

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA SERVQUAL

Patricia Pereira Arantes (UNIFEI)

pati.arantes@hotmail.com

Sandra Miranda Neves (UNIFEI)

sandraneves@unifei.edu.br



Na busca pela consolidação das organizações no mercado, cada vez mais se tem investido na excelência dos serviços prestados. Entretanto, devido à natureza diferenciada dos serviços, avaliar a sua qualidade ainda é um desafio. Nesse contexto foi desenvolvida a ferramenta SERVQUAL, que visa quantificar a qualidade do serviço prestado por meio da comparação entre expectativas e percepções dos clientes. O objetivo principal desta pesquisa é realizar uma análise da literatura sobre a utilização do SERVQUAL. Para tanto, por meio de uma revisão bibliográfica, foram analisados 142 artigos sobre o tema. Dentre as contribuições, os resultados e as sugestões para futuras pesquisas são apresentados: i) a ferramenta mais utilizada para análise da qualidade em serviços; ii) o campo de aplicação que mais de destacou; iii) os artigos mais referenciados; iv) a diversidade das áreas de aplicação; e v) lacunas.

Palavras-chaves: Qualidade em Serviços, dimensões da qualidade, SERVQUAL

1. Introdução

O que torna o processo de avaliar e mensurar a qualidade de um serviço mais complexo, se comparado à avaliação da qualidade de um produto, é o fato de serem intangíveis, perecíveis e de serem produzidos e consumidos simultaneamente (SOUZA; MEIRA; MASKE, 2012). Devido a essa dificuldade de se estabelecer um parâmetro de avaliação que diversos pesquisadores têm dedicado esforços nesta área, buscando aprimorar sua conceituação e desenvolver técnicas de medição da qualidade de empresas de serviço (MIGUEL; SALOMI, 2004).

Um dos precursores nessa direção foi Grönroos (1984), que desenvolveu um dos primeiros modelos para mensuração da qualidade em serviços. Posteriormente, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) propuseram a medição de qualidade do serviço baseado na ferramenta denominada SERVQUAL. De acordo com Almeida (2013), essa ferramenta identifica as tendências de qualidade em serviços prestados por meio de pesquisas periódicas com os consumidores.

A partir desses conceitos, esta pesquisa propõe-se a responder a seguinte questão: a SERVQUAL ainda tem sido uma das ferramentas mais utilizadas para a mensuração da qualidade em serviços? Quais autores são destaque na abordagem desse tema?

Assim, o objetivo principal desta pesquisa é realizar uma análise da literatura sobre a utilização da ferramenta SERVQUAL. Para tanto, pretende-se, como objetivos específicos, verificar se tal ferramenta vem sendo utilizada, em quais tipos de organizações, quais as áreas de aplicação e identificar quais os autores e referências mais utilizadas no que se refere a ferramentas para a medição da qualidade em serviços. O tema de pesquisa é relevante, pois abrange uma área importante em uma empresa, onde a satisfação do cliente está diretamente relacionada à lealdade destes para com a organização (NAIK; GANTASALA; PRABHAKAR, 2010).

O método de pesquisa adotado para atender aos objetivos estabelecidos foi à revisão bibliográfica. Para Kauark, Manhães e Medeiros (2010), a pesquisa bibliográfica é caracterizada como um estudo sistemático desenvolvido a partir de materiais já publicados

acerca do assunto escolhido. Esse tipo de pesquisa fornece um instrumento analítico para outros tipos de pesquisas.

Este artigo está estruturado da seguinte forma: a Seção 1 apresentou a introdução sobre o assunto, abrangendo a questão de pesquisa, os objetivos, as justificativas e o método de pesquisa adotado. A Seção 2 contempla o referencial teórico sobre qualidade em serviços e a Seção 3 sobre a ferramenta SERVQUAL. A Seção 4 apresenta o levantamento e análise dos dados e, finalmente, a Seção 5 aborda a conclusão e sugestões para pesquisas futuras.

2. Qualidade em serviços

Os serviços são atividades que, sem criar objetos materiais, se destinam direta ou indiretamente a satisfazer necessidades humanas (MACHADO; QUEIROZ; MARTINS, 2006). O elemento básico do processo de serviços é a seleção das especificações. Independente da necessidade do cliente ser tangível ou intangível é importante considerar que todas as declarações não técnicas que expressam a necessidade ou expectativa do cliente em relação ao serviço prestado devem ser traduzidas em padrões de projeto (MARTINS *et al.*, 2012).

Houve uma necessidade crescente por melhoria na qualidade na prestação de serviços e, dessa maneira, o desenvolvimento de métodos para atender ao gerenciamento de serviços também foi requerido. Muitos tomaram como base a Gestão da Qualidade Total (MACOWSKI, 2007). Almeida (2013) explica que se pode entender por “qualidade em serviços” como a capacidade, através das experiências vivenciadas pelos clientes, em satisfazer suas necessidades, solucionar problemas e fornecer benefícios aos mesmos.

Gonçalves e Belderrain (2012) comentam sobre a dificuldade existente em medir a qualidade dos serviços ofertados devido às suas características, que são compostas, em grande parte, por experiências. De acordo com Prass, Sant’Anna e Godoy (2010), a importância dos serviços exige que esforços sejam feitos em relação à sua mensuração. Embora exista a dificuldade da subjetividade e intangibilidade nos serviços, pode-se buscar a especificação

dos serviços em atributos mensuráveis (SOUZA; MEIRA; MASKE, 2012).

3. A ferramenta SERVQUAL

Criada por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a ferramenta SERVQUAL é utilizada para avaliar a qualidade de um serviço. Para isso ela se baseia nas dimensões da qualidade, ou seja, nos aspectos que afetam diretamente a satisfação do cliente (ALMEIDA *et al.*, 2012).

Existe uma diferença entre as expectativas e as percepções na qualidade do serviço prestado. Assim, Slack, Chambers e Johnston (2009) fazem uma comparação entre essas duas perspectivas onde, segundo os autores, a qualidade percebida é gerenciada pelo “tamanho e pela direção” da lacuna que existe entre expectativas e percepções. É devido à existência dessa lacuna, que Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), desenvolveram o modelo chamado “Modelo dos 5 Gaps da Qualidade de Serviços”, esse modelo busca avaliar a discrepância entre as expectativas geradas pelos clientes e a percepção do desempenho do serviço. Em tal modelo, existem cinco lacunas (*Gaps*) diferentes (Quadro 1).

Quadro 1 - *Gaps* existentes e suas características

Gaps (lacunas)	Características
<i>Gap 1</i>	Diferença entre as verdadeiras expectativas do consumidor e a percepção dessas expectativas pelos gerentes.
<i>Gap 2</i>	Diferença entre a percepção gerencial acerca das expectativas dos clientes e a tradução dessa percepção em normas e especificações (padrões) em especificações de serviço.
<i>Gap 3</i>	Diferença entre as normas e especificações (padrões) descritas e o serviço efetivamente fornecido ao cliente.
<i>Gap 4</i>	Diferença entre o serviço realmente prestado e a comunicação externa realizada pela empresa.
<i>Gap 5</i>	Diferença entre o serviço prestado e o serviço percebido, sendo a resultante final em função dos outros quatro <i>gaps</i> .

FONTE: Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010)

Analisando o modelo dos 5 *Gaps*, nota-se que tais discrepâncias podem ser mensuradas e analisadas separadamente. Contudo, a última lacuna, o *Gap 5*, destaca-se dos demais por sintetizar a ocorrência de um ou mais *Gaps*. Assim, é por meio da mensuração do *Gap 5* que foi elaborada a essência da utilização da escala SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

A partir do Modelo de *Gaps*, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) desenvolveram o

instrumento SERVQUAL para a avaliação da qualidade percebida. Este instrumento, também conhecido como modelo, ferramenta ou escala SERVQUAL, utiliza o *Gap 5* para avaliar a qualidade percebida pelos clientes por meio de 22 itens alocados em cinco dimensões (BELDERRAIN *et al.*, 2010). De acordo com Tureta, Rosa e Oliveira (2007), o SERVQUAL representa o eixo inicial para a análise da qualidade do serviço e não uma resposta final para todas as questões, devido a sua complexidade.

Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), as cinco dimensões analisadas podem ser definidas da seguinte forma:

1. Confiabilidade: capacidade em realizar o serviço de forma confiável e exata;
2. Responsabilidade: capacidade de prover o serviço conforme prometido, oferecer atendimento imediato e ajudar o cliente;
3. Segurança: capacidade de transmitir segurança, confiança, cortesia e conhecimento para o cliente;
4. Empatia: habilidade dos empregados de fornecer atenção individualizada aos clientes, assim como genuíno interesse;
5. Tangibilidade: capacidade da organização em dispor uma estrutura adequada de equipamentos, instalações, pessoal envolvido e materiais.

A Figura 1 contempla as cinco dimensões da qualidade relacionada aos itens analisados em cada dimensão.

Figura 1 - Dimensões e fatores da qualidade dos serviços

Dimensões	Fatores
<i>Tangíveis</i>	1. Equipamento Moderno 2. Instalações visualmente agradáveis 3. Funcionários com apresentação agradável e profissional 4. Materiais associados aos serviços visualmente agradáveis
<i>Confiabilidade</i>	5. Serviços oferecidos conforme o prometido 6. Confiabilidade na resolução de problemas e reclamações 7. Serviços realizados de forma correta pela primeira vez 8. Serviços oferecidos nos prazos prometidos 9. Registros mantidos sem erros
<i>Responsividade (prontidão nas providências e respostas)</i>	10. Clientes mantidos informados sobre quando serviços serão realizados 11. Prontidão na realização dos serviços 12. Disposição para ajudar os clientes 13. Prontidão para responder às solicitações dos clientes
<i>Segurança</i>	14. Funcionários que transmitem confiança ao cliente 15. Segurança transmitida ao cliente durante a compra 16. Funcionários freqüentemente cordiais 17. Funcionários com conhecimento para responder as perguntas dos clientes
<i>Empatia</i>	18. Clientes recebendo uma atenção individual 19. Funcionários que tratam os clientes de forma atenciosa 20. Interesse genuíno demonstrado em servir o cliente 21. Funcionários que compreendem as necessidades de seus clientes 22. Horário de funcionamento conveniente aos clientes

FONTE: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

Dessa forma, a ferramenta SERVQUAL consiste em um questionário realizado em dois momentos distintos. Um dos momentos é realizado antes da prestação do serviço, onde se avalia as expectativas do cliente e o segundo momento, após a prestação do serviço, onde é analisada a percepção da qualidade do serviço ofertado (PISONI *et al.*, 2013). Para preencher o questionário é utilizado uma escala do tipo “Likert” de 7 pontos, conforme Figura 2, onde os extremos são definidos com os conceitos “Discordo Totalmente” e “Concordo Totalmente” (FREITAS; MANHÃES; COZENDEY, 2006).

Figura 2 – Escala Likert

7	6	5	4	3	2	1
Excelente	Muito bom	Bom	Satisfatório	Pouco satisfatório	Fraco	Medíocre

FONTE: Oliveira e Ferreira (2009)

De acordo com Oliveira e Ferreira (2009), se comparados os resultados dos dois questionamentos haverá um parâmetro para cada uma das questões. Esse parâmetro é gerado devido a uma diferença entre as pontuações de cada item (Parâmetro = Percepção – Expectativa). Caso o parâmetro apresente uma pontuação positiva significa que o serviço oferecido superou a expectativa, gerando satisfação para o cliente. Já uma pontuação negativa, mostra que o desempenho do serviço está aquém, revelando quais critérios geram insatisfação

para os clientes e possibilitando a intervenção dos gestores para a melhoria da qualidade (BELDERRAIN *et al.*, 2010).

4. Levantamento e análise dos dados

A bibliometria é uma técnica quantitativa e estatística de medição dos índices de produção e disseminação do conhecimento científico (ARAÚJO, 2006). Para o levantamento dos dados, a serem utilizados na bibliometria, foram realizadas pesquisas no banco de dados do *ISI Web of Science* (ISI, 2014), contemplando o volume de publicações e citações de artigos que abordavam ferramentas para medir a qualidade de serviços. Foram identificados 1.562 artigos, abrangendo o período de 1995 a 2014 (Figura 3).

Figura 3 - Volume de publicações sobre ferramentas para mensuração da qualidade de serviços.



FONTE: ISI (2014)

Percebe-se um aumento do número de publicações que buscam a mensuração de bens intangíveis. De acordo com Oliveira e Ferreira (2009) as empresas prestadoras de serviço estão se consolidando como vetor da nova economia, por isso a necessidade de conhecer e estudar as particularidades existentes nesse ramo.

Tendo como foco artigos das áreas de engenharia e negócios, obteve-se um total de 142 artigos para análise. Dessa forma, foi possível verificar quais as ferramentas mais citadas e aplicadas para medir a qualidade dos serviços. Destacaram-se duas, a SERVQUAL (43%)

desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e o modelo proposto por Cronin e Taylor (1992) denominado SERVPERF (31%).

As revistas com maior número de publicações sobre o tema foram a “*Total Quality Management & Business Excellence*”, com um total de 7% dos artigos analisados, “*Service Industries Journal*” (4%), e a “*Total Quality Management*” (3%).

O Quadro 2 contempla as cinco referências mais utilizadas para o desenvolvimento dos artigos.

Quadro 2 - Referências mais utilizadas

Posição	Presença nos artigos	Referência dos artigos mais utilizados
1	56,8%	PARASURAMAN, A; ZEITHAML; V.A; BERRY, L.L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing , v. 64, n. 1, p. 12-37, 1988.
2	53,8%	PARASURAMAN, A; ZEITHAML; V. A; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for further research. Journal of Marketing , v. 49, p. 41-50, 1985.
3	19,7%	Zeithaml, V. A., Parasuraman A. e Berry L. L., Delivering service quality: balancing customer perceptions and expectations . New York: Free Press, 1991.
4	19,1%	GRÖNROOS, C. Marketing, gerenciamento e serviços: A competição por serviços na hora da verdade. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus , 1993.
5	17,4%	PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A; BERRY, L. L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research. Journal of Marketing , v. 58, p. 111-124, 1994.

FONTE: Autores (2014)

Conforme esperado, por serem considerados os autores clássicos na área, os autores mais citados foram Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), com 56,8%. Com relação aos artigos mais recentes (2012 a 2014), os mesmos foram analisados quanto à informação da ferramenta utilizada e quanto à área de aplicação (Quadro 3).

Quadro 3 – Diversidade de ferramentas e áreas de aplicação

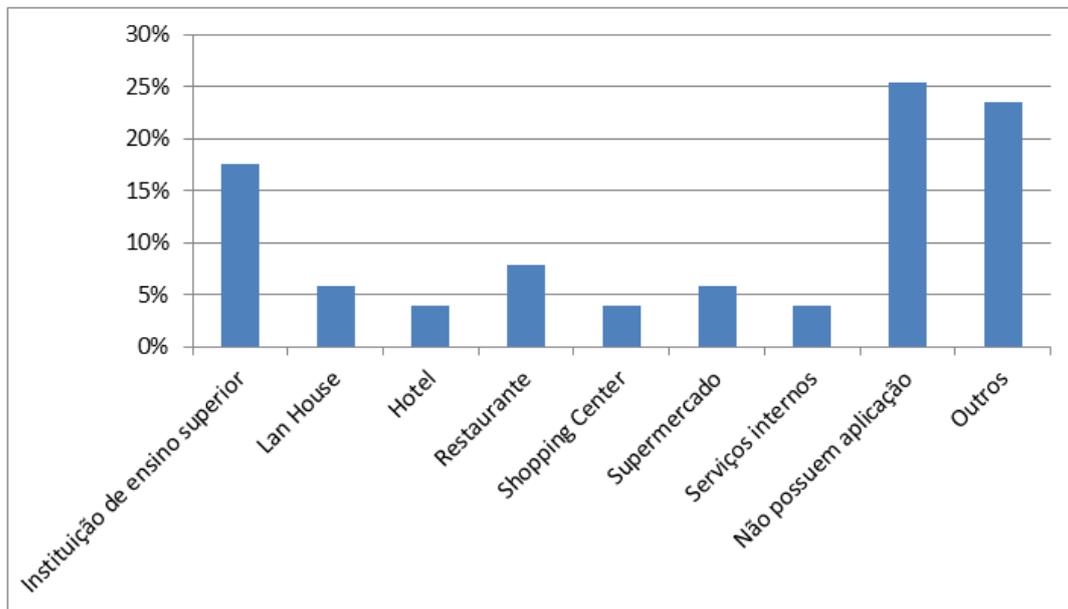
Ano	Autor (es)	Ferramenta	Área de aplicação
2014	Lee e Kim	DEA	Oficina de automóveis
2014	Papanikolaou e Zygiaris	SERVQUAL	Unidades básicas de saúde
2014	Sheikh	SERVQUAL	Biblioteca de ensino superior
2014	Ariza, Garcia e Delgado	Desenvolvido pelos autores	Centro de saúde
2013	Tseng e Hung	SERVQUAL	Desenvolvimento de produtos verdes
2013	Yeo e Li	SERVQUAL	Instituição de ensino superior
2013	Lupo	SERVQUAL	Instituição de ensino superior
2013	Pena, Silva, Tronchin e Melleiro	SERVQUAL	Unidade de saúde

Ano	Autor (es)	Ferramenta	Área de aplicação
2013	Jia e Reich	IT Service Climate	Companhia de seguro
2013	Wong	SERVQUAL	Livraria pública
2013	Fotiadis e Vassiliadis	SERVQUAL	Sistema de saúde
2013	Kim, Blanchard, DeSarbo e Fong	SERVPERF	Companhia Nacional de Seguros
2013	Zhao, Di Benedetto	SERVQUAL	Manutenção e venda de <i>softwares</i> de computadores
2013	Murillo e Saurina	Desenvolvido pelos autores	Postos de saúde
2013	Miller, Hardgrave e Jones	ISS-QUAL	Manutenção de <i>softwares</i> de Sistemas de Informação
2012	Margaritis, Katharaki e Katharakis	SERVPERF	Companhias aéreas
2012	Rajab, Shaari, Panatik, Wahab, Rahman, Shah e Ali	SERVPERF	Instituição de ensino superior
2012	Saraei e Amini	SERVQUAL	Serviços de telecomunicações em áreas rurais
2012	Kontic	SERVPERF	Instituição de ensino superior
2012	Elling, Lentz, Jong e Bergh	WEQ	Avaliação de sites governamentais
2012	Vaijyanthi, Shreenivasan e Roy	SERVPERF	Restaurante tipo <i>fast-food</i>
2012	Ihtiyar e Ahmad	RSQS ou DTR	Empresa varejista de alimentos
2012	Calabrese e Scoglio	Desenvolvido pelos autores	Indústria de eletrodomésticos
2012	Joo, Choi e Suh	SERVQUAL	Shopping Center
2012	Aguwa, Monplaisir e Turgut	Desenvolvido pelos autores	Método para avaliar a qualidade de serviços que utilizam a voz do cliente

FONTE: Autores (2014)

Considerando apenas os artigos que fizeram uso da ferramenta SERVQUAL para avaliação dos serviços, 61 artigos foram obtidos (Figura 4).

Figura 4 - Principais áreas de aplicação do SERVQUAL



FONTE: Autores (2014)

O percentual de estudos realizados em instituições de ensino superior é significativo (17%). Segundo Tureta, Rosa e Oliveira (2006), a educação passou a ser uma promotora de vantagem competitiva, pois educação e conhecimento associam-se ao desenvolvimento científico e tecnológico, mas para que esse objetivo seja alcançado é necessário possuir um ensino superior de qualidade. Complementando essa afirmativa, para Almeida *et al.* (2012) os resultados obtidos podem servir como base para que os gestores da instituição tomem medidas de melhoria nos processos administrativos e de educação dos cursos. Pode-se ainda verificar a variedade de áreas para aplicação da ferramenta SERVQUAL, onde “outros departamentos” representam, aproximadamente, 25% dos artigos estudados (contemplando, inclusive, clientes internos de indústrias e organizações militares).

Para Salomi, Miguel e Abackerli (2005), a adaptação dos modelos de qualidade, inicialmente desenvolvidos para o setor de serviços, vem “suprindo a necessidade de gerenciamento da qualidade, quanto à avaliação e à melhoria da qualidade de serviços internos diretamente envolvidos na produção” e em outros setores.

5. Conclusão

Por meio do levantamento e análise dos dados, foi possível alcançar os objetivos

estabelecidos para esta pesquisa. Pode-se verificar um aumento do número de publicações relacionadas à mensuração da qualidade em serviços e, principalmente, das aplicações da ferramenta SERVQUAL, indicando a relevância dessa abordagem.

Constatou-se, por meio da revisão da literatura, que a ferramenta não possui restrições referentes ao local de aplicação, o que permite que novas pesquisas sejam realizadas. Observou-se, por meio dos dados obtidos, que o uso da SERVQUAL em pequenas empresas pode ser considerado uma lacuna. Essas empresas são consideradas como propulsoras do crescimento econômico e representam, também, uma parcela importante da economia. Dessa forma, a partir dos resultados obtidos, pretende-se, como trabalho futuro, utilizar a ferramenta SERVQUAL para a análise da qualidade dos serviços prestados por uma empresa de desenvolvimento de produtos mecânicos.

REFERÊNCIAS

AGUWA, C.; MONPLAISIR, L.; TURGUT, O. Voice of the customer: Customer satisfaction ratio based analysis. **Expert Systems with Applications**, v. 39, n. 11, p. 10112-10119, 2012.

ALMEIDA, C.. **Concepção e desenvolvimento de um protótipo de software genérico para avaliar a qualidade em serviços utilizando o método SERVQUAL**. Universidade Federal do Paraná, Programa de Pós-Graduação, Curitiba, 2013. Disponível em: < <http://dspace.c3sl.ufpr.br/dspace/handle/1884/31417?show=full> >. Acesso em 29 mar. 2014.

ALMEIDA, C.; PSICHEIRA, C.; SELEME, R.; MULLER, S.; SILVA, R.. **Percepção da qualidade no ensino superior: aplicação do SERQUAL no curso de graduação em engenharia de produção da UFPR**. XL Congresso Brasileiro de Educação em Engenharia, Belém, set., 2012. Disponível em: < <http://www.abenge.org.br/CobengeAnteriores/2012/artigos/104382.pdf> >. Acesso em 24 mar. 2014.

ARAÚJO, C. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 11-32, 2006.

ARIZA, L.; GARCIA, M.; DELGADO, P.. Development of an instrument to measure the degree of critical patient's satisfaction with nursing care: research protocol. **Journal of Advanced Nursing**, v. 70, n. 1, p. 201-210, 2014.

BELDERRAIN, M.; AGUIAR, G.; AZEREDO, J.; COLARES, R.; GONÇALVES, T.. **Adaptação do instrumento SERQUAL para a avaliação da qualidade em serviços prestados em lan houses**. XXX ENEGEP, Encontro Nacional de Engenharia de Produção, São Carlos, 2010. Disponível em: < http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_WIC_114_751_16559.pdf >. Acesso em 25 mar. 2014.

CALABRESE, A.; SCOGLIO, F.. Reframing the past: A new approach in service quality assessment. **Total Quality Management & Business excellence**, v. 23, n. 11, p. 1329-1343, 2012.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: A reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

ELLING, S.; LENTZ, L.; JONG, J.; BERGH, H.. Measuring the quality of governmental websites in a controlled versus an online setting with the 'Website Evaluation Questionnaire'. **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 3, p. 383-393, 2012.

FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação. 2. ed. Porto Alegre: **Bookman**, 2010.

FOTIADIS, A.; VASSILIADIS, C.. The effects of a transfer to new premises on patients' perceptions of service quality in a general hospital in Greece. **Total Quality Management & Business Excellence**, v. 24, n. 9, p. 1022-1034, 2013.

FREITAS, A.; MANHÃES, N.; COZENDEY, M.. **Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de tecnologia de informação: uma análise experimental**. XXVI ENEGEP, Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Fortaleza, out., 2006. Disponível em: < http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEPEP2006_TR530352_7613.pdf >. Acesso em 25 mar. 2014.

GONÇALVES, T.; BELDERRAIN, M.. Avaliação da qualidade em lan houses através da adaptação do instrumento SERVQUAL. **Revista Produção Online**, Florianópolis, v. 12, n. 1, p. 248-268, 2012.

GRÖNROOS, C. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**. v. 18, n. 4, p. 36-44, 1984.

IHTIYAR, A.; AHMAD, F.. Measurement of perceived service quality in the food retail industry of Turkey. **Energy Education Science and Technology Part B-Social and Educational**, v. 4, n. 4, p. 2601-2610, 2012.

ISI. **Web of Science**. 2014. Disponível em:< <http://isiknowledge.com>>. Acesso em: 29 mar. 2014.

JIA, R.; REICH, B.. IT service climate, antecedents and IT service quality outcomes: some initial evidence. **The Journal of Strategic Information Systems**, v. 22, n. 1, p. 51-69, 2013.

JOO, H.; CHOI, S.; SUH, H.. Effects of Overall Service Quality on Consumer Satisfaction and Behavior Intention in Internet Shopping Malls of China. **Journal of Korea Trade**, v. 16, n. 2, p. 49-74, 2012.

KAUARK, F.; MANHÃES, C.; MEDEIROS, C.. Metodologia da pesquisa: um guia prático. Itabuna: **Via Litterarum**, 2010.

KIM, S.; BLANCHARD, S.; DESARBO, W.; FONG, D.. Implementing Managerial Constraints in Model-Based Segmentation: Extensions of Kim, Fong, and DeSarbo (2012) with an Application to Heterogeneous Perceptions of Service Quality. **Journal of Marketing Research**, v. 50, n. 5, p. 664-673, 2013.

KONTIC, L.. Evaluate Service Quality at one University in Serbia. **Technics Technologies Education Management-TTEM**, v. 7, n. 3, p. 1319-1322, 2012.

LEE, H.; KIN, C.. Benchmarking of service quality with data envelopment analysis. **Expert Systems with Applications**, v. 41, n. 8, p. 3761-3768, 2014.

LUPO, T.. A fuzzy ServQual based method for reliable measurements of education quality in Italian higher education area. **Expert Systems with Applications**, v. 40, n. 17, p. 7096-7110, 2013.

MACHADO, M.; QUEIROZ, T.; MARTINS, M.. Mensuração da qualidade em empresas de fast food. **Revista Gestão & Produção**, v. 13, n. 2, p. 261-270, 2006.

MACOWSKI, D.. **Qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior na visão dos graduandos: análise estatística segundo o método SERVQUAL**. Universidade Federal do Paraná, Programa de Pós-Graduação, Curitiba, 2007. Disponível em: < <http://www.ppgmne.ufpr.br/arquivos/diss/168.pdf> >. Acesso

em 22 mar. 2014

MARGARITIS, E.; KATHARAKI, M.; KATHARAKIS.. Exceeding parents' expectations in Ear–Nose–Throat outpatient facilities: The development and analysis of a questionnaire. **Evaluation and Program Planning**, v. 35, n. 2, p. 246-255, 2012.

MARTINS, V.; TRINDADE, S.; MACEDO, A.; NEVES, R.. Utilização do modelo SERVQUAL em uma rede de supermercados como instrumento de avaliação da qualidade. **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering, Florianópolis**, v. 4, n. 7, p. 279-296, 2012.

MIGUEL, P.; SALOMI, G.. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção**, v. 14, n. 1, 2004.

MILLER, R.; HARDGRAVE, B.; JONES, T.. ISS-QUAL: A Measure of Service Quality for the Information Systems Function. **Information Systems Management**, v. 30, n. 3, p. 250-262, 2013.

MURILLO, C.; SAURINA, C.. Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provisión de servicios de salud. **Gaceta Sanitaria**, v. 27, n. 4, p. 304-309, 2013.

NAIK, C.; GANTASALA, S.; PRABHAKAR, G.. Service quality (SERVQUAL) and its effect on Customer satisfaction in retailing. **Europe Journal of Social Sciences**, v. 16, n. 2, p. 231-243, 2010.

OLIVEIRA, O.; FERREIRA, E.. **Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior**. XXIX ENEGEP, Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Salvador, out., 2009. Disponível em: < http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2009_TN_WIC_092_627_12838.pdf >. Acesso em 20 mar. 2014.

PAPANIKOLAOU, V.; ZYGIARIS, S.. Service quality perceptions in primary health care centres in Greece. **Health Expectations**, v. 17, n. 2, p. 197-207, 2014.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing, Chicago**, vol.49, n.3, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, vol. 64, nº 1, p.12-40, New York University, Spring 1988.

PENA, M.; SILVA, E.; TROCHIN, R.; MELLEIRO, M.. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 45, n. 5, 2013.

PISONI, A.; BOLIGON, J.; MEDEIROS, F.; DENARDIM, E.; MURINI, L.. Metodologia SERVQUAL: Uma ferramenta para avaliação da qualidade de serviços em uma empresa de comercialização de máquinas agrícolas. **Revista Gestão Industrial**, Paraná, v. 9, n. 3, p. 593-622, 2013.

PRASS, R.; SANT'ANNA, L.; GODOY, L.. Avaliação da qualidade de serviços prestados na área educacional através do modelo SERVQUAL. **Revista Gestão Industrial**, Paraná, v. 6, n. 2, p. 213-231, 2010.

RAJAB, A.; SHAARI, R.; PANATIK, S.; WAHAB, S.; RAHMAN, H.; SHAH, I.; ALI, N.. Quality Management: From Effective Service to Innovative Facility. **Asia Pacific Business Innovation and Technology Management Society**, v. 40, p. 509-513, 2012.

SALOMI, G.; MIGUEL, P.; ABACKERLI, A.. SERVQUAL X SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da Qualidade de serviços internos. **Revista Gestão & Produção**, v. 12, n. 2, p. 279-293, 2005.

SARAEI, S.; AMINI, A.. A study of service quality in rural ICT renters of Iran by SERVQUAL. **Telecommunications Policy**, v. 36, n. 7, p. 571-578, 2012.

SHEICK, A.. Quality of CIIT Library Services and Users' Satisfaction: A Survey of Students, Faculty and Staff Members. **LIBRI**, v. 64, n. 1, p.49-60, 2014.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R.. **Administração da Produção**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SOUZA, E.; MEIRA, J.; MASKE, D. A medição da Qualidade dos serviços prestados em hotéis de Balneário Camboriú, SC: Uma aplicação do modelo SERVQUAL. **Revista Rosa dos Ventos**, v. 4, n. 4, p. 544,555, 2012.

TURETA, C.; ROSA, A.; OLIVEIRA, V.. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. **Revista de Gestão USP**, São Paulo, v. 14, n. 4, p. 33-45, 2007.

TSENG, S.; HUNG, S.. A framework identifying the gaps between customers' expectations and their perceptions in green products. **Journal of Cleaner Production**, v. 59, p. 174-184, 2013.

VAIJAYANTHI, P.; SHREENIVASAN, K.; ROY, R.. **Antecedents To Customer Purchase Intention: an Empirical Study Of Service Quality And Customer Satisfaction In Food Services In The Indian Milieu**. Conference Proceedings of 2012 International Conference on Management Issues in Emerging Economies (ICMIEE), Índia, 2012.

YEO, R.; LI, J.. Beyond SERVQUAL: The competitive forces of higher education in Singapore. **Total Quality Management & Business Excellence**, v. 25, n. 1, p. 95-123, 2013.

WONG, A.. Using the critical incident technique to evaluate the service quality perceptions of public library users: an exploratory study. **Information Research-An International Electronic Journal**, v. 18, n. 3, 2013.

ZHAO, Y.; Di BENEDETTO, C.. Designing service quality to survive: Empirical evidence from Chinese new ventures. **Journal of Business Research**, v. 66, n. 8, p. 1098-1107, 2013.