

MAPEAMENTO BIBLIOMÉTRICO DOS MODELOS DE QUALIDADE EM SERVIÇOS: PUBLICAÇÕES DE PESQUISADORES BRASILEIROS SOBRE O TEMA ATÉ 2012

A BIBLIOMETRIC MAPPING OF QUALITY SERVICES MODELS: THE BRAZILIAN RESEARCHERS' PUBLICATIONS UNTIL 2012

*Tiago Savi Mondo **

Doutor em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina e docente do Instituto Federal de Santa Catarina
Coqueiros, Santa Catarina, Brasil
E-mail: tiago.mondo@ifsc.edu.br

Gabriela Gonçalves Silveira Fiates

Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina e docente da Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis, Santa Catarina, Brasil
E-mail: gabriela.fiates@ufsc.edu.br

RESUMO

O objetivo deste estudo é analisar as publicações brasileiras acerca dos modelos de avaliação da qualidade em serviços. Para tal, desenvolveu-se uma pesquisa bibliométrica (Zipf e em menor grau Lotka) analisando-se as publicações A1, A2 e B1, segundo sistema Qualis/Capes. Os principais resultados da pesquisa mostraram predominância do modelo SERVQUAL, seguido do modelo SERVPERF. Destaca-se ainda o predomínio de pesquisadores da engenharia de produção, diferentemente da encontrada em outros países, onde boa parte dos estudos é produzida na área de marketing/administração. As revistas mais proficuas também foram de produção. Finalmente, ressalta-se que foi encontrado um modelo nacional de qualidade em serviços.

Palavras-chave: Marketing; Modelos de Mensuração; Qualidade em Serviços; Pesquisa Bibliométrica.

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the Brazilian publications of high impact on the models of service quality. To this end, developed a bibliometric research analyzing publications A1, A2 and B1(Qualis/CAPES). The main results showed predominance of SERVQUAL model, followed by the SERVPERF model. Note also the predominance of researchers from production engineering, unlike that found in other countries, where most of these studies is produced in marketing / management. The magazines were also more fruitful production. Finally, it is noteworthy that we found a national model of service quality.

Keywords: Marketing, Measurement Models; Quality Services; Bibliometric Research.

Data de submissão: 09 maio 2013.

Data de aprovação: 24 jan. 2014.

INTRODUÇÃO

O setor de serviços já responde por 69% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro e a tendência, segundo o IBGE (2012) é de que a participação cresça ainda mais nos próximos anos. Em 2012 o único setor que teve crescimento do PIB foi o de serviços, com alta de 1,7%. A agricultura apresentou uma queda de 2,3%, enquanto a indústria também fechou no negativo com uma queda de 0,8%.

Com relação ao emprego, o IBGE (2012) afirma que o setor representa atualmente 70% da mão de obra empregada no país. Essa participação vem crescendo nos últimos 20 anos e, nos últimos três, chegou a aumentar 2 pontos percentuais.

Assim, percebe-se que o setor de serviços tem forte representatividade na dinâmica econômica brasileira e mundial. Tendo essa assertiva como fundamental, uma gestão que vise à qualidade de empresas de serviços torna-se uma necessidade para que as empresas alcancem melhores resultados e continuem dessa forma, nessa ascendente verificada.

Neste contexto, este artigo tem seu foco voltado aos modelos de qualidade em serviços. Ladhari (2009) defende que a qualidade em serviços tem sido objeto de pesquisa há décadas e é descrita como fator fundamental no sucesso na competição entre empresas. A manutenção, a atração de novos clientes, a redução de custos e a melhoria da imagem corporativa são consequências de uma boa avaliação da qualidade em serviços.

Miguel e Salomi (2004) afirmam que essa importância cada vez maior do setor de serviços se reflete na necessidade de agir na mensuração da qualidade desses serviços, de forma a diagnosticar os aspectos que podem ou devem ser melhorados. Alguns autores são precursores nesta temática como Grönroos (1984) e um pouco mais tarde, Parasuraman et. al. (1985) que propuseram a medição de qualidade do serviço prestado, baseado no modelo de satisfação de Oliver (1980). Com o desenvolvimento dos estudos na área, Parasuraman et. al. (1988) reforçaram seu modelo inicial criando e disseminando o primeiro instrumento de avaliação da qualidade em serviços que possui destaque acadêmico até os dias atuais: o SERVQUAL, que se baseia na avaliação das dimensões da qualidade para serviços. Após isso, a temática alcançou diversas frentes dentro da academia e se disseminou mundialmente.

A qualidade de serviços possui diversas definições na literatura. Garvin (1992) apresenta as cinco abordagens da qualidade, a saber: a qualidade pode ser compreendida como algo de excelência perceptível, universalmente reconhecida e incontestável. Além desta, existem as abordagens fundamentada no produto, no usuário, na produção e no valor.

A partir deste contexto, Gianesi e Corrêa (1994) afirmam que a qualidade em serviços é a avaliação que o cliente faz, durante ou após a prestação do serviço, por meio da comparação entre o que esperava e o que percebeu do serviço prestado. Zeithaml e Bitner (2003) complementa a questão quando menciona que a definição de qualidade segue uma visão de superioridade ou excelência.

Entretanto, existem divergências dentro da academia com relação ao paradoxo expectativa/percepção. Cronin e Taylor (1992) discutem a questão e criticam o SERVQUAL, chegando a criar um modelo que utiliza somente a percepção do serviço prestado como instrumento de mensuração da qualidade: o SERVPERF. Grönroos (2003) compartilha da ideia ao afirmar que a qualidade em serviços deve refletir, acima de tudo, aquilo que os clientes percebem.

Estas divergências da área de estudo da qualidade em serviços, suscitaram nos pesquisadores o desejo de conhecer e verificar os modelos de mensuração da qualidade em serviços utilizados nas publicações brasileiras. A partir desta inquietação surgiu a problemática da pesquisa: Quais modelos de mensuração da qualidade de serviços são utilizados em publicações brasileiras na área de administração?

Tendo em vista o contexto exposto, o objetivo central desta pesquisa é analisar a publicação de artigos em revistas brasileiras classificadas no Qualis/Capes (segundo a classificação vigente até fevereiro de 2013), nos estratos A1, A2 e B1 com a temática de qualidade em serviços. Para atingi-lo foi realizada uma pesquisa bibliométrica.

A estrutura deste artigo está dividida em mais quatro tópicos. O tópico seguinte desenvolve as questões teóricas relacionadas à qualidade de serviços e aos modelos existentes encontrados na literatura pesquisada. O tópico seguinte apresenta as questões metodológicas da pesquisa bibliométrica que foi realizada. O quarto tópico deste artigo apresenta os resultados encontrados e as discussões realizadas, bem como uma proposição de agenda de pesquisa na área juntamente com suas possíveis contribuições.

REFERENCIAL TEÓRICO

A qualidade em serviços

A qualidade é uma construção evasiva e indistinta. Muitas vezes confundida com adjetivos imprecisos como "bondade, ou de luxo, ou brilho, ou o peso" (CROSBY, 1979), assim, a qualidade e suas exigências não são facilmente articuladas pelos consumidores (TAKEUCHI; QUELCH, 1983).

Existe muito conhecimento desenvolvido acerca da qualidade de bens, porém, estes conhecimentos parecem ser insuficientes para compreender a qualidade do serviço. Quatro características bem documentadas de serviços devem ser reconhecidas para uma plena compreensão da qualidade do serviço: heterogeneidade, intagibilidade, perecibilidade e simultaneidade. (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

De acordo com Tinoco e Ribeiro (2008), a percepção de qualidade em serviços é diferente da qualidade real dos bens físicos, pois: (i) a primeira envolve um maior nível de abstração em lugar de atributos específicos dos produtos; e (ii) os consumidores emitem julgamentos sobre a qualidade do serviço baseando-se principalmente em critérios subjetivos.

Para Abbas e Possamai (2008), a qualidade percebida é resultado dos ativos tangíveis e intangíveis da organização, logo, para maximizá-la é preciso investir nos ativos que contribuirão diretamente para sua formação. Porém, as características peculiares inerentes aos serviços (alto contato com o cliente, participação do cliente no processo, perecibilidade, não poder ser estocável, mão-de-obra intensiva, saída variável e não padronizada, intangibilidade, e dificuldade de mensurar a produtividade), dificultam a avaliação da qualidade em serviços.

Galé (1996) define qualidade percebida como a opinião dos clientes sobre os produtos e serviços, comparativamente com os da concorrência. A qualidade percebida é entendida como a avaliação do consumidor sobre a excelência de um produto ou serviço. Diferentemente do conceito de valor percebido, a

qualidade percebida não envolve uma comparação entre os elementos dados (custos) e recebidos (benefícios) (LOPEZ; HERNANDEZ; NOHARA, 2009)

De acordo com Souza, Silva e Rodrigues (2004), a avaliação da qualidade é realizada, quantitativamente, por meio de índices que medem os resultados da organização. Rossi e Slongo (1997) afirmam que o reconhecimento de patamares diferenciados alcançados pelas empresas em qualidade passa, seguramente, pelo alcance de níveis igualmente superiores nas relações com os clientes. Para Lovelock e Wright (2001), as pesquisas para determinar o que os clientes desejam devem avaliar cada dimensão do serviço.

As dimensões da qualidade nos serviços foram identificadas a partir de 10 itens, considerados os determinantes da qualidade (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1985). Esses elementos são percebidos pelos clientes e confrontados com suas expectativas. Estes autores explicam que a **acessibilidade** indica o fácil acesso de contato (localização, horários, comunicação); já a **comunicação** está relacionada com manter os clientes informados sobre os serviços, numa linguagem que eles possam entender; a **competência** está relacionada com as habilidades necessárias para prestar o serviço; **cortesia** envolve tratar os clientes com respeito, educação, consideração e cordialidade; e a **credibilidade** implica ser confiável e honesto. A **confiabilidade** de um serviço envolve cumprir com o que foi prometido, nos termos em que foi prometido; já a **prestabilidade** compreende a demonstração de vontade em prestar o serviço; a **segurança** refere-se à tentativa de livrar os clientes de perigos, riscos ou dúvidas nos âmbitos: físico, financeiro e confidencial; os aspectos **tangíveis** são representados pela evidência física do serviço; e o **conhecimento** do cliente implica nos esforços para compreender as necessidades dos clientes.

Mais tarde, Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988) reduziram para cinco os elementos de satisfação em serviços: permanecendo a confiabilidade, a responsividade, a segurança, a empatia e os aspectos tangíveis.

O desafio, então, está em como mensurar a qualidade em serviços. Segundo Finkelstein (1994), a mensuração científica compõe um campo de conhecimento sistematicamente organizado, que abrange a tecnologia da mensuração e da instrumentação, esse campo é a Ciência da Mensuração. Para esse autor, um campo de conhecimento precisa estar sistematicamente organizado em uma teoria de conceitos e princípios genéricos, os quais orientam a ação dos praticantes do conhecimento (JUNIOR; ROTONDARO, 2003).

De acordo com Lopes, Hernandez e Nohara (2009), por muitos anos, a principal escala de mensuração da qualidade de serviços foi a SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988), que analisa a qualidade percebida em serviços por meio de três visões distintas: qualidade ideal, qualidade mínima exigida e qualidade observada de um determinado serviço. Mesmo sendo severamente criticada, quer seja pela crença de que a mensuração da qualidade percebida por si só já explicaria o desempenho do fornecedor de serviços e também a satisfação do consumidor, tornando desnecessária a mensuração da expectativa de desempenho (CRONIN; TAYLOR, 1992), quer seja pelo entendimento de que os atributos mensurados pela escala são do tipo vetorial, isto é, na expectativa do consumidor, o atributo em sua plenitude tenderia ao infinito (TEAS, 1994), a SERVQUAL ainda é tida como a mais tradicional ferramenta para a mensuração da QPS (HUGHEY; CHAWLA; KHAN, 2003), já tendo sido replicada muitas vezes, em diversas ocasiões, no cenário varejista nacional e no internacional.

Os modelos de avaliação de qualidade apresentam diferentes atributos de qualidade em serviços, os quais podem ajudar gestores de empresas na determinação da melhor estratégia na busca da satisfação dos clientes. Porém, cada serviço pode apresentar atributos de qualidade distintos, de acordo com a especificidade de cada setor e com os tipos de clientes estudados (TINOCO; RIBEIRO, 2008).

Diferentes autores propuseram ao longo dos estudos em qualidade de serviços modelos de mensuração. O próximo tópico aborda os principais modelos encontrados na literatura.

Modelos de Mensuração da Qualidade em Serviços

Neste tópico, objetiva-se apresentar os principais modelos de qualidade de serviços identificados na literatura. Pereira, Carvalho e Rotondaro (2011), Castro Junior, Martins e Nogueira (2012) e Miguel e Salomi (2004) realizaram pesquisas bibliométricas sobre a temática e identificaram como principais modelos o SERVQUAL, o SERVPERF e o modelo de Gronroos. Tal fato é corroborado por Deshmukh e Vrat (2004) que pesquisaram 19 modelos de qualidade em serviços. Este estudo tem seu diferencial dos demais supracitados por trabalhar exclusivamente pesquisas publicadas em periódicos científicos brasileiros nos estratos apresentados. Desta forma, este estudo busca além de levantar as informações relativas à pesquisa brasileira, identificar características das pesquisas de alto impacto.

O modelo de Grönroos

O Modelo de qualidade técnica e funcional, proposto por Grönroos (1984), permite a compreensão da percepção da qualidade pelo consumidor e de como a qualidade do serviço é influenciada. Assim, a gestão da qualidade do serviço percebida significa que a empresa tem que combinar com o serviço esperado (expectativa) o serviço percebido. O autor identificou três componentes de qualidade de serviço, a saber: a qualidade técnica, a qualidade funcional e a imagem.

De acordo com o modelo: (1) A qualidade técnica é a qualidade do que consumidor realmente recebe como resultado da interação com a empresa de serviços e o que é importante para o consumidor na avaliação da qualidade do serviço. (2) Qualidade funcional é como o consumidor recebe o resultado técnico. (3) A imagem é considerada importante para as empresas de serviços, pois influencia consideravelmente na escolha do consumidor, sendo assim pode-se considerar que ela é criada pela qualidade técnica e pela qualidade funcional, além de outros fatores: tradição, ideologia, política de preços, reputação e relações públicas.

O modelo SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) após alguns anos de pesquisas e a definição das dimensões da qualidade em serviços, criaram uma escala denominada Service Quality Gap Analysis (SERVQUAL), levando em conta as expectativas dos clientes em relação a um determinado serviço contra a percepção de qualidade do serviço recebido.

Parasuraman et. al. (1985) propuseram que a qualidade do serviço é uma função das diferenças entre expectativa e desempenho/percepção ao longo da análise das dimensões da qualidade. Eles desenvolveram um modelo de qualidade de serviço com base na análise de algumas lacunas/gaps, como mostrado na figura 1.

Gap 1: Diferença entre a expectativa dos consumidores e as percepções da gerência com relação a essas expectativas, ou seja, saber ou não o que os consumidores esperam. Gap 2: Diferença entre as percepções da administração com relação às expectativas do consumidor e as especificações de qualidade de serviço, ou seja, serviços impróprios quando comparados com as percepções de qualidade. Gap 3: Diferença entre as especificações de qualidade de serviço e serviço efetivamente entregue ou seja, a diferença de desempenho do serviço. Gap 4: Diferença entre prestação de serviços e as comunicações aos consumidores sobre a prestação de serviços, ou seja, se a entrega corresponde às promessas. Gap 5: Diferença entre a expectativa do consumidor e a sua percepção. Esta lacuna depende do tamanho e direção das quatro lacunas associadas com a entrega de qualidade por parte do prestador.

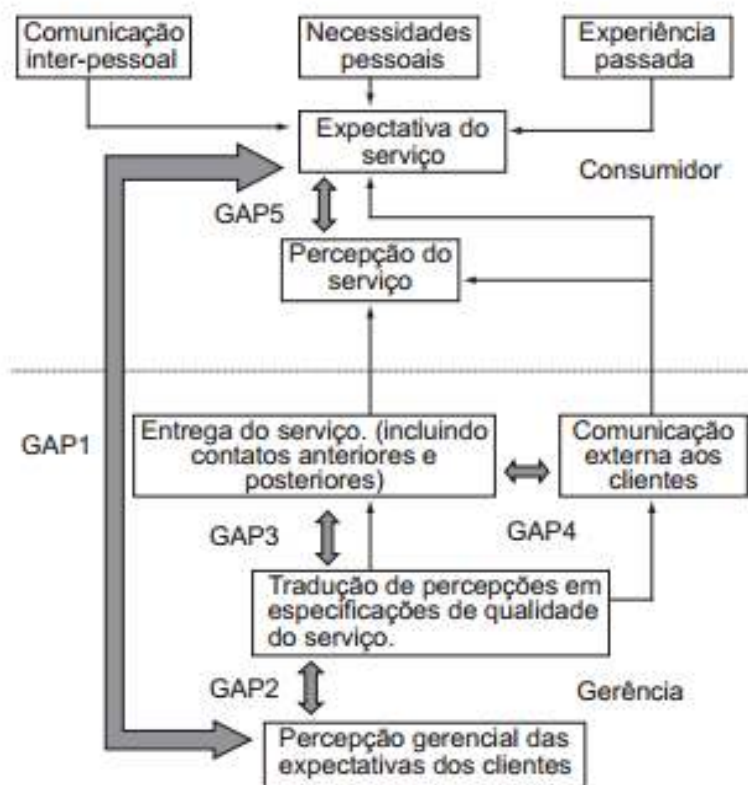


Figura 1 – O modelo SERVQUAL

Fonte: Parasuraman, et. AL. (1985).

Os autores foram evoluindo seus estudos e chegou-se ao nome de SERVQUAL, com o objetivo final de medir as percepções dos clientes sobre a qualidade do serviço (PARASURAMAN et. al., 1988). Neste processo de evolução do modelo, as dez dimensões de qualidade de serviço originais foram condensadas

em cinco dimensões, já apresentadas. Mais tarde, o SERVQUAL foi revisto, substituindo a palavra "deveria" pela palavra "seria" e, em 1994, reduziu-se o número total de itens para 21, ao invés das 22 que o modelo apresentava anteriormente.

De acordo com Miguel e Salomi (2004), o primeiro item de cada par identifica o nível de desempenho esperado e o segundo identifica o nível de serviço percebido. A operacionalização da escala é feita pelo cálculo da diferença entre as percepções de desempenho e as expectativas de serviço. Para cada par de itens obtém-se um índice, que é definido como a diferença entre o serviço percebido e o serviço desejado, denominada por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994) como Medida da Superioridade do Serviço (MSS). Esse índice pode ser positivo ou negativo, e pode-se afirmar que quanto maior for o índice, maior será a superioridade do serviço.

O modelo SERVPERF

Cronin e Taylor (1992) consideraram que o modelo SERVQUAL era impróprio em sua metodologia. Como críticos desenvolveram um modelo para preencher as mordanças de deficiência do modelo SERVQUAL. Os autores desenvolveram o seu modelo com base somente na percepção da qualidade em serviço, eliminando o paradigma da desconfirmação utilizado no modelo SERVQUAL, quando a percepção confirma/desconfirma a expectativa. Utilizaram as mesmas 22 perguntas do SERVQUAL, somente nas questões de percepção. O instrumento SERVPERF é, portanto, idêntico ao SERVQUAL, com a ressalva de que o SERVQUAL tem 44 itens (22 itens para expectativa de qualidade de serviço e 22 itens para um desempenho de qualidade de serviço), enquanto SERVPERF tem 22 itens abordando apenas o desempenho real. Este modelo tem sido criticado por estar preocupado com a solidez psicométrica e metodológicas de escalas (JAYASUNDRA, et. al., 2009). Esse modelo tem sido utilizado e testado apenas em países desenvolvidos (MOSTAFA, 2006). Como o SERVQUAL, as medidas do modelo SERVPERF são estáticas, uma vez que eles não consideram a história do serviço, e elas não conseguem captar a dinâmica da expectativa de mudança (JAYASUNDRA, et. al., 2009).

Dessa forma, percebe-se que os principais modelos de qualidade em serviços utilizados parecem carecer de flexibilização dependendo do tipo, característica e profundidade do serviço analisado. Desenvolver ferramentas específicas, levando em conta indicadores e metodologia dos modelos hegemônicos pode ser considerada uma boa saída para esta questão. Cabe ressaltar que há outros modelos propostos na literatura de serviços, mas estes foram os que se destacaram na literatura exploratória do tema como indicado na introdução desta fundamentação.

METODOLOGIA

Esta pesquisa enquadra-se quanto aos seus objetivos como descritiva, pois desenvolve uma análise sobre as publicações sobre qualidade nas revistas brasileiras, na área de administração. Segundo Gil (2002), as pesquisas descritivas têm como objetivo central a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa é quantitativa, pois tem por característica principal a descrição quantitativa ou numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população.

A pesquisa ainda é classificada como documental, pois as informações coletadas necessárias para alcançar o objetivo do estudo foram obtidas de artigos científicos já publicados, sendo a fonte de coleta de dados utilizada de natureza secundária, o qual, conforme Richardson (1999, p.254) “intervêm entre a fonte e o acontecimento”, podendo ser aqueles obtidos, por exemplo, de obras bibliográficas ou de relatórios de pesquisa anteriores ao tema.

Os dados foram coletados nos sites das revistas brasileiras classificadas no Qualis/Capes nos estratos A1, A2 e B1 para a área de Administração. Optou-se por esta delimitação para adequar ao objetivo central do estudo de analisar as publicações nacionais mais importantes.

Quanto à estratégia de pesquisa optou-se por realizar uma pesquisa bibliométrica, que surgiu por volta de 1960 no meio acadêmico, preconizada por Pritchard (1969). Como mencionado, tem caráter fundamentalmente quantitativo, a partir da formulação de leis matemáticas para analisar e mensurar a produção científica. Assim, segundo seu mentor (PRITCHARD, 1969, p. 348-349) a bibliometria significa: “todos os estudos que tentam quantificar os processos de comunicação escrita”. Braga (1973) afirma que a bibliometria é um conjunto de regulamentações voltadas à análise quantitativa de algumas propriedades e comportamentos de informações já registradas.

Assim, compreende-se que este tipo de pesquisa documental analisa as publicações científicas construindo indicadores que possibilitam aos pesquisadores descrever e analisar as características elementares do conjunto de produções pesquisado sobre determinado tema e sua evolução temporal e física.

Três nomenclaturas principais são dadas para a pesquisa bibliométrica, representando os três principais autores que criaram leis específicas para a análise. De acordo com Guedes e Borshiver (2005, p. 3-7):

- **Bradford:** conexo à dispersão da literatura periódica científica, permite: “estimar o grau de relevância de periódicos em dada área do conhecimento, que os periódicos que produzem o maior número de artigos sobre dado assunto formam um núcleo de periódicos, supostamente de maior qualidade ou relevância para aquela área”;
- **Lotka:** associada à produtividade de autores, considera que: “alguns pesquisadores, supostamente de maior prestígio em uma determinada área do conhecimento, produzem muito e muitos pesquisadores, supostamente de menor prestígio, produzem pouco”;
- **Zipf:** estas permitem: “estimar as frequências de ocorrência das palavras de um determinado texto científico e tecnológico e a região de concentração de termos de indexação, ou palavras-chave [...]”.

Este artigo, apesar de trabalhar os três tipos apresentados, enquadra-se principalmente no tipo Zipf, pois pretende analisar as publicações com a temática de qualidade em serviços, levantando os principais modelos que são utilizados nos periódicos nacionais. E em menor grau no tipo de Lotka, visando identificar os pesquisadores brasileiros mais profícuos nesta área e suas redes de atuação.

Procedimentos da Pesquisa

O procedimento inicial de pesquisa foi identificar as revistas brasileiras que pertenciam aos estratos delimitados na pesquisa (A1, A2, B1) nas bases do Qualis/Capes para a área de Administração. O fluxo de procedimentos da pesquisa está exemplificado na figura 2.

Após a identificação das revistas, o procedimento foi de visitar todos os sites de cada uma das revistas e pesquisar por palavras chave presentes no resumo os termos: qualidade + serviços. Esta busca inicial resultou em 194 artigos.

Na próxima etapa do processo foi feita a leitura dos 194 títulos e resumos, para excluir trabalhos que não estavam alinhados ao tema desta pesquisa, ou seja, que não abordavam as questões referentes à qualidade em serviços numa ótica empresarial. Com a exclusão de artigos pelo título, a amostra compreendeu 74 artigos. A leitura foi aprofundada nos resumos e mais artigos foram eliminados chegando-se à amostra final de 43 artigos que foram lidos integralmente.

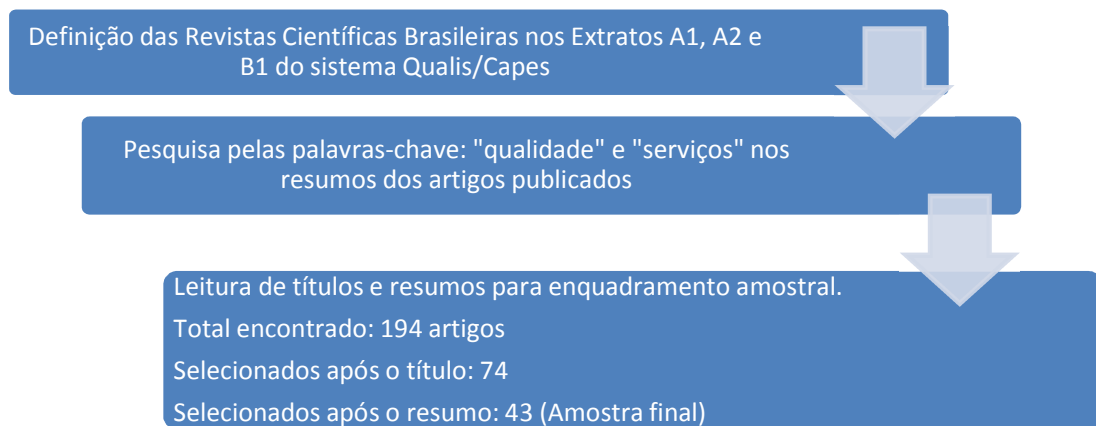


Figura 2 – Processo metodológico de coleta de dados

Fonte: Elaborado pelos autores.

A coleta foi realizada no mês de Fevereiro de 2013 e a análise dos artigos foi realizada segundo as leis da bibliometria já apresentadas anteriormente.

Um último procedimento realizado foi a visita aos currículos Lattes dos autores mais prolíficos para verificação de formação e área de atuação. Para a definição da rede de pesquisadores (a partir de correlação de autoria) foi utilizado o software Ucinet 6 e para a análise estatística dos dados o software SPSS 17.

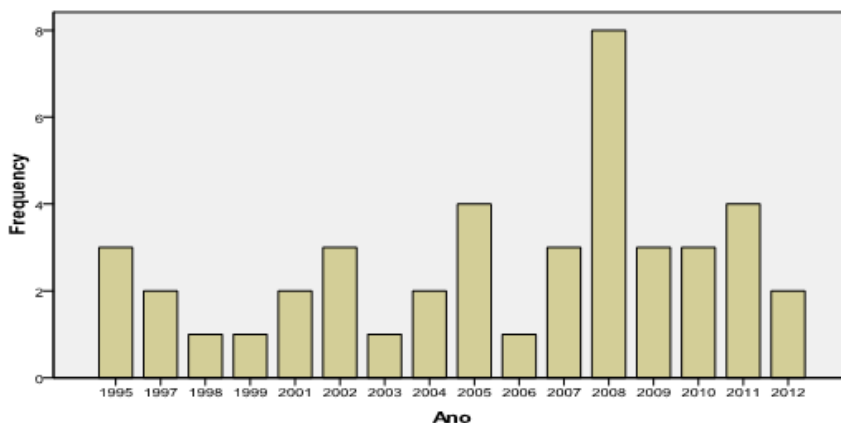
RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção são apresentados os principais resultados da pesquisa além de uma discussão sobre o papel teórico metodológico da mensuração da qualidade em serviços e o atual panorama sobre a temática em publicações brasileiras.

Evolução Temporal

Percebe-se por meio da coleta de dados que a temática da qualidade em serviços é um tema relativamente novo nas publicações brasileiras (conforme gráfico 1). A temática nasceu com Oliver (1980) e se consolidou com os trabalhos de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985 e 1988).

Gráfico 1 - Histórico de publicações



Fonte: dados primários (2013).

No entanto, no Brasil, as primeiras publicações de alto impacto apareceram somente em 1995. Não foi possível perceber uma evolução sistemática nas publicações sobre a área. Tal fato reforça a análise de que a área de qualidade em serviços ainda não se consolidou nas pesquisas brasileiras de impacto da área de administração.

Em 2008 houve um pico (oito publicações) que não evoluiu, nem tão pouco continuou nos anos seguintes, mantendo a média de aproximadamente três publicações sobre a temática, por ano, desde 1995.

Revistas

Na análise realizada com os resultados dos periódicos pesquisados verificou-se que as revistas que tem seu foco voltado à produção mostraram-se mais profícuas (Gestão e Produção – UFSCar e Produção – USP) que juntas publicaram 19 artigos dos 43 selecionados, ou seja, 44,2%.

Dois aspectos se destacam nestes dados, uma é que grande parte da produção de forte impacto acerca deste tema está concentrada em duas revistas, além disso percebe-se um “domínio” da área da engenharia de produção nas publicações sobre qualidade em serviços.

Destaca-se ainda as revistas da área de turismo, que somaram oito artigos (RBTUR e Caderno Virtual de Turismo), representando 18,6 % dos artigos encontrados. As revistas da área de ciências da informação possuem 2,3% de representatividade. Os outros 34,9% pertencem de fato, às revistas que nasceram na área de administração, sendo essa sua vocação.

Autores mais prolíficos

Quanto à ocorrência de frequência de autores nas publicações selecionadas. Identificaram-se 72 autores diferentes sobre a temática de qualidade em serviços.

Apesar deste número, 64,9% dos autores publicaram apenas uma vez sobre o tema. Tal fato faz com que não se seja possível considerar estes autores como proeminentes na área da qualidade de serviços. A tabela 1 apresenta os autores que tiveram duas ou mais publicações.

Tabela 1 – Autores mais prolíficos

Autor	Frequência	IES	Estado	Formação	Atuação
José Ribeiro	5	UFRGS	RS	Engenharia Civil	Engenharia de Produção
Maria Tinoco	5	UFRGS	RS	Engenharia Química	Engenharia de Produção
André Freitas	2	UNED	RJ	Engenharia Mecânica	Engenharia de Produção
André Sant’ana	2	FURB	SC	Administração	Engenharia Ambiental
Frederico Carvalho	2	UFRJ	RJ	Administração	Marketing
Gérson Tontini	2	FURB	SC	Engenharia Mecânica	Administração
Gilberto Salomi	2	UNIMEP	SP	Administração	Engenharia de Produção
Helder Costa	2	UFF	RJ	Engenharia Mecânica	Engenharia de Produção
Paulo Miguel	2	UNIMEP	SP	Engenharia Mecânica	Engenharia de Produção
Roberto Rotondaro	2	USP	SP	Engenharia Metalúrgica	Engenharia de Produção
Valdecy Leite	2	UFRJ	RJ	Administração	Marketing

Fontes: dados primários (2013).

Percebe-se a partir da análise dos autores que mais publicaram que somente dois autores publicaram mais de duas vezes. Tais autores publicaram todos os artigos em co-autoria e são os únicos autores brasileiros que desenvolveram um modelo próprio de avaliação da satisfação em serviços (onde a qualidade percebida está inserida).

Percebe-se também que dentre os pesquisadores que mais publicaram, somente dois são da área Administração mais especificamente de marketing. Todos os outros pesquisam na área, mas possuem formação e/ou atuação docente na área de Engenharia de Produção.

Desse modo, identifica-se que no Brasil, as publicações com a temática da qualidade de serviços são fundamentalmente de autoria de pesquisadores da área de Engenharia de Produção, contrastando com o restante do mundo onde a temática é trabalhada essencialmente por pesquisadores do marketing. Pilkinton e Chai (2007) demonstram que as principais publicações em qualidade de serviços são publicadas em periódicos de marketing e os autores internacionais mais prolíficos são da área do marketing.

Existem dois pontos de vista que surgem desta constatação: a) a pesquisa de marketing e qualidade de serviços no Brasil possui força na Engenharia de Produção e se tornou culturalmente forte, inclusive criando modelos e realizando pesquisas de impacto, como verificado neste estudo. B) a área de

marketing e qualidade em serviços pode ser considerada fraca em termos qualitativos e quantitativos dentro da cultura de pesquisa na área de Administração.

Essa dicotomia entre Engenharia de Produção e Administração é considerada preocupante. A área de qualidade em serviços normalmente, em âmbito mundial, tem sido trabalhada por pesquisadores de marketing, atrelados à área de administração, onde os principais modelos de análise e pesquisas de impacto são apresentados em revistas essencialmente de marketing, por pesquisadores da referida área (PINKGINTON; CHAI, 2007).

Outro ponto considerado relevante é a rede de pesquisa sobre o tema. Por estar delimitado em revistas A1, A2 e B1, a rede se restringiu a publicações individuais, em duplas ou trios de pesquisadores, com no máximo duas publicações. A única exceção, conforme apresentado na Figura 3 é a rede formada pelos pesquisadores José Ribeiro e Maria Tinoco (UFRGS) que publicaram cinco vezes com pesquisadores diferentes, proporcionando um maior número de nós.

Desta forma, a análise de redes de pesquisa na área de qualidade de serviços, a partir da delimitação de pesquisa aqui imposta (revistas A1, A2 e B1) é considerada praticamente nula, com somente dois nós.

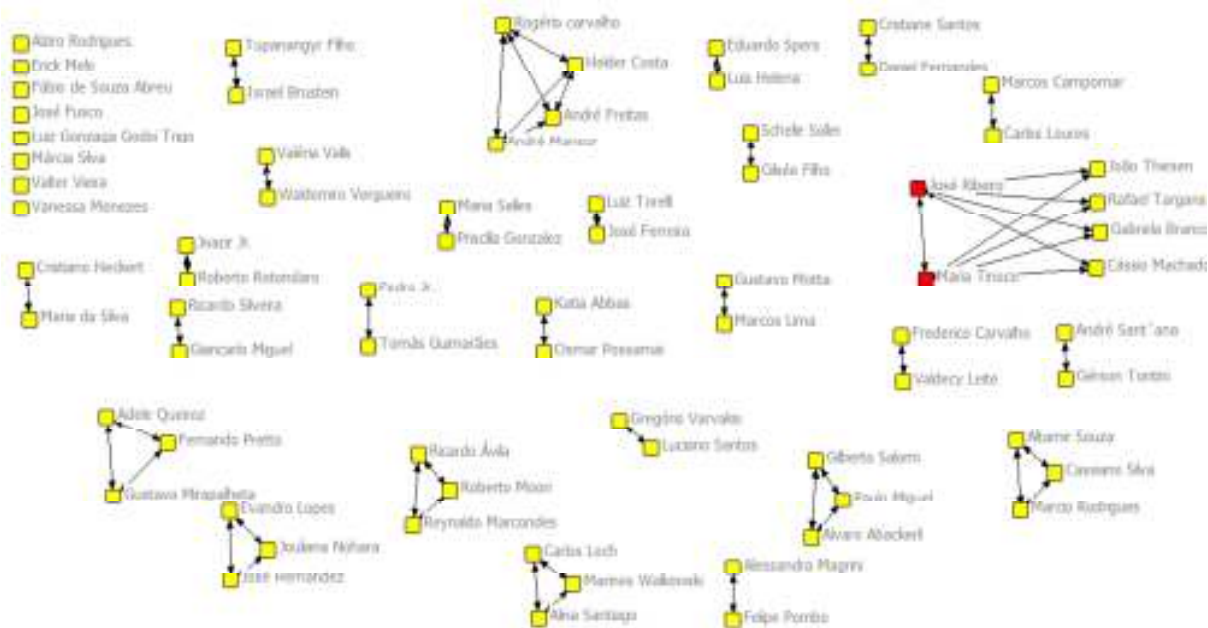


Figura 3 – Rede de Pesquisa da temática investigada

Fonte: dados primários (2013).

Instituições de Ensino

Procurou-se, a partir do estudo bibliométrico, identificar as instituições de ensino aos quais os pesquisadores eram vinculados.

Os 72 autores são vinculados a 25 Instituições de Ensino, onde as que mais predominaram foram a USP e a UFRGS com 15 participações em publicações, seguidas pela UFSC com 10 participações, UNIMEP e UFRJ com sete e FGV com cinco.

Destaca-se aqui a importância das Instituições de Ensino públicas como produtoras de conhecimento científico.

Modelos Utilizados

Como foi verificado na fundamentação teórica, a qualidade em serviços tornou-se aspecto chave dentro da gestão de empresas prestadoras de serviços. Mensurá-la e analisá-la são ações fundamentais para a busca do sucesso empresarial e da satisfação do cliente. A partir disso, buscou-se identificar os modelos de qualidade de serviços utilizados nas pesquisas brasileiras de impacto, classificadas segundo o Qualis da área de administração, em vigência até fevereiro de 2013.

Ao total, 18 modelos foram utilizados nas publicações brasileiras analisadas. Destes, 11 foram utilizados apenas uma vez, como indica a Tabela 2.

Tabela 2 – Utilização dos modelos nas pesquisas

Modelo utilizado	Frequência
Nenhum modelo utilizado	16
SERVQUAL	10
Modelo de Tinoco e Ribeiro (2007)	4
SERVPERF	3
ISO 14000	2
ELECTRE III	2
Modelo de Gronroos	2
Modelo Kano	2
Desempenho Ideal TEAS	1
IQS	1
ISO 19000	1
Método de alocação de recursos intangíveis	1
Percepção - Expectativa Brown e Swartz	1
QFD	1
Qualidade Total	1
RSQ	1
Serviço e Valor - Bolton e Drew	1
SERVPRO	1
SFMEA	1

Fonte: dados primários (2013)

O modelo ISO 14000 que apresenta padronizações internacionais com relação à sustentabilidade ambiental foi utilizado em duas publicações para trabalhar a questão da gestão da qualidade em serviços. O ELECTRE III um modelo de Análise Multicritério também foi utilizado em duas publicações. De acordo com Costa et al (2007), o ELECTRE III integra funções que dão suporte ao decisor no processo de definição de preferências e reduzem o esforço cognitivo na fase de modelagem do serviço, classificando as alternativas pela construção de uma relação de subordinação.

O modelo de Grönroos, embora seja um modelo considerado hegemônico como já apresentado na fundamentação teórica foi utilizado em apenas duas publicações. O Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória também aparece em dois dos artigos pesquisados. Tal modelo (KANO et. al., 1984) propõe que a relação entre desempenho e satisfação não é linear, classificando os atributos como obrigatórios (básicos), unidimensionais (performance) e atrativos (excitantes).

Com três ocorrências, o modelo SERVPERF de Cronin e Taylor (1992), já apresentado neste trabalho, também foi lembrado. O único modelo genuinamente brasileiro é de Tinoco e Ribeiro (2007), entretanto é um modelo mais amplo, que analisa a satisfação do cliente onde a qualidade é apenas um de seus elementos.

Por último, o SERVQUAL, como já esperado, foi o modelo mais utilizado nas publicações brasileiras. Consolidado no âmbito mundial da pesquisa de marketing, o modelo, como já mencionado, foi criado por Parasuraman, Zeithaml e Berry a partir de suas pesquisas de 1985 em diante.

Apesar da predominância do SERVQUAL, após quase 30 anos de sua criação, muitas críticas foram e são feitas, como visto na fundamentação teórica. Tais críticas possibilitam a oportunidade para criação de novos modelos que considerem novas variáveis e metodologias. Internacionalmente, isto foi realizado, visto a ocorrência de outros 16 modelos que possuem pelo menos relação com a qualidade de serviços, nacionalmente, porém, isso não pode ser verificado. O único modelo brasileiro elaborado trabalha questões mais gerais relacionadas à satisfação, tendo inserido a qualidade como uma de suas variáveis, entretanto não é fundamentalmente um modelo para análise de qualidade em serviços. Nesse sentido, a pesquisa nacional não resultou em modelo criado por pesquisadores brasileiros especificamente para avaliar a qualidade em serviços, sendo assim, ainda se percebe a utilização majoritária de modelos internacionais nas pesquisas nacionais.

Além disso, é preciso salientar que muitos dos modelos encontrados não são essencialmente de qualidade em serviços. Utilizam a qualidade em serviços como um meio/ferramenta para auxiliar a avaliação de outras questões como desempenho operacional na produção dos serviços, padronização de processos de produção e outras.

Assim, verifica-se que o modelo SERVQUAL, apesar das críticas mundiais, ainda permanece hegemônico. O SERVPERF, apesar de possuir uma visão diferente do SERVQUAL, utilizando de todos os indicadores dele para sua avaliação, modificando somente a metodologia, abandonando, neste caso, o confronto entre expectativa e percepção, parece que pelo menos no Brasil ainda não se mostra suficientemente consolidado tendo em vista sua pouca representatividade na amostra.

Análise do Conteúdo dos Artigos

A partir da coleta dos artigos e da posterior leitura, apresenta-se uma análise qualitativa de como foram trabalhados os modelos de qualidade em serviços.

Os artigos que não utilizaram nenhum modelo de mensuração de qualidade em serviços buscaram analisar principalmente a satisfação dos clientes, como um estudo que teve como foco os estudantes de uma Instituição de Ensino e outros seis estudos que analisaram a satisfação no âmbito do turismo. Nesta temática (turismo) verificou-se que a ocorrência de utilização de modelos de qualidade em serviços é menor que em outras áreas de serviço, mais gerais (como educação, odontologia, bancos e outros). Outro estudo que não utilizou modelo específico analisou a recuperação da satisfação do cliente em ambiente online.

Alguns outros estudos, sem modelos específicos, focaram seus esforços em pesquisar a qualidade de operações em serviços de maneira geral (um artigo), a análise da zona de tolerância de consumidores (um artigo), a qualidade e a inovação em serviços (um artigo), qualidade em serviços odontológicos (um artigo), fatores críticos de sucesso em atendimento de SAC (um artigo), e a alocação de recursos intangíveis para melhorar a percepção de qualidade em serviços (um artigo).

Os estudos que utilizaram modelos de mensuração da qualidade se dividem basicamente em estudos que analisam o processo de produção do serviço e os que buscam mensurar a qualidade percebida pelo cliente.

Como já mencionado, o único modelo nacional encontrado foi o de Tinoco e Ribeiro (2007). Este modelo foi utilizado em pesquisas para verificar atributos da qualidade em restaurantes, em bancos, em serviços odontológicos, em salões de beleza e em meios de hospedagem. Percebe-se que o modelo idealizado pelos autores, teve ocorrências em revistas de impacto somente em publicações dos próprios autores.

Outros estudos utilizaram modelos de mensuração da qualidade para verificar o processo produtivo do serviço. A interação entre atributos atrativos e obrigatórios em uma vídeo locadora a partir do Modelo Kano é um exemplo, as falhas na operação de serviços utilizando o SFMEA é outro. Ademais, verificou-se a utilização dos programas ISO, a verificação de padrões em processos produtivos em serviços e a utilização do modelo Kano para verificar os atributos críticos em serviços.

Além destes estudos que focaram a análise da produção dos serviços, outros objetivam analisar os próprios modelos. Dois artigos comparam os modelos SERVQUAL e SERVPERF. Outro artigo comparou o SERVQUAL com o RSQ. A identificação do modelo e-SQUAL no ambiente do comércio eletrônico foi outra temática trabalhada por um artigo. Mais dois discutiram o SERVQUAL dentro da matriz de importância e desempenho e realizam uma pesquisa sobre a influência da ordem dos atributos do SERVQUAL no resultado da qualidade percebida. Um artigo analisou modelos específicos de qualidade em sistemas de informação, enquanto outro apresentou uma forma de implantação do Modelo da Qualidade Total. A análise multicritério na utilização do ELECTRE III foi feita em um artigo, que foi complementado e discutido no contexto avaliação da satisfação dos consumidores em um segundo artigo. Outros dois artigos apresentaram o SERVPRO e o QFD, respectivamente.

Verificou-se a ocorrência de estudos que utilizavam de forma prática os modelos, mensurando a qualidade de alguns tipos de serviços. Um artigo analisou a qualidade de serviços de uma empresa de limpeza pública utilizando o SERVQUAL e o SERVPERF. Em outro, ocorreu utilização do SERVQUAL na mensuração da qualidade do turismo de terceira idade em um destino. O levantamento de indicadores de qualidade em serviços bancários utilizando o IQS, a análise de agrupamentos para mensurar a qualidade de serviços e a utilização do modelo de Grönroos em serviços hospitalares, são outros exemplos.

Percebe-se assim, que os subsetores pesquisados são variados e as publicações seguem três caminhos principais: 1. Identificação e análise da qualidade de serviços sem modelo específico; 2) mensuração da qualidade de serviços em determinado subsetor a partir da utilização de algum modelo (predominância do SERVQUAL, SERVPERF e Tinoco e Ribeiro) e; 3. Discussão e análise de modelos de qualidade em serviços.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo se propôs a analisar as publicações brasileiras que estão inseridas dentro da temática da mensuração da qualidade em serviços a partir da busca sistemática, através da bibliometria, dos modelos mais utilizados. Optou-se por delimitar a pesquisa em publicações de impacto (consideradas aqui as de extrato A1, A2 e B1) no sistema Qualis/Capes.

Após a identificação das publicações que tinham como temática a mensuração da qualidade em serviços foram verificados os modelos mais frequentemente utilizados pelos pesquisadores.

Os principais resultados da pesquisa mostraram que existe predominância, quando da utilização de modelos para mensurar a qualidade em serviços, do modelo SERVQUAL, de Parasuraman, Zeithaml e Berry. Seguidos do modelo SERVPERF de Cronin e Taylor. Outros modelos foram identificados e verificou-se que muitos deles estavam relacionados à produção em serviços e não à qualidade percebida pelo cliente em serviços.

Tal fato, juntamente com as revistas em que foram encontrados os artigos e a análise da formação e atuação dos pesquisadores que publicaram nesta temática, proporcionou algumas reflexões sobre o futuro da pesquisa na área e como têm caminhado os estudos de alto impacto sobre qualidade em serviços no Brasil.

A primeira reflexão aqui apresentada é sobre a predominância de pesquisadores da engenharia de produção (área de atuação) com formação em outras engenharias nas publicações sobre qualidade em serviços. Através da pesquisa bibliográfica e apresentado nos resultados, verificou-se que nas publicações mundiais, boa parte dos estudos são produzidos por pesquisadores/professores formados e com atuação na área de marketing/administração. No Brasil isso não acontece, tal reflexão instiga à uma possibilidade de agenda de pesquisa sobre a área de qualidade de serviços no Brasil.

Uma hipótese para futuras pesquisas o estudo dos motivos da hegemonia da Engenharia da Produção nas publicações nesta temática e do nível de coesão dos pesquisadores de administração, falta de profundidade nas pesquisas e preferência por outras áreas do marketing e da administração.

Tais reflexões sobre Engenharia de Produção e Administração refletem na frequência de revistas identificadas neste estudo. Verificou-se que as revistas de produção são as mais visadas pelos pesquisadores.

Como limitações do estudo, a escolha delimitadora em revistas A1, A2 e B1 pode ser considerada. Além disso, pelo volume dos dados, poderiam ter sido realizadas inferências mais aprofundadas.

Por fim, identifica-se que uma agenda de pesquisa é necessária para a área. Primeiro para identificar os motivos da utilização predominante de modelos internacionais e a não existência de pelo menos um modelo nacional de mensuração da qualidade em serviços (o modelo de Tinoco e Ribeiro é um modelo mais amplo, de satisfação). Além disso, o agrupamento e a prática da pesquisa por pesquisadores da administração e da engenharia de produção seria uma temática relevante para pesquisa e por fim, os motivos pelos quais as revistas de administração de impacto pouco publicam sobre temas relativos à qualidade de serviços.

REFERÊNCIAS

- ABBAS, K.; POSSAMAI, O.. Proposta de uma sistemática de alocação de recursos em ativos intangíveis para a maximização da percepção da qualidade em serviços. *Gestão & Produção*, 15(3), 507-522, 2008.
- BRAGA, G. Relações bibliométricas entre a frente de pesquisa (research front) e revisões da literatura: estudo aplicado à Ciência da Informação. *Ciência da Informação*, v. 2, n. 1, p. 9-26, 1973.
- CASTRO JUNIOR, D.; MARTINS, E.; NOGUEIRA, M. Qualidade de serviço: um estudo bibliométrico nas bases de dados internacionais. *Anais do XV Semead*, 2012.
- CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring Service Quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.
- CROSBY, P. B. *Quality Is free - the art of making quality certain*. NY: McGraw, 1979.
- COSTA, H. G. et al. ELECTRE TRI aplicado a avaliação da satisfação de consumidores. *Produção*, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 230-245, 2007.
- DESHMUKH, S. G.; VRAT, Prem. Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, v. 22, n. 9, p. 913-949, 2005.
- FINKELSTEIN, L. Measurement and instrumentation science – An analytical review. *Measurement*, v. 14, p. 3-14, 1994.
- GALE, B.T. *Gerenciando o valor do cliente: criando qualidade e serviços que os clientes poder ver*. São Paulo: Pioneira, 1996.
- GARVIN, D. A. *Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.
- GIANESI, I. G. N.; CORREA, H. L. *Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente*. São Paulo: Atlas, 1994.
- GIL AC. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo (SP): Atlas, 2002.
- GRONROOS, C. A service quality model and its marketing implications, *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44, 1984.
- GRÖNROOS, C. *Service management and marketing*. New York^ eNY NY: Wiley, 2003.
- GUEDES, V. LS; BORSCHIVER, S.. Bibliometria: uma ferramenta estatística para a gestão da informação e do conhecimento, em sistemas de informação, de comunicação e de avaliação científica e tecnológica. *Encontro Nacional de Ciência da Informação*, v. 6, p. 1-18, 2005.

- HUGHEY, D. et. al. Measuring the quality of university computer labs using SERVQUAL: a longitudinal study. *The Quality Management Journal*, v. 10, n. 3, p. 33-44, 2003.
- IBGE. Dados econômicos do Brasil. Instituto Brasileira de Pesquisa e Estatística. Disponível em IBGE.gov.br, 2012.
- JAYASUNDRA, C.; NGULUBE, P.; MINISH-MAJANJA, M.. A theoretical model to predict customer satisfaction in relation to service quality in selected university libraries in Sri Lanka, *SA Jnl Libs & Info. Sci*, 75(2): 179-192, 2009.
- JUNIOR, J. A.; ROTONDARO, R. G. Mensuração da qualidade de serviços: um estudo de caso na indústria de serviços bancários. *Gestão & Produção*, v. 10, p. 217-230, 2003.
- KANO, N., et. al. Attractive quality vs must be quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, Tokyo, v. 14, n. 2, p. 39-48, 1984.
- LADHARI, R. A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, v. 1, n. 2, p. 172-198, 2009.
- LOPES, E.; HERNANDEZ, J.; NOHARA, J.. Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a SERVQUAL e a RSQ. *Revista de Administração de Empresas*, 49(4), 401-416, 2009.
- LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva, 2001.
- MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade de serviços. *Revista Produção*, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.
- MOSTAFA, M. An empirical study of patient's expectations and satisfaction in Egyptian Hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 18(7), 516-532, 2005.
- OLIVER, R. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions, *Journal of Marketing Research*, Vol. 17 No. 4, pp. 460-9, 1980.
- PARASURAMAN, A. et. al. A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 4, pp. 41-50, 1985.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality, *Journal of Retailing*, V. 64 N. 1, p. 12-40, 1988.
- PEREIRA, V.; CARVALHO, M.; ROTONDARO, R. Um estudo bibliométrico sobre a evolução da pesquisa da qualidade em serviço. *Produção*, 2012.
- PILKINGTON, A.; CHAI, K.-H. Research themes, concepts and relationships: A study of International Journal of Service Industry Management (1990-2005) *International Journal of Service Industry Management*, 19 (1), pp. 83-110, 2008.
- PRITCHARD, A. Statistical bibliography or bibliometrics? *Journal of Documentation*, v. 25, n. 4, p. 348-349, 1969.
- RICHARDSON, R. J. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. Atlas, São Paulo, 1999.
- ROSSI, CAV; SLONGO L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: O Estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. *Revista de Administração Contemporânea*, v.2, n.1, p.101-25, 1998.
- SOUZA, SILVA E RODRIGUES. Avaliação da qualidade dos serviços: uma análise dos dados e da metodologia adotada. *Revista de Ciências da Administração*. V. 6 n. 12, 2004.
- TAKEUCHI, H.; QUELCH, J. Quality Is More Than Making a Good Product, *Harvard Business Review*, 61 (July-August), 139-145, 1983.
- TEAS, R. Expectations as comparison standard in measuring service quality: an assessment of a reassessment. *Journal of Marketing*, v. 58, n. 1, 1994.
- TINOCO, M.; RIBEIRO, J. Estudo qualitativo dos principais atributos que determinam a percepção de qualidade e de preço dos consumidores de restaurantes à la carte. *Revista Gestão e Produção*, v. 15, n. 1, p. 73-87, 2008.
- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.. *Services Marketing - Integrating Customer Focus Across the Firm*, 2003.