

REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

QUALIDADE EM SERVIÇO: LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO DOS MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EM RELAÇÃO A ÁREA DE AVALIAÇÃO

QUALITY IN SERVICE: BIBLIOGRAPHIC SURVEY OF MODELS FOR EVALUATION OF QUALITY IN SERVICES IN RELATION TO THE EVALUATION AREA

Agatha Almeida[1], Francisco Ignácio Giocondo Cesar[2]

Submetido em: 08/09/2021 e1431
Aprovado em: 18/10/2021 https://doi.org/10.47820/acertte.v1i4.31

RESUMO
Com o aumento da economia de serviços, a avaliação da qualidade tem se tornado um fator estratégico para o seu desempenho, sendo assim é importante entender quais são os principais modelos utilizados para a avaliação de serviços em suas mais diversas áreas. Para tanto, esta pesquisa tem como objetivo realizar um levantamento bibliográfico exploratório dos últimos 6 anos (de 2015 a 2021) de artigos e trabalhos científicos que visam a mensuração de qualidade serviços; com a finalidade de identificar os principais modelos, instrumentos e indicadores avaliativos e as áreas em que estão sendo aplicados. Para este estudo foi utilizada uma pesquisa bibliográfica exploratória, tendo como base trabalhos científicos elaborados a partir do ano de 2015 até o ano vigente (2021), nas seguintes bases de dados Google Acadêmico, Scopus e WebScience, onde os termos de busca foram "Qualidade em Serviços" e "qualiServ". A pesquisa apontou para uma análise de 44 artigos na área de serviços, e esses resultados indicaram que os modelos mais utilizados foram os modelos ServQual e ServPerf por possibilitarem resultados mais precisos e completos, quando da avaliação da qualidade do serviço prestado.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço. Qualidade em serviço. Modelos de avaliação de qualidade em serviços.

ABSTRACT
With the increase in the economy of services, the evaluation of their quality has become a strategic factor for their performance, so it is important to understand what the main models are used for the evaluation of services in its most diverse areas. Therefore, this research aims to carry out an exploratory bibliographic survey of the last 6 years (from 2015 to 2021) of articles and scientific works that aim to measure their quality; with identifying the main models, instruments and indicators evaluated and the areas in which they are being competent. For this study, exploratory bibliographic research will be used, based on scientific works prepared from the year 2015 to the current year (2021) in the following databases Google Academic, Scopus and Web of Science, where the search terms were "Quality in Services" and "qualiServ". The research pointed to an analysis of 44 articles in the area of services, and these results indicated that the most used models were the ServQual and ServPerf model, because they enable more accurate and complete results, regarding the evaluation of the quality of the service provided.

KEYWORDS: *Service. Quality in service. Service quality assessment models.*

[1] IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo - Campus Piracicaba.
[2] Engenheiro Mecânico (UNESP) com Mestrado e Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP. Possui os seguintes cursos complementares: Industry 4.0: How to Revolutionize your Business – Hong Kong Polytechnic University (2019-2020); Curso de Gestão de Inovação – USP / VEDURA (1º. Sem. 2018); Especialização em Melhoria Contínua (5S, Kaizen, Lean) no Japão - Nagoya (Jan. 2018) pela JICA – Japan International Cooperation Agency; Six Sigma Green Belt (Jan. 2017); qualificação em Project Management (PMI).



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

1. INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade, principalmente com a ascensão do capitalismo, pode-se observar que o mundo pode ser sucintamente dividido em duas frentes, sendo elas: a prestação de serviços e o consumo de serviços. Por conseguinte, pode-se dizer que os serviços são de relevância inestimável ao estilo de vida de toda a sociedade, além do fato de que os mesmos exercerem um grande papel na economia, visto que movimentam a maior percentagem do PIB nacional (RUFINO et al., 2016), cerca de 62% (IBGE, 2021). Pode-se dizer que o consumo é diário e, simultaneamente, para o consumo existir a produção e prestação de serviços também devem e, dessa forma, sem ao menos perceber, sem os serviços a sociedade não pode perpetuar com o estilo de vida atual. Apesar de extenso, o setor de serviços é sensível e pode ser constantemente afetado por diversos fatores, dentre eles: tecnologia da informação; inovação; e mudanças demográficas (FITZSIMMONS, 2011).

Assim sendo, pode-se afirmar que o setor de serviços é uma área extremamente heterogênea, que abrange desde empresas de grande porte até pequenas firmas (SILVA et al., 2006) e assume posição de destaque na economia brasileira contemporânea e, consequentemente, o entendimento das repercussões na economia da mudança estrutural em curso torna-se uma tarefa cada vez mais importante (SILVA et al., 2016), todavia para que esse entendimento possa ser plenamente alcançado é necessário, a priori, uma boa mensuração da qualidade dos serviços.

A avaliação dos serviços, servem como um levantamento tanto dos pontos fortes como dos pontos fracos, todavia pode ser difícil devido à dificuldade de encontrar uma boa maneira ou um bom instrumento para se fazer esta quantificação, principalmente, na área especificada, para tanto, foram desenvolvidos (e estão em constante desenvolvimento) diversos modelos de formas de avaliar serviços, dessa forma identificando os pontos fortes e os pontos fracos dos serviços e as devidas melhorias necessárias.

Portanto, uma revisão de literatura foi realizada, a partir um levantamento bibliográfico exploratório dos últimos anos de artigos e trabalhos científicos que visam tanto os serviços quanto o índice de qualidade dos mesmos; identificando-se os principais modelos, instrumentos e índices avaliativos e as áreas em que estão sendo aplicados.

Ademais, foram identificados os modelos mais utilizados de avaliação de serviços e dentre esses modelos os mais utilizados e buscou-se uma melhor compreensão quanto a suas aplicabilidades.

A partir de então, foi possível compreender: (a) quais os modelos mais utilizados; (b) e avaliar a relação entre modelos e o tipo de serviços.

A elaboração desse artigo se deu da seguinte forma:

No Referencial Teórico foi realizado um estudo mais detalhado dos principais temas que envolvem essa pesquisa, tais como: Serviço; Qualidade em serviço; Modelos de avaliação de qualidade em serviços.



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

No Método e Metodologia foram descritos a forma de realização deste trabalho, a natureza da pesquisa, sua forma de abordagem, seus objetivos e seus procedimentos técnicos.

A Pesquisa, aferiu e comparou diversos instrumentos de análise do nível de qualidade, desde seus níveis de aceitação/aprovação até seus índices de utilização, avaliando seus impactos, tanto para os prestadores de serviços, para os serviços prestados quanto para os clientes que utilizam desses serviços.

A Análise dos Resultados, como o próprio nome diz, teve por objetivo avaliar e comentar todos os dados obtidos, de maneira a avaliar as particularidades levantadas no artigo.

As Considerações Finais vieram para que os dados obtidos pudessem ser comparados a outros projetos/artigos de modo a se aprofundar com relação a pesquisa, suas limitações e, com base nisto, fazer sugestões às pesquisas futuras que se relacionam ao tema de alguma maneira.

2.REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SERVIÇO

Segundo Kotler e Keller (2012), “serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta de propriedade de nada, e a execução de um serviço pode ou não estar relacionada a um produto concreto”. Além disso, serviços, possuem uma ampla variedade, como na área governamental, serviços militares e de polícia, financeira, correios, hospitalar e escolas, áreas não governamentais como instituições de caridade, fundações e igrejas, entre outras áreas (KOTLER; KELLER, 2006) e são um conjunto de processos agregados, compostos por entidades com conexões e diversidade, que fazem integrações com enfoque em alcançar metas compartilhadas (VARGO; LUSCH, 2011).

Serviços podem diferir quanto ao tipo de atendimento de necessidades, podendo ser necessidades pessoais ou empresariais; quanto ao objetivo, podendo ser com ou sem fins lucrativos; quanto a propriedade, podendo ser público ou privado; e ainda, quanto a sua base, podendo ser baseados em equipamentos, como a lavagem automática de carros, ou em pessoas, como pedreiro, (KOTLER; KELLER, 2012) ou serviços onde a sua performance depende da participação do próprio consumidor, como os serviços prestados por cabeleireiros (ZEITHAML et al., 2014).

Ademais, os serviços, se apresentam subdivididos em função de algumas características principais, de acordo com Kotler e Keller, 2012:

> Intangibilidade, os serviços não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem adquiridos;
>
> Inseparabilidade, de modo geral os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente. Um corte de cabelo não pode ser armazenado nem produzido sem o cabelereiro;
>
> Variabilidade, visto que dependem de pôr quem, onde e quando são fornecidos, os serviços são altamente variáveis; e



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

Perecibilidade, serviços não podem ser estocados; por isso, sua perecibilidade pode ser um problema quando a demanda oscila.

Outrossim, a atividade de serviço pode ser a parte principal/ destaque, ou a parte secundária de uma oferta, como ocorre em um restaurante onde o prato (produto) a ser servido assume o papel principal (KOTLER; KELLER, 2006). Nesse cenário, de protagonização do produto, quanto mais sofisticação tecnológica estiver incorporada ao bem do serviço maior a importância qualidade nos serviços de entrega, de assistência técnica, das instruções de uso, orientação de instalação e garantia, e do treinamento dos membros das equipes (LEVITT, 1972).

E ainda, a oferta de serviços pode ser diferenciada por meio de pessoas e processos que agregam valor. As expectativas do cliente são chamadas pacote primário de serviços onde podem ser adicionados recursos de serviços secundários. O maior empecilho é que a maioria das ofertas e inovações de serviço são copiadas com facilidade. Ainda assim, a empresa que introduz inovações frequentemente conquistará uma sucessão de vantagens temporárias sobre os concorrentes (KOTLER; KELLER, 2012).

2.2 QUALIDADE EM SERVIÇO

Mesmo abordado constantemente em trabalhos e pesquisas cientificas o termo “Qualidade em serviço”, constantemente gera discussão e questionamento (FREITAS, 2005). Para tanto, para que possa haver uma abordagem do termo “Qualidade em serviço” é necessário compreender os tipos de significados que o termo traz consigo. Apesar do fato de que, uma definição geral não ter sido estipulada, o artigo apresentará algumas das principais encontradas, sendo essas:

Qualidade em serviço é, segundo Grönroos (1984), percebida mediante a diferença entre expectativa do cliente e como ele avalia o desempenho do serviço recebido, em relação a características tanto técnicas, quanto funcionais, e ainda, é considerado a imagem da empresa como uma terceira variável no modelo de qualidade do serviço, que abrange os recursos e o local disponível durante o consumo.

Por conseguinte, a qualidade é percebida como função do serviço esperado e do serviço percebido o valor, denominado de imagem da empresa. Na aquisição de um serviço, o consumidor avalia dimensões de cunho técnico e funcional. Resultando na denominada “qualidade técnica”, que é aquilo recebido no momento da posse de um serviço, e na denominada “qualidade funcional”, que é percebida em decorrência do desempenho avaliado de forma subjetiva e é, indubitavelmente, influenciada pela maneira com que o serviço foi prestado e dependente do contato prestador-consumidor (MIGUEL, 2004).

Qualidade do serviço é, segundo Parasuraman et al. (1985), medida em relação a uma dimensão específica e o nível de satisfação do cliente, é uma função (denominada “Gap”) da diferença entre expectativa e desempenho; essas dimensões da qualidade seriam características

genéricas do serviço, subdivididas em itens, que somadas resultariam no serviço como um todo, sob o ponto de vista do cliente que irá julgá-lo (MIGUEL, 2004).

Qualidade em serviços é, segundo Brown e Swartz (1989), a diferença entre expectativa e percepção de desempenho (MIGUEL, 2004), sendo que, conceitualmente, tem aparência semelhante ao modelo SERVQUAL, que considera a qualidade como a diferença entre percepção de desempenho e expectativa.

Qualidade em serviço é, segundo Cronin e Taylor (1992), o desempenho, não se relacionando assim com a atitude/satisfação dos clientes, ademais, Cronin e Taylor denominaram de escala SERVPERF, como uma alternativa ao instrumento SERVQUAL (MIGUEL, 2004).

Pode-se observar que, apesar de não unanime, as definições de “Qualidade em serviço” têm em comum a consideração pela percepção/opinião do cliente. Sendo estas definições as consideradas mais relevantes ao artigo em questão, pelo fato de os clientes contemporâneos serem, a cada dia que passa, mais exigentes e conscientes em relação aos serviços que recebem e pelo fato de que cada constatação entre cliente e serviço é uma oportunidade de deleitar o cliente, ou não (PRASS et al., 2010).

2.3 MODELOS DE AVALIAÇÃO EM SERVIÇOS

Os modelos de avaliação de qualidade em serviços vieram como uma forma de mensurar o nível dos serviços prestados, ou seja, seus graus de qualidade. Apesar de considerada como um dos fatores primordiais para a adquirirão de sucesso, a obtenção da qualidade em produtos e serviços tornou-se uma preocupação central, apenas, na década de 1980, porque comprovou-se que há muitos benefícios estratégicos no fato de garantir suas qualidades. Todavia, a mensuração da qualidade dos produtos e a mensuração da qualidade dos serviços não são semelhantes e o conhecimento sobre o primeiro (qualidade dos produtos) não é o suficiente para o entendimento do segundo (qualidade dos serviços) (PARASURAMAN et al., 1985).

A entrega de um serviço de qualidade pode ser considerada uma estratégia fundamental de sucesso e perpetuamento no meio competitivo contemporâneo (ZEITHAML et al., 2014). Simplesmente, porque, houve a percepção de que uma elevada qualidade de serviço resulta em maior lealdade do cliente, maior disposição para recomendar a alguém e aumento da participação de mercado (BOLTON; DREW, 1991; BOULDING et. al., 1993).

Por conseguinte, é tangível a necessidade de perdurar com a alta qualidade dos serviços, e por esse motivo, nas últimas décadas, cada vez mais esforços são direcionados em modos de mensurar tanto a qualidade em serviços como a satisfação do cliente. Estes esforços podem ser fragmentados em (a) a necessidade de desenvolver instrumentos válidos para a avaliação sistemática do desempenho das empresas pela visão do cliente (principais Modelos de avaliação de qualidade em serviços), (b) a associação entre a percepção da qualidade do serviço e de outros resultados organizacionais-chave (MONDO apud GARCIA; CARO, 2014). Para o desenvolvimento do



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

artigo em questão foram levados em conta os esforços (a) (a necessidade de desenvolver instrumentos válidos para a avaliação sistemática do desempenho das empresas pela visão do cliente (Modelos de avaliação de qualidade em serviços) e, dessa forma, pode-se pôr em pauta os principais modelos de avaliação, que são os de Grönroos (1984), um dos precursores nessa direção; posteriormente Parasuraman et al. (1985) que propuseram, baseado no modelo de satisfação de Oliver (1980), a quantificação da qualidade do serviço, o que também foi trabalhado por Brown, Swartz (1989). Logo após Parasuraman et al. (1988) complementaram seu modelo com o instrumento SERVQUAL, baseado na avaliação de dimensões da qualidade para serviços (PARASURAMAN et al., 1990). Desde então, diversos autores dedicam-se a esse campo de pesquisa, tanto aperfeiçoando os modelos existentes (PARASURAMAN et al., 1991; 1994; TEAS; 1993), quanto propondo outros modelos (BOLTON, DREW, 1991; CRONIN, TAYLOR, 1992) e ou comparando-os (LEE et al., 2004).

3. MÉTODO

O estudo se iniciou com uma pesquisa bibliográfica exploratória, com o objetivo de identificar os principais autores e os principais conceitos relacionados ao tema. Utilizou-se para este estudo as bases de dados Google Acadêmico, Web Of Science, majoritariamente, no período de 2010 a 2021 (julho), procurando identificar os principais modelos versus a área de serviço de avaliação, sendo este o principal direcionador da pesquisa no período adotado. Nestas condições descritas acima, foram identificados 44 artigos, nos quais foi pautada esta pesquisa.

4. PESQUISA

Diante da ampla gama de modelos de avaliação dos serviços é necessário compreender mais a utilização dos modelos mais utilizados no período estudado, e, dessa forma, poder usufruir o máximo possível de seus resultados. Neste contexto, uma tabela (Tabela 1) foi elaborada com o enfoque de relacionar o modelo utilizado versus a área de serviços avaliada.



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

Tabela 1: Modelos de avaliação e sua aplicação

AUTOR	SEGMENTO	MODELO
AFONSO (2019)	Restaurantes	Modelo DineServ
ALVES (2017)	Saúde - Serviços público	Modelo ServQual
ANGELIN (2019)	Segurança pública - bombeiros	Modelo ServPerf
ANTUNES, et al. (2017)	Transporte público - ônibus circular	Modelo próprio
AQUINO (2015)	Hotelaria	Modelo ServPerf
AQUINO, et al. (2020)	Saúde - Pós aborto	Instrumento QualiAborto-Pt
BOTINHÃO, BACELOS (2019)	Ensino - profissionalizante	Adaptação do modelo ServPerf
BRANDI (2018)	Conteúdo televisivo – Jornal	Modelo próprio
BRIDI, et al. (2019)	Hotelaria	Modelo próprio
CALESCO, BOTH (2021)	Academias	Modelo próprio, Escala de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados por Academias de Ginástica (QUASPA)
CAMPOS, MEGUEL, CARVALHO (2018)	Bienal do livro	Modelo ServQual
CARDOSO, GOMES (2015)	Salão de beleza	Modelo ServQual
COSTA, et al. (2017)	Transporte público - ônibus interestadual	Modelo multicritério de Apoio à Decisão Construtivista (MCDA-C)
COSTA (2017)	Saúde - Atenção primária	Modelo próprio. Baseado no Instrumentos PCATool-Brasil
DOTTO, et al. (2016)	Saúde - Geriatria	Modelo próprio
FERNANDES (2017)	Ensino - Tecnólogo	Modelo ServQual
FERREIRA, AMENDOEIRA (2015)	Saúde - Enfermagem	Modelo próprio
GALVÃO (2017)	Ensino - Superior	Modelo ServQual
GOMES, et al. (2016)	Saúde - Bloco operatório	Modelo próprio
KEMPER (2019)	Saúde - Mais Médicos	Instrumento Primary Care Assessement Tool (PCATool)
KUHN, et al. (2017)	Saúde - Hospital Público (SUS)	Modelo próprio; escala Likert



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

KOMAZAKI, et al. (2017)	Precisão das coordenadas de veículos aéreos não tripulados	Modelo próprio
LOPES (2016)	Saúde - Online	ServQual, E-S-Qual e E-RecS-Qual, WebQual/e-qual, ServPerf, E-TailQ, Método de Gummerus,
LUZ, et al. (2018)	Saúde - Pré-Natal	Modelo próprio
MAGALHÃES, et al. (2015)	Saúde - Odontológica	Modelo proposto por Donabedian
MAGINI, et al. (2017)	Lealdade do cliente	Modelo ServQual
MATIAS (2017)	Saúde - Atenção primária	Modelo ServPerf
MARTINS (2017)	Saúde - Postos de saúde	Modelo proposto por Brady & Cronin
MELLO (2016)	Saúde - Hospitais	Modelo de Kano
MENDONÇA, NETO (2015)	Saúde - Sites de saúde	Modelo próprio
MIGUEL, FREIRE (2016)	Museu	Modelo ServQual
MIGUEL (2017)	Biblioteconomia	Modelo ServQual
NOGUEIRA, CASAS (2015)	Ensino - Graduação	Modelo ServQual
ROMÃO (2021)	Saúde - Hospital	Modelo ServQual
ROSEMBERG, et al. (2018)	Biblioteconomia	Modelo ServQual
SÁ, ROCHA (2017)	Portais governamentais	Modelo MoGGEL
SANTOS, et al. (2016)	Saúde - Mais Médicos	Modelo próprio
SARQUIS, et al. (2018)	Ensino a distância	Modelo próprio
SILVA, et al. (2016)	Ensino EAD - Superior	Modelo próprio
SILVA (2018)	Empresas - mapas auto-organizáveis Kohonen	Modelo ServQual
SOUZA, MATOS (2017)	Saúde - Hanseníase	Modelo próprio
SOUZA, CORREIA (2020)	Aeroporto	Modelo próprio
SOUZA, et al. (2020)	Ensino - Graduação	Modelo HEDPERF
TINOCO, et al. (2017)	Utentes de radiologia	Modelo ServQual
VASSALO, TROMBINE (2020)	Empresa - Informática	Modelo ServQual

Fonte: próprio autor.

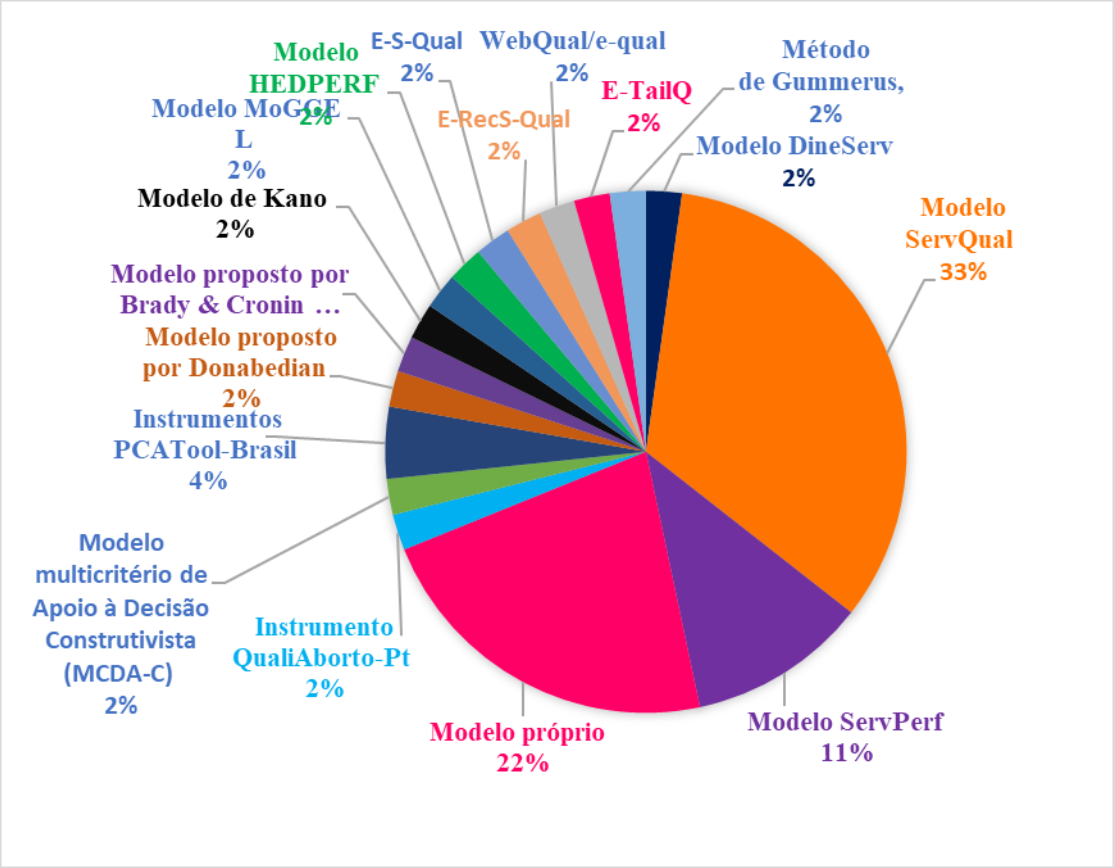
A tabela acima foi disposta de tal forma que a primeira coluna, da esquerda para a direita, expõe os autores de artigos e seu respectivo ano de publicação; a coluna do meio, representa a área cujo modelo de avaliação foi aplicado; e, por fim, a última coluna informa o modelo utilizado ou criado pelos autores. Dessa forma, é possível relacionar diretamente a área avaliada versus modelo utilizado. Ademais, é possível uma análise dos dados levantados.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Ao todo, dentre os 44 artigos avaliados, foram encontrados 16 modelos de avaliação da qualidade de serviços, que puderam ser submetidos a adaptações, que foram, ou não, utilizados em mais de um artigo, além de modelos elaborados, pelos próprios autores (denominados “Modelo próprio”).

Levando em consideração que cada um dos dez “Modelo próprio” representa um modelo distinto dos demais, pode ser observado que, os modelos ServQual e ServPerf assumem posição de destaque em quantidade de vezes em que foram utilizados, com usos em, respectivamente, 33% e 11% das vezes (Figura1).

Figura 1: Estratificação dos modelos de avaliação



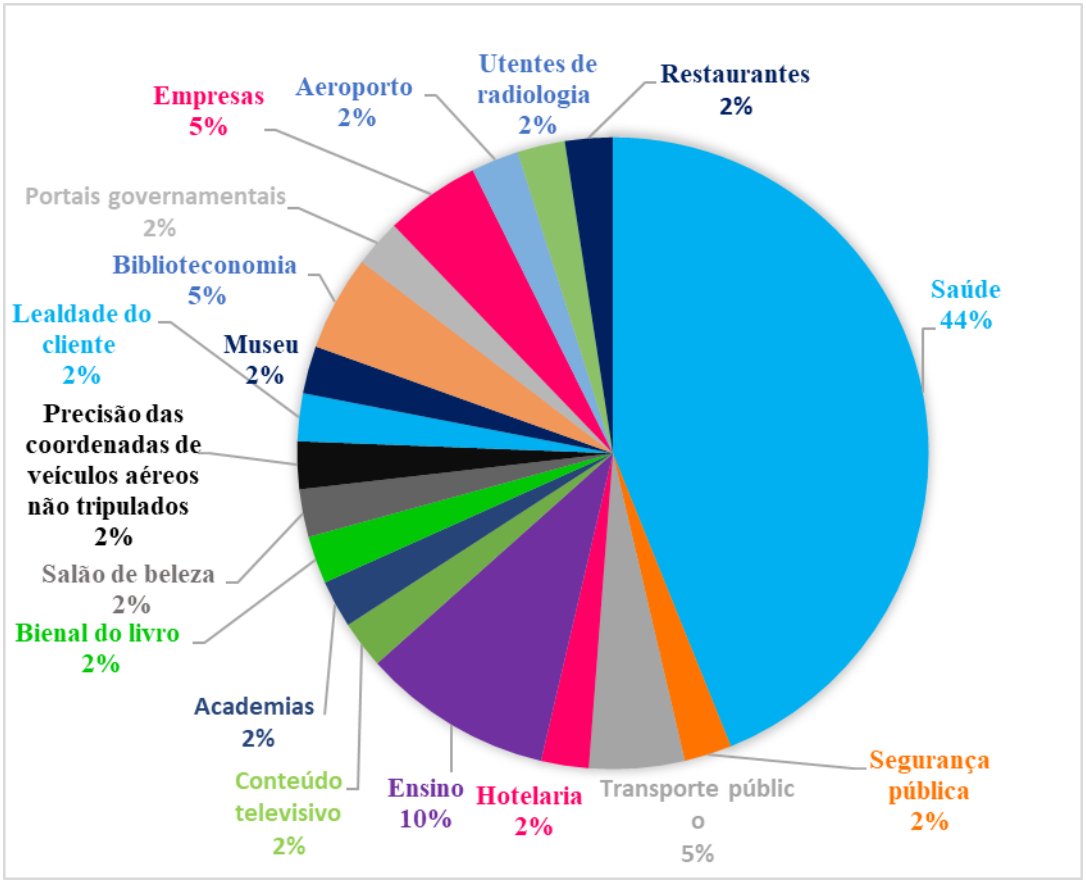
Fonte: próprio autor.

Foram identificados 12 segmentos econômicos, em que os modelos de avaliação de serviços foram aplicados. Com enfoque a avaliação de serviços de saúde, a qual sofreu aplicação de avaliações de serviços em 41% das vezes, da quantidade total de estudos (Figura 2).



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

Figura 2: Estratificação dos segmentos econômicos



Fonte: próprio autor.

Ao longo dos anos, diversos modelos foram criados/utilizados em variadas áreas, por diferentes autores, o que é explicitado pela Tabela 2, onde é retratado, da esquerda para a direita, primeiramente o referido ano em que os artigos foram elaborados; na coluna do meio estão as áreas de aplicações dos modelos de avaliação e a última coluna expões os modelos utilizados.



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

Tabela 2: Utilização de modelos de avaliação de serviços com relação a um período analisado.

ANO	SEGMENTO	MODELO
2015	Hotelaria	Modelo ServPerf
2015	Salão de beleza	Modelo ServQual
2015	Saúde	Modelo próprio (2), Modelo Donabedian (1)
2015	Ensino	Modelo ServQual
2016	Saúde	Modelo próprio (2); ServQual (2); E-S-Qual (1) e E-RecS-Qual (1); WebQual/e-qual (1); ServPerf (1); E-TailQ (1); Método de Gummerus (1); Modelo de Kano (1)
2016	Museu	Modelo ServQual
2016	Ensino	Modelo próprio
2017	Saúde	Modelo ServQual (1); Modelo próprio, baseado no Instrumentos PCATool-Brasil (1); Modelo próprio, escala Likert; Modelo ServPerf (1); Modelo proposto por Brady & Cronin (1); Modelo próprio
2017	Transporte público	Modelo multicritério de Apoio à Decisão Construtivista (MCDA-C) (1); Modelo próprio (1)
2017	Ensino	Modelo ServQual (2)
2017	Precisão das coordenadas de veículos aéreos não tripulados	Modelo próprio
2017	Lealdade do cliente	Modelo ServQual
2017	Biblioteconomia	Modelo ServQual
2017	Portais governamentais	Modelo MoGGEL
2017	Utentes de radiologia	Modelo ServQual
2018	Conteúdo televisivo	Modelo próprio
2018	Bienal do livro	Modelo ServQual
2018	Saúde	Modelo próprio
2018	Biblioteconomia	Modelo ServQual
2018	Ensino	Modelo próprio
2018	Empresas	Modelo ServQual
2019	Restaurantes	Modelo DineServ
2019	Segurança pública	Modelo ServPerf
2019	Ensino	Adaptação do modelo ServPerf
2019	Hotelaria	Modelo próprio



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

2019	Saúde	Instrumento Primary Care Assessement Tool (PCATool)
2020	Saúde	Instrumento QualiAborto-Pt
2020	Aeroporto	Modelo próprio
2020	Ensino	Modelo HEDPERF
2020	Empresa	Modelo ServQual
2021	Academias	Modelo próprio, Escala de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados por Academias de Ginástica (QUASPA)
2021	Saúde	Modelo ServQual

Fonte: próprio autor.

Quanto aos segmentos de aplicação, pode-se afirmar que durante os anos de 2015, 2016, 2017 houve maiores tendências a avaliações de serviços de qualidade em segmentos relacionados à saúde, por tratar-se de uma área considerada fundamental à sociedade; gerando uma gama de resultados que são constantemente usufruídos e adaptados. Todavia, a partir do ano de 2018, não foi percebido uma sobreposição de áreas, e todas a áreas de avaliações detectadas foram exploradas com, aproximadamente, o mesmo grau de atenção. Demonstrando um maior leque de aplicação dos modelos de avaliação.

Quanto aos modelos de avaliação, é imprescindível dizer que o modelo ServQual e ServPerf foram os métodos de avaliação mais utilizados (ver Figura 1), e ainda, como pode ser observado, foram aplicados em diversas áreas, com distribuição equivalente a apresentada a Tabela 3 e na Tabela 4. Sendo que o modelo ServQual é predecessor do modelo ServPerf e, de maneira comparativa, ambos utilizam as mesmas variáveis e dimensões, todavia, ao invés de analisar o "*gap*" existente entre as expectativas e a performance do serviço executado, o modelo ServPerf capta a percepção do cliente apenas após a utilização do serviço (SOUTO, 2017).

Tabela 3: Estratificação do modelo ServQual, no período de 2015 a 2021

Segmento	Quantidade de vezes que o modelo ServQual foi aplicado neste segmento
Salão de beleza	1
Ensino	3
Saúde	3
Museu	1
Lealdade do cliente	1
Biblioteconomia	2
Utentes de radiologia	1
Bienal do livro	1
Empresas	2

Fonte: próprio autor

Tabela 4: Estratificação do modelo ServPerf, no período de 2015 a 2021

Segmento	Quantidade de vezes que o modelo ServPerf foi aplicado neste segmento
Hotelaria	1
Segurança pública	1
Ensino	1
Saúde	1

Fonte: Próprio autor

Pelas tabelas puderam ser observados que dos 44 artigos analisados neste estudo, 15 fizeram uma avaliação da qualidade dos serviços baseados no modelo ServQual (Tabela 3) e outros 4 que fizeram uma avaliação da qualidade dos serviços baseados no modelo ServPerf (Tabela 4), totalizando 19 artigos, sendo que, esses artigos representam 44% de todos os artigos analisados, evidenciando a importância destes dois modelos.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a ampliação do mercado econômico, tanto em áreas de atuação, como em mais variedades de servidores de um determinado produto, os consumidores viram que suas opções estão em constante expansão, e diante de tamanha gama de produtos e serviços, é comum a busca pelas melhores opções de servidores. Por sua vez, os servidores perceberam que o melhor modo de se manter diante da concorrência do mercado é fornecer seus serviços com a melhor qualidade possível.



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

Neste contexto, os modelos de avaliação da qualidade em serviços vêm como uma maneira de otimizar e zelar para que a qualidade dos serviços possa ser condizente e eficaz e desta forma os servidores podem aperfeiçoar a qualidade de seus negócios mais facilmente. Outrossim, a pesquisa apresenta diversos modelos de avaliação de serviços, facilitando a busca feitas pelos servidores de cada área de atuação.

Ademais, a pesquisa identificou e apontou aos modelos de avaliação de serviços mais requisitados e em quais áreas foram utilizados, expondo os dados em forma de gráficos (Figura 1, Figura 2) e em tabelas (Tabela 1, Tabela 2, Tabela 3, Tabela 4), a fim de que a visualização possa ser a mais clara possível.

E ainda, no estudo é evidente que, se considerar as mudanças (nas áreas de aplicação e nos métodos de execução dos estudos) das pesquisas no decorrer dos anos, é perceptível que a variação da aplicabilidade dos estudos relacionados aos modelos de avaliação dos serviços só vem crescendo a cada dia; e, levando em conta a expectativa dos clientes e os objetivos de desempenhos dos serviços, esses estudos tenderão a expandir ainda mais.

Por conseguinte, com tudo o que foi exposto acima, até o momento, pode-se afirmar que o artigo responde satisfatoriamente e claramente os levantamentos, encontrados na introdução, sendo esses: (a) quais os modelos mais utilizados; (b) avaliar a relação entre modelos e serviços.

Todavia, o artigo tem a limitação de, considerando os avanços dos estudos e a criação de novos modelos de avaliação de serviços, logo o estudo deverá sofrer incrementos, para ser hábil a acompanhar essas mudanças.

Para as futuras pesquisas, podem ser recomendados que sejam estudados a reação dos fornecedores de serviços após terem se submetido a uma avaliação de serviços, se eles acharam os resultados condizentes e se eles trabalharam sobre o resultado, com o objetivo de se aperfeiçoarem cada vez mais. Também pode ser avaliado a percepção do cliente após o período de readaptação aos serviços para que sejam feitam comparações antes e depois de os modelos serem aplicados.

REFERÊNCIAS

ALVES, A. C. A percepção da qualidade na prestação de serviços públicos: estudo de caso de um centro de saúde, na cidade de Campina Grande - Paraíba. **Pensamento e realidade**, v. 32, n. 4, 2017.

ANGELIN, A. S. de O. **Avaliação da qualidade dos serviços públicos operacionais de bombeiros:** um estudo no 9º grupamento de bombeiros de Ribeirão Preto/SP. 2019. Dissertação apresentada à Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

ANTUNES, M. G.; ROMEIRO, T. I. O.; SIGRIST, V. R. Avaliação a qualidade do serviço de transporte público de ônibus na cidade de Santos. **REFAS**, v. 3, n. 2, 2017. ISSN 2359-182X.

AQUINO, J. T. *et al*. A avaliação da qualidade em serviço de um hotel pelo método ServPerf. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 9, n. 1, p. 124-141, enero/marzo, 2015.



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

AQUINO, E. L. L. *et al*. Avaliação da qualidade da atenção ao aborto na perspectiva das usuárias: estrutura dimensional do instrumento QualiAborto-Pt. **Cad. Saúde Pública**, v. 36, Sup 1, p. e00197718, 2020.

BERRY, L. B.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing:** competindo através da qualidade. São Paulo: Maltese, 1992. 238 p.

BOLTON, R. N.; DREW, J. H. A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes. **The Journal of Marketing**, p. 1- 9, 1991.

BOTINHÃO, F. R.; BACELOS, M. R. dos S. Avaliação da qualidade em serviços em uma escola de qualificação profissional. **XXVI SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**. Desafios da Engenharia de Produção no Contexto da Indústria 4.0. 2019.

BRANDI. **Agenda do meio ambiente no jornal nacional:** Avaliação da qualidade da relevância temática. 2018. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - PPGCOM da Universidade Federal de Sergipe (UFS), Aracajú, 2018.

BRIDI, E. *et al*. Avaliação da qualidade em serviços na indústria hoteleira por meio da aplicação da teoria de resposta ao item. **Rev. Tur., Visão e Ação**, v. 21, n. 2, p. 173-194, 2019.

BOULDING, W. *et al*. A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioral intentions. **Journal of marketing research**, v. 30, n. 1, p. 7-27, 1993.

CALESCO, V. A.; BOTH, J. Qualidade dos serviços prestados pelas academias de ginástica. **Retos**, n. 39, 2021.

CAMPOS, A. C. B.; MEGUEL, M. C.; CARVALHO, S. M. S. Aplicação do modelo Servqual na bienal do livro da Zona da Mata: o olhar dos interagentes abrindo novas páginas para melhoria da qualidade. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 23, n. 52, p. 84- 94, 2018.

CARDOSO, G. L. E.; GOMES, P. F. de O. **Avaliação da qualidade de serviços prestados por um salão de beleza na cidade de Maringa – PR por meio da metodologia ServQual**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) **-** Universidade Estadual de Maringá - UEM Campus Sede, Maringá, 2017.

COSTA, P. H.; QUIRINO, M. G.; GRANEMANN, S. R. Avaliação da qualidade nos serviços de transporte rodoviário interestadual semiurbano de passageiros da região do Distrito Federal e dos municípios de seu entorno. **TRANSPORTES**, v. 25, n. 4, 2017. ISSN: 2237-1346.

CRONIN; J. J. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. **The Journal of Marketing**, p. 125- 131, 1994.

DOTTO, J. de M. *et al*. Avaliação da qualidade dos serviços de atenção primária à saúde acessados por idosos em dois distritos de Porto Alegre, RS, Brasil. **RFO**, Passo Fundo, v. 21, n. 1, p. 23-30, 2016.

FERREIRA, R.; AMENDOEIRA, J. **Resultados sensíveis em enfermagem. Ensaio:** Modelo de avaliação da qualidade dos cuidados. 2015. Disponível em: 2015 - FERREIRA - RESULTADOS SENSIVEIS EM ENFERMAGEN. ENSAIO MODELO DE AVALIAÇÃO QUALIDADE DOS CUIDADOS.pdf. Acesso em: 02 ago.2021.

FITZSIMMONS, J. A. **Administração de serviços:** operações, estratégia e tecnologia da Informação. 6. ed. São Paulo: Editora Mc Graw Hill Bookman, 2011.



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

FREITAS, A. L. A qualidade de serviços no contexto da competitividade. **Revista Produção on Line**, v. 5, n. 1, p. 1-24, 2005.

FRITSCH, D. M. A importância da qualidade na prestação de serviços. Revista de Educação do Gogeime, Ano 9, p. 1-7, 2000.

GALVÃO, L. L. C. **Avaliação da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva da comunidade acadêmica de um instituto federal:** o emprego da escala ServQual. 2017. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2017.

GOMES, J. A. P. *et al*. Instrumentos para avaliar a qualidade e segurança no bloco operatório - Revisão integrativa. **Cogitare Enferm**. v. 21, n. esp, p. 01-09, 2016.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Indicadores Conjunturais:** Brasil em síntese. Brsilia: IBGE, 2021. Disponível em: IBGE | Brasil em síntese | serviços. Acesso em: 21 jul. 2021.

KEMPER, E. S. Avaliação da qualidade da Atenção Primária no Programa Mais Médicos. **Revista da Rede APS**, 2019.

KOMAZAKI, J. M. *et al.* **Avaliação da qualidade geométrica de modelos digitais do terreno obtidos a partir de imagens adquiridas com Vant.** Rio de Janeiro: Sociedade Brasileira de Cartografia, Geodésia, Fotogrametria e Sensoriamento Remoto, 2017.

KOTLER, P. T.; KELLER, L. K. **Marketing management.** 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KOTLER, P. T.; KELLER, L. K. **Administração de marketing.** 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

KUHN, N. et al. Avaliação da qualidade na prestação de serviços hospitalares. **Revista da UNIFEBE**, Brusque, v. 1, n. 20, 2017. ISSN 2177-742X

LEE, H.; LEE, Y.; YOO, D. The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. **Journal of services marketing**, v. 14, n. 3, p. 217-31, 2000.

LEVITT, T. Production-line approach to service. **Harvard Business Review**, p. 41-42, set./out. 1972.

LOPES, Ana Rute Dias. **Avaliação da qualidade de serviços da eHealth online na perspectiva do utilizador**. 2016. Dissertação (Mestrado) - Departamento de Engenharia Informática Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra Plurianual, Coimbra, 2016.

LUZ, L. A.; AQUINO, R.; MEDINA, M. G. Avaliação da qualidade da Atenção Pré-Natal no Brasil. **Saúde debate**, Rio de Janeiro, v. 42, n. especial 2, p. 111-126, 2018.

MAGALHÃES, B. G. *et al*. Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos Centros de Especialidades Odontológicas: visão dos usuários. **Artigo Original Cad. Saúde Colet**., Rio de Janeiro, v. 23, n. 1, p. 76-85, 2015.

MAGINI, R.; URDAN, T.; SANTOS, A. Da qualidade em serviços à lealdade: perspectiva teóricoa do comportamento do consumidor. **REMark – Revista Brasileira de Marketing**, 2017. e-ISSN: 2177-5184.

MARTINS, A. J. A. **Avaliação da percepção da qualidade dos serviçs de postos de sáude no interior de Pernambuco.** 2017. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2017.



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

MATIAS, J. I. S. **Avaliação da qualidade percebida pelos utentes nos cuidados de saúde primários em análises clínicas:** um estudo nos centros de saúde do ACES Central – Algarve. 2017.

Dissertação (Mestrado em Gestão) - Escola superior de tecnologia da saúde de Lisboa. Universidade do Algarve, Algarve, 2017.

MELLO, F. J. C. **Uma abordagem quantitativa para a avaliação da qualidade em serviços.** 2016. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016.

MEIRELLES, D. S. O conceito de serviço. **Revista de Economia Política**, v. 26, n. 1, p. 119-136, 2006.

MENDONÇA, Ana Paula Bernardo; PEREIRA NETO, André. Critérios de avaliação da qualidade da informação em sites de saúde: uma proposta. **RECIIS – Rev Eletron de Comun Inf Inov Saúde**, v. 9, n. 1, 2015.

MIGUEL, M. C.; FREIRE, V. F. **Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário do Museu Capixaba do Negro:** Aplicação da Abordagem TeóricoMetodológica Servqual em um Espaço Museológico de Vitória-ES. 2016. Dissertação (Mestrando em Ciências Sociais) - Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Vitoria, 2016. Disponível em: 2016 – MIGUEL - Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário do Museu Capixaba do Negro Aplicação da Abordagem Teórico-Metodológica Servqual em um Espaço Museológico de Vitória-ES.pdf. Acessado em: 02 ago. 2021.

MIGUEL, M. C. Múltiplos olhares em pró da qualidade de serviços biblioteconômicos: ServQual e o processo de desenvolvimento de serviços em uma biblioteca acadêmica no século XXI. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 22, n. 2, ESPECIAL, p. 192-207, 2017.

MIGUEL, M. C.; FREIRE, V. F. Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário do Museu Capixaba do Negro: Aplicação da Abordagem Teórico-Metodológica Servqual em um Espaço Museológico de Vitória-ES. **Revista Guará**, Vitória, n. 05, p. 103-116, 2016.

MONDO, T. S. **Tourqual:** Proposta de um modelo de avaliação da qualidade de serviços em atrativos turísticos. 2014. Tese (Doutorado em Administração) Centro de Ciências Socioeconômicas – CSE, Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC, Santa Catarina, 2014.

NOGUEIRA, T. G.; LAS CASAS, A. L. Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior: um estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala SevQual. **Revista Pensamento & Realidade**, v. 30, n. 1, 2015.

PARASURAMAN, A. *et al.* A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **The Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A. *et al.* **Delivering quality service. Balancing customer perceptions and expectations.** New York: The Free Press, 1990.

PARASURAMAN, A. *et al.* **An empirical examination of relationships in an extended service quality model.** Cambridge, MA: Marketing Science Institute, 1990.

PARASURAMAN, A. *et al.* Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale. **In Journal of Retailing,** v. 67, n. 4, p. 420-450, 1991.

PARASURAMAN, A. *et al.* Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **The Journal of Marketing**, p. 111-124, 1994.



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

PRASS, R. M. *et al.* Avaliação da qualidade de serviços prestados na área educacional através do modelo Servqual. Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR Campus Ponta Grossa – Paraná. Revista Gestão Ambiental, v. 06, n. 02, p. 213-231, 2010.

ROMÃO, Márcia Laudemira Sousa de Oliveira. **A qualidade dos serviços de saúde na perspectiva dos profissionais: hospital de Santa Maria.** 2021. Dissertação (Mestrado em ciências empresariais) - Lisbon School of Economics & Managemente, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2021.

ROSEMBERG, D. S. *et al*. Qualidade percebida em biblioteca universitária na ótica do usuário: emprego da abordagem teórico-metodológica ServQual em um serviço de referência. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 12, n. 2, p. 40-57, 2018.

RUFINO, G. A. *et al*. O papel dos serviços na economia. *In.:* **Anais... do VII CONCCEPAR**: Congresso Científico da Região Centro-Ocidental do Paraná, Centro Universitário Integrado de Campo Mourão. – Campo Mourão, 2016.

SÁ, Felipe; ROCHA, Álvaro. **Qualidade do governo eletrônico: Modelo MoQGEL.** Lisboa: Cafilesa, 2017.

SANTOS, M. A. M. dos; SOUZA, E. G. de; CARDOSO, J. C. Avaliação da qualidade da estratégia saúde da família e do programa mais médicos na área rural de Porto Velho, Rondônia. **Revista Eletrônica Gestão & Sociedade**, v. 10, n. 26, p. 1327-1346, 2016.

SARQUIS, A. B. *et al*. Avaliação da qualidade dos serviços de educação a distância no ensino superior: proposta e avaliação de escala de mensuração. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 11, n. 3, p. 305-328, 2018.

SILVA, A. M. *et al*. **Economia de serviços:** uma revisão de literatura. Brasília: Ipea, 2006.

SILVA, D. *et al*. Avaliação da qualidade percebida de cursos gestão em nível de graduação na modalidade EAD. **Revista de Administração da UNIMEP**, v. 14, n. 1, 2016.

SILVA, C. M. *et al.* Uma Abordagem sobre o Setor de Serviços na Economia Brasileira. **Centro de Políticas Públicas – Insper. Policy Paper**, n. 19, 2016.

SILVA, S. S. A. **Abordagem de tratamento e análise de dados de avaliação da qualidade de serviços utilizando a escala ServQual e mapas auto-organizáveis de kohonen (som).** 2018. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018.

SOUTO, C. de M. R.; CORREIA-NETO, J. da S. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **Journal of Perspectives in Management – JPM**, v. 1, n. 1, p. 63-73, 2017.

SOUZA, C. D. F.; MATOS, T. S. Análise de tendência dos indicadores de monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços de hanseníase em município prioritário do Nordeste brasileiro. **Rev. Bras. Pesq. Saúde**, Vitória, v. 19, n. 4, p. 75-83.

SOUZA, E. M. de; CORREIA, A. R. Desenvolvimento de um modelo de equações estruturais simultâneas para avaliação da qualidade de serviço em aeroportos. **Rev. Bras. Apl. Vac**., Campinas, v. 39, n. 3, p. 241-250, 2020.

SOUZA, E. R. G. *et al*. Qualidade de serviços e sua relação com a intenção de recomendar o curso de administração de uma IES pública: uma avaliação a partir do instrumento HEDPERF. **Rev. Elet. Gestão e Serviços**, v. 11, n. 1, p. 2965-2987, 2020.



REVISTA CIENTÍFICA ACERTTE
ISSN 2763-8928

TEAS, R. K. Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. **The journal of marketing**, p. 18-34, 1993.

TINOCO, C. R.; CÂNDIDO, C. J. F.; FELICIANO, P. L. A importância da avaliação da qualidade percebida em radiologia e o impacto dos fatores sociodemográficos num hospital público português. **Port J Public Health**, v. 35, p. 202-213, 2017.

QUINALIA **Regimes público e privados: estudo sobre a categorização e ampliação do acesso nos serviços de telecomunicação.** 2014. Dissertação (Mestrado em Direito e Políticas Pública) - Centro Universitário de Brasília - UniCEUB ICPD - Instituto CEUB, Brasília, 2017.

VARGO, S. L.; LUSCH, R. F. Evolving to a new dominant logic for marketing. **Journal of Marketing**, v. 68, n. 1, p. 1-17, 2004.

VASSALO, G. C. V. B.; TROMBINE, J. de C. **Avaliação da qualidade percebida dos serviços prestados por uma empresa de informática com o auxílio da ferramenta ServQual.** 2020. Artigo de Evento (Engenharia de Produção) - Centro Universitário do Sul de Minas, Sul de Minas, 2020.

ZEITHAML, V. A. *et al.* **Services marketing:** Integrating customer focus across the firm. São Paulo: McGraw Hill, 2012.