qualidade de serviço SERVQUAL em curso Superior Tecnologia de Gestão da Produção Industrial.** Dissertação (mestrado em engenharia da produção) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

PEDROSA, R. de C. de V. **Avaliação da qualidade em um serviço público de saúde com a aplicação do modelo de kano e servperf.** Dissertação (Mestrado em engenharia da produção) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2015.

PEREIRA, A. M. R. **Avaliação da qualidade em serviços públicos de saúde em um hospital usando a análise hierárquica.** Dissertação (Mestrado em engenharia da produção) Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2015.

RIGHI, A. W. **Avaliação da qualidade em serviços públicos de saúde: o caso da estratégia da saúde da família.** Dissertação (mestrado em engenharia da produção) Universidade Federal de Santa Maria, R.S., 2009.

RUBERTI FILHA, E. M. **Avaliação do desempenho dos equipamentos mamográficos e da qualidade das imagens em serviços de saúde do município de São Paulo.** Tese (doutorado em radiologia clínica) Universidade Federal De São Paulo, 2011.

SILVA, C. F. D. da. **Avaliação da qualidade em serviços: Uma abordagem pela teoria dos Sistemas Fuzzy.** Dissertação (mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal do Pernambuco, Recife, PE, 2008.



SOARES, A. P. **Avaliação da qualidade de serviços de arquivo**. Dissertação (mestrado em ciência da informação) Universidade Federal de Santa Catarina, S.C., 2012.

TORRES, C. da S. **Modelo de avaliação da qualidade e priorização de investimentos em serviços aeroportuários**. Dissertação (mestre em engenharia da produção) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011.

VASCONCELOS, A. M. de. **Dimensões, componentes e itens de avaliação da gestão da qualidade em serviços turísticos**. Tese (doutorado em Engenharia da Produção) Universidade Federal de Santa Catarina, S.C., 2014.