

## Aplicação do método SERVQUAL na avaliação de qualidade em serviços em uma biblioteca universitária

Giovanni Dias Freitas (Famaz) [giovannidiasge@hotmail.com](mailto:giovannidiasge@hotmail.com)

Aldelino Gonçalves Raposo (Famaz) [aldelino\\_goncalves@hotmail.com](mailto:aldelino_goncalves@hotmail.com)

Joel dos Santos Queiroz (Famaz) [joelqueiroz.1990@gmail.com](mailto:joelqueiroz.1990@gmail.com)

Cássio André dos Santos Lima (Famaz) [cassiol3@yahoo.com.br](mailto:cassiol3@yahoo.com.br)

Ruy Gomes da Silva (Famaz) [ruyrqs@gmail.com](mailto:ruyrqs@gmail.com)

### Resumo:

No atual cenário da economia brasileira, o setor de serviços assume posição de destaque, envolvendo diferentes ramos na contabilidade nacional: transportes, comunicações, comércio, instituições financeiras, administrações públicas etc. Este artigo teve o objetivo de avaliar a satisfação dos clientes de uma biblioteca universitária localizada no centro da região metropolitana de Belém, por meio da aplicação do modelo SERVQUAL e da identificação de lacunas na prestação desse tipo de estudo probabilístico-sistemático. Neste sentido, torna-se cada vez mais essencial à realização de procedimentos de auto avaliação institucional que abordem a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias. Visando contribuir para esta questão, este artigo buscou através de um questionário de vinte e duas perguntas, comparar as expectativas e as percepções de uma amostra de trinta universitários. Como resultado da pesquisa, espera-se obter uma avaliação capaz de identificar o grau de satisfação ou insatisfação dos clientes nos determinados tipos de serviços prestados pela universidade em questão.

**Palavras chave:** Serviços, SERVQUAL e Bibliotecas.

## Application of the SERVQUAL method in the evaluation of quality in services in a university library

### Abstract

In the current scenario of the Brazilian economy, the services sector assumes the prominent position, the management of accounts, clients, institutions, public administrations, etc. For this reason, the methodology for the implementation of the probatory and systematic model of the high school was identified as a probabilistic-systematic study model. In this sense, it is becoming increasingly essential to carry out self-assessment procedures that address the quality of services provided by university libraries. Aiming to help this in this article, this item searched through a questionnaire of twenty-two questions, comparing the expectations and perceptions of a sample of thirty university students. As a result of the consultation, an evaluation is expected capable of identifying the degree of customer satisfaction or dissatisfaction in the types of services provided by the company in question.

**Key-words:** Services, SERVQUAL and Libraries.

## 1. Introdução

Ao longo dos anos, com o avanço da tecnologia e do desenvolvimento das práticas da gestão da qualidade o mercado tem se tornado cada vez mais acirrado e os pequenos detalhes tem influenciado os consumidores a fazerem a escolha do produto ou serviço.

O processo de servitização tem crescido drasticamente no mundo inteiro. Além disso, os setores de prestação de serviços têm contribuído economicamente e tem grande potencial para a melhoria da qualidade de vida das pessoas (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010). No Brasil, segundo o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, o setor de serviços, no período de 2003 e 2013, passou de 64,7% para 69,4% do valor total do PIB, mostrando grande contribuição econômica e identificando a expansão desse setor nacionalmente.

Para Parasuraman et al (1985), oferecer um serviço de qualidade é uma das estratégias para obtenção de sucesso no mundo dos negócios. Para isso, existem diversas ferramentas que são utilizadas para mensurar a qualidade nos serviços, entre elas, está o Servqual, um dos métodos mais conhecidos e usados nos últimos anos (FERRAZ, 2012). O mesmo tem a função de identificar as tendências da qualidade dos mesmos por meio de pesquisas periódicas com os clientes. O uso adequado desse modelo pode contribuir na correção de fontes causadoras de percepção insatisfatória dos clientes e também comparar o nível de qualidade dos serviços oferecidos com os de possíveis concorrentes (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

O método Servqual pode ser aplicado em qualquer prestação de serviços tais como: Atendimento em lanchonetes, bares, supermercados, serviços de transportes e até mesmo em escolas e faculdades. Nas universidades existem diversos serviços sendo ofertados, dentre eles, as bibliotecas, que em seus locais de funcionamento prestam diversos serviços, tais como: Quantidade de livros e relevância dos títulos para os clientes, atendimento, Instalações, comodidade, espaço físico, climatização entre outros.

Conforme citado por (FREITAS 2017) os cursos de graduação são avaliados à luz de três grandes categorias, dentre elas, está, a categoria “instalações físicas”. Em especial, a avaliação de bibliotecas, que é formalizada por meio de um indicador que detém 50% dos pontos referentes à categoria “instalações físicas”, Neste sentido, observa-se que a importância da avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias, tanto para a própria instituição quanto para os clientes/alunos.

Diante desta contextualização o presente estudo tem por objetivo aplicar o método do Servqual para levantar e identificar os critérios que não atendem as expectativas dos clientes, realizar classificação e priorizar os itens de maior criticidade, fazer um diagnóstico e apresentar propostas de melhorias nas práticas da gestão da qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca universitária na cidade de Belém, Pará, Brasil.

## 2. Referencial Teórico

Nesta seção apresenta-se o embasamento teórico necessário para desenvolver o presente estudo de caso, no qual são abordados os principais conceitos sobre aplicação do método Servqual em uma organização.

### 2.1 Conceito de qualidade

O termo qualidade é utilizado frequentemente pelas pessoas. Paladini (2010), no entanto, relata que este termo é utilizado equivocadamente, pois é comum ouvir que qualidade é algo subjetivo, sinônimo de perfeição, algo que nunca muda, requisito mínimo de funcionamento,

dentre outros. Apesar de estes conceitos estarem corretos, o erro se encontra em crer que qualidade é somente um deles e não o conjunto deles ou, ainda, de outras possíveis definições.

Qualidade é a redução da variabilidade. É o caminho para a prosperidade, por meio do aumento da produtividade, da redução de custos, da conquista de mercados e da expansão do emprego (MORETTI (2003).

## 2.2 Conceito de Serviços

Segundo Lovelock & Wright (2001), há distinção entre “serviço” e “serviços”. No entendimento, os mesmos autores, sintetizam que serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta na posse ou propriedade de nenhum dos fatores de produção. Já serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada ou em nome do destinatário do serviço.

Do ponto de vista de Dias (2004), “serviço é um bem intangível, uma ação ou um desempenho que cria valor por meio de uma mudança desejada no cliente ou em benefício dele”. A figura 1, a seguir, aborda a relação dos sentimentos interligados com a satisfação dos clientes na prestação de serviços.

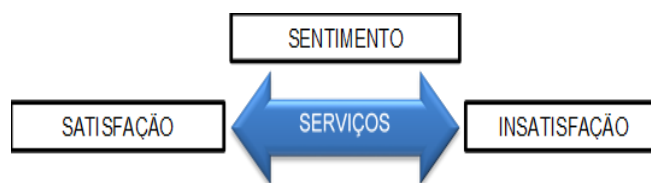


Figura 1: Relação dos sentimentos interligados na qualidade de serviços  
Fonte: Adaptado de autores, 2018.

“O setor de serviços vem crescendo muito por duas razões. Primeiro porque a demanda dos consumidores e compradores organizacionais está aumentando cada vez mais e, em segundo porque com a chegada das novas tecnologias os serviços tendem a ficarem muito mais acessíveis”. (CHURCHILL, 2003).

## 2.3 Qualidade em serviços

“Um serviço de qualidade é visto como aquele capaz de proporcionar satisfação, sendo importante considerar que os serviços possuem dois componentes de qualidade que devem ser considerados: o serviço, propriamente dito, e a forma como é percebido pelo cliente”. (PELISSARI, 2015).

Paladini (2010), ressalta que satisfazer e exceder as expectativas dos clientes pode traduzir-se em benefícios interessantes para as organizações. Então, como fator diferencial entre os empreendimentos, a utilização de técnicas de qualidades tornou-se cada vez mais necessário na captação de novos clientes e na manutenção da satisfação dos clientes mais antigos. A figura 2, a seguir, retrata o processo que deve ser compreendido para solução de problemas com base em qualidade em serviços.



Figura 2: Processo de qualidade em serviços.

Fonte: Adaptado de autores 2018

Segue, abaixo, a descrição do processo de resolução de problemas em qualidade de serviços:

1. Identificação: definição dos problemas e/ou oportunidades de melhorias, visando aumentar a satisfação do cliente;
2. Análise: através de análise baseada em dados, busca-se determinar as causas destes problemas e avaliar os seus efeitos sobre as melhorias desejadas;
3. Planejamento: Relaciona-se ações potenciais para solucionar as causas da origem dos problemas ou uma lista de ações para aumentar a satisfação dos clientes;
4. Execução: As ações planejadas devem ser implementadas conforme os procedimentos previamente estabelecidos;
5. Avaliação: através da avaliação ou monitoramento das ações que foram implementadas, verificar-se a eficácia na solução dos problemas ou nas melhorias desejadas;
6. Padronização: Padronização das ações que foram eficientes, de tal forma que os problemas ocorridos não venham mais ocorrer e que os clientes permaneçam satisfeitos.

## 2.4 Falhas da qualidade em serviços

Para Pelissari (2015), existem brechas, lacunas e hiatos (*gaps*) entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido pela maioria das organizações prestadoras de serviços, e estes *gaps* são grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência. As lacunas ocorrem devida a diferença entre expectativa e realidade do serviço prestado ao cliente. Um consumidor insatisfeito ao depor contra um serviço é capaz de influenciar outras dez pessoas, por exemplo. Enquanto, que um consumidor satisfeito recomenda um serviço a apenas cinco potenciais consumidores.

Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) apresentam o seguinte modelo de gap:

$$\text{Gap 5} = \text{Gap 1} + \text{Gap 2} + \text{Gap 3} + \text{Gap 4}$$

(1)

Os autores também definiram as expectativas, além daquilo que é oferecido, por meio da descrição dessas lacunas, a seguir:

- Gap 1 = Lacuna entre expectativas dos usuários e percepções dos gerentes sobre essas expectativas.

- Gap 2 = Lacuna entre percepção dos gerentes sobre as expectativas dos usuários e a especificação de qualidade nos serviços.
- Gap 3 = Lacuna entre especificação de qualidade nos serviços e serviços realmente oferecidos.
- Gap 4 = Lacuna entre serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário.
- Gap 5 = Lacuna entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos.

Pelissari (2015), sintetiza que a lacuna final do *gap* representa o resultado do processo de julgamento do consumidor e é a que sustenta a ideia de que o serviço de boa qualidade é aquele que atende ou supera as expectativas dos clientes.

## 2.5 Método Servqual

Para Parasuraman et al (1988), a ferramenta Servqual foi desenvolvida com intuito de avaliar de forma direta a medição do desempenho de um serviço, através da diferença (*Gaps*) entre expectativas e percepções, pelo ponto de vista do cliente do serviço.

Segundo Oliveira e Ferreira (2009), a qualidade pode ser percebida pela diferença entre as percepções e expectativas, e é dada pela relação a seguir:

$$\text{Parâmetro SERVQUAL} = \text{Nota de percepção} - \text{Nota de Expectativa}$$

As afirmações que fazem parte do questionário avaliam as expectativas e percepções com base nas cinco dimensões: confiabilidade, Segurança, Responsabilidade, Empatia e Tangibilidade.

## 2.6 Serviço em biblioteca

Conforme Silva (2004), a principal função da biblioteca universitária é fornecer serviços de informação para a comunidade acadêmica (corpo docente, discente e técnico), apoiando nas atividades de ensino aprendizagem, pesquisa e extensão.

“A biblioteca universitária está inserida em um ambiente maior - a Universidade. Portanto na medida em que mudanças ocorrem na Universidade, a biblioteca também será afetada com essas mudanças e os serviços oferecidos por ela, sofrerão alterações”. (LOPES e SILVA, 2006).

Arellano (2001), destaca a importância da biblioteca neste novo contexto, e observa que o avanço das tecnologias de informação, causou impactos em todas as áreas, e cada vez mais a sociedade tem a necessidade de obter informação relevante e confiável, e desta maneira, as bibliotecas estão sendo designadas a desempenhar este papel, por serem sistemas de informação que facilitam o acesso aos recursos de informação *on-line*.

## 3. Metodologia

A pesquisa caracteriza-se como descritiva que segundo Perovano (2014), visa à identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo. Quanto à abordagem, foi classificada como quanti-quantitativa a fim de adequar os objetivos e ampliar os conhecimentos acerca da ferramenta Servqual. Os questionários foram definidos em 22 itens avaliativos, que utilizam a escala *Likert* de pontuação, cujos extremos são definidos com os conceitos “Discordo Totalmente” e “Concordo Totalmente”, baseados em cinco dimensões da qualidade (aspectos tangíveis, confiabilidade, receptividade, segurança e empatia).

A coleta de dados se deu em duas etapas. Na primeira foi avaliado as expectativas prévias dos usuários em relação ao serviço e, na segunda, foi aferido a percepção dos clientes no que diz respeito ao desempenho do real serviço prestado. Posteriormente, aferiu-se a diferença aritmética dos desempenhos médios das expectativas dos clientes com o desempenho médios das avaliações da real situação de como os mesmos perceberam os serviços. Por fim, ao calcular as lacunas, considerou-se os itens que apresentaram *Gaps* negativos como mais críticos (itens em que os desempenhos do serviço foram menores que as expectativas), sendo priorizados para análise e melhorias de serviços.

A pesquisa foi realizada no período de 07 a 11 de maio de 2018, com 30 alunos/clientes, que utilizam a biblioteca de uma instituição de nível superior, localizada em um bairro nobre da grande Belém-PA.

#### 4. Caracterização do estudo de caso

##### 4.1. População

Para cada entrevistado, foi dado dois questionários. Os do sexo feminino corresponderam a 53% da população de 30 entrevistados, e os do sexo masculino, corresponderam a 47%, conforme demonstra a figura 3, seguinte.

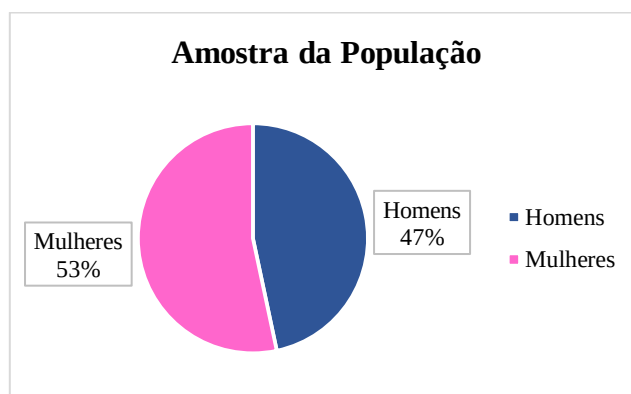


Figura 3: Percentual de participantes por sexo na pesquisa  
Fonte: Autores 2018.

##### 4.2. Percebido x Expectativas

A forma de se medir a qualidade e, conseqüentemente, a satisfação do consumidor se dá a partir da diferença entre a sua percepção e a sua expectativa sobre o serviço. A diferença (Gap) entre as médias das respostas obtidas para expectativa e para percepção resultará no índice de satisfação dos clientes para cada item analisado.

A tabela 1, a seguir, apresenta a escala *Likert* utilizada no processo de coleta de dados do estudo.

| Distribuição de Pontuação |                       |          |                       |                     |
|---------------------------|-----------------------|----------|-----------------------|---------------------|
| Discordo totalmente       | Discordo parcialmente | Concordo | Concordo parcialmente | Concordo totalmente |
| 1                         | 2                     | 3        | 4                     | 5                   |

Fonte: Autores 2018.

Quadro 1: Escala *Likert* de pontuação dos itens do questionário

A partir da definição dos valores correspondente aos pesos da escala *Likert*, elaborou-se os questionários. A tabela 1, a seguir, demonstra os tópicos de tangibilidade, empatia, responsabilidade, segurança e confiabilidade; além dos valores de média de das pontuações e desvio padrão da expectativa e da realidade do serviço prestado pela biblioteca.

| Dimensões        | Itens avaliado                                                          | Recebido |        | Expectativa |        | Gap   |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------|--------|-------------|--------|-------|
|                  |                                                                         | Média    | Dsv. P | Média       | Dsv. P | P.E   |
| Tangibilidade    | 1. Modernidade dos equipamentos.                                        | 3,56     | 0,43   | 4,26        | 0,22   | -0,70 |
|                  | 2. Visual da biblioteca.                                                | 3,3      | 0,44   | 4,66        | 0,22   | -0,73 |
|                  | 3. Espaço para estudo individual.                                       | 2,83     | 0,43   | 4,73        | 0,22   | -1,90 |
|                  | 4. Espaço para estudo em grupo.                                         | 3,06     | 0,43   | 4,60        | 0,23   | -1,54 |
|                  | 5. O ambiente é silencioso, iluminado e arejado.                        | 3,46     | 0,42   | 4,80        | 0,23   | -1,34 |
|                  | 6. Os funcionários possuem boa aparência.                               | 4,03     | 0,43   | 4,03        | 0,23   | 0,00  |
|                  | 7. Computadores suficientes com internet.                               | 2,9      | 0,43   | 4,70        | 0,20   | -1,80 |
|                  | 8. Funcionários são prestativos.                                        | 3,76     | 0,43   | 4,66        | 0,23   | -0,90 |
| Empatia          | 9. Educação dos funcionários.                                           | 3,8      | 0,41   | 4,43        | 0,21   | -0,63 |
|                  | 10. Facilidade em encontrar livros no acervo da biblioteca.             | 3,56     | 0,43   | 4,60        | 0,21   | -1,04 |
|                  | 11. Tempo adequado sobre o fornecimento do serviço.                     | 3,7      | 0,44   | 4,60        | 0,22   | -0,90 |
|                  | 12. Horário de funcionamento é conveniente para todos os usuários.      | 3,43     | 0,46   | 4,83        | 0,23   | -1,40 |
| Responsabilidade | 13. A informática da biblioteca é suficiente para facilitar as buscas.  | 3,4      | 0,48   | 4,73        | 0,22   | -1,33 |
|                  | 14. Agendamento de livros é bem executado.                              | 3,6      | 0,49   | 4,50        | 0,22   | -0,90 |
|                  | 15. Os funcionários atendem com rapidez.                                | 3,83     | 0,52   | 4,53        | 0,23   | -0,70 |
|                  | 16. Importância de a biblioteca possuir e manter registros atualizados. | 4,5      | 0,56   | 4,33        | 0,25   | 0,17  |
| Segurança        | 17. Serviços de consulta e empréstimos de livros é confiável.           | 4,3      | 0,49   | 4,60        | 0,26   | -0,30 |
|                  | 18. Os funcionários têm suporte técnico para a execução das tarefas.    | 3,66     | 0,41   | 4,73        | 0,28   | -1,07 |
|                  | 19. Biblioteca funciona nos horários divulgados.                        | 4,13     | 0,45   | 4,73        | 0,29   | -0,60 |
| Confiabilidade   | 20. Conhecimento dos funcionários sobre os livros.                      | 3,4      | 0,17   | 4,56        | 0,27   | -1,16 |
|                  | 21. Tempo de aluguel dos livros satisfaz as necessidades.               | 3,04     | 0,01   | 3,96        | 0,27   | -0,92 |
|                  | 22. Confiança nas informações passadas pelos funcionários.              | 3,03     | 0,00   | 4,50        | 0,00   | -1,47 |

Fonte: Autores 2018.

Tabela 1: Valores obtidos com a aplicação da pesquisa

Com base nos resultados obtidos na tabela 1, todos os índices apresentaram notas negativas, com exceção da boa aparência que o resultado foi zero. Quando a maioria dos resultados são negativos, isso implica dizer que a qualidade nos serviços e produtos não está se adequando aos desejos do consumidor, ou seja, segundo as suas expectativas.

O quadro 2, abaixo, aborda os aspectos críticos que a empresa deve tentar solucionar a priori, os eliminando ou, no mínimo, mitigando-os, visando reduzir os efeitos da falta de qualidade percebida pelos clientes. É importante destacar que a dimensão da qualidade com o maior valor negativo foi à confiabilidade, desse modo, deve-se focar em melhorias, para que este quesito alcance a satisfação desejada pelos clientes.

| Aspectos de qualidade analisados |          |             |       |
|----------------------------------|----------|-------------|-------|
| Dimensão                         | Recebido | Expectativa | GAP   |
| Tangibilidade                    | 3,39     | 4,54        | -1,15 |
| Responsabilidade                 | 3,61     | 4,58        | -0,97 |
| Confiabilidade                   | 3,15     | 4,34        | -1,19 |

|           |      |      |       |
|-----------|------|------|-------|
| Segurança | 414  | 4,59 | -0,45 |
| Empatia   | 3,65 | 4,62 | -0,97 |

Fonte: Autores 2018.

Quadro 2: Pontuação dos itens levantados na pesquisa

Em relação à dimensão de tangibilidade, o fator que mais gera insatisfação é o espaço para estudos individuais. Sugere-se que a faculdade procure possibilidades de expandir o espaço para melhor satisfazer o cliente. A figura 4, a seguir, aborda os valores levantados sobre o item tangibilidade.

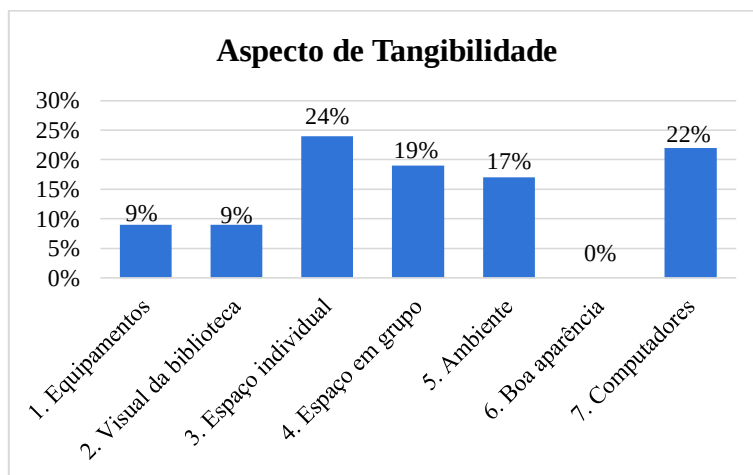


Figura 4: Dados do quesito tangibilidade

Fonte: Autores 2018.

Em relação à dimensão de empatia, o fator que mais gera falha em satisfazer as necessidades dos clientes é a prestatividade dos funcionários em atender bem. Sugere-se que a faculdade, para atender aos pedidos dos clientes de forma mais satisfatória, invista em treinamentos para os colaboradores, os mostrando a importância de se colocar no lugar dos clientes. A figura 5, a seguir, traz os valores obtidos com a aplicação do método Servqual para o quesito empatia dos colaboradores da biblioteca em questão.

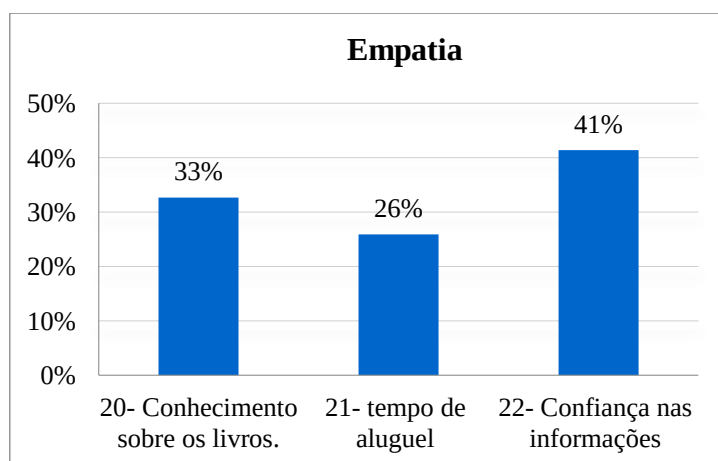


Figura 5: Valores do quesito empatia dos colaboradores da biblioteca

Fonte: Autores 2018.

A figura 6, abaixo, aborda a dimensão confiabilidade, a qual foi o item mais negativo avaliado na pesquisa e, o aspecto mais negativado foi à informática da biblioteca, representando 45% do total. Sugere-se que a faculdade invista em novos computadores e uma melhor rede de dados, assim como ampliação do número de computadores.

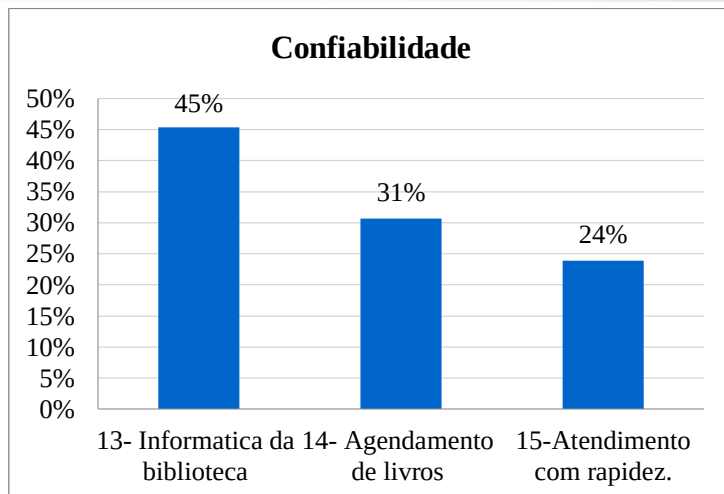


Figura 6: Valores dos aspectos de confiabilidade da biblioteca  
Fonte: Autores 2018.

No que tange à dimensão de segurança, o item mais expressivo foi o fator de suporte técnico dos funcionários em executar as tarefas. Sugere-se que a faculdade capacite seus funcionários e crie um procedimento operacional padrão para a execução das tarefas. A figura 7, seguinte, aborda os valores obtidos com o levantamento da pesquisa sobre o item segurança na biblioteca.

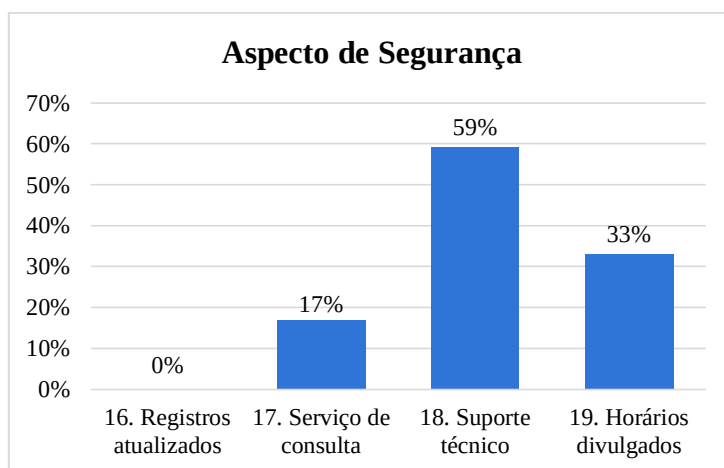


Figura 7: Valores em (%) do quesito segurança  
Fonte: Autores 2018.

Para a dimensão de responsabilidade, o item mais ponderado pelos clientes foi o horário de funcionamento da biblioteca, representando 29%. Sugere-se que a faculdade implemente horários mais flexíveis para os clientes. A figura 8, seguinte, aborda os valores obtidos para o quesito responsabilidade.

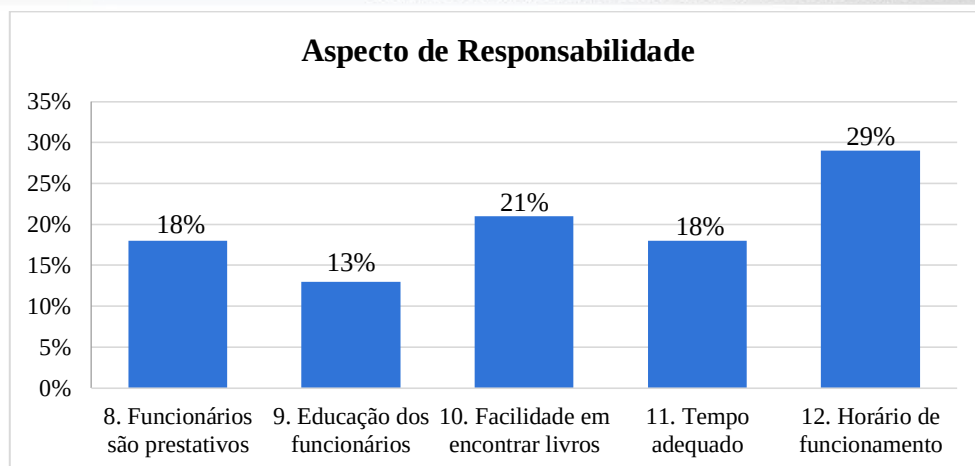


Figura 8: Valores em (%) do quesito responsabilidade

Fonte: Autores 2018.

## 5. Considerações finais

A qualidade nos serviços é um fator diferencial que proporciona às organizações maior vantagem competitiva e contribui para que as mesmas sobrevivam no mercado destacando-se da concorrência. Deve ser primordial a busca pela otimização do atendimento e a constante realização de melhorias nos procedimentos internos que viabilizem, satisfatoriamente, a prestação dos serviços.

Os resultados mostraram que, embora a universidade tenha que avaliar melhor os itens relacionados aos aspectos de confiabilidade, deve estar atento aos itens em que os alunos depositam suas maiores expectativas, estando estes relacionados às instalações físicas.

Com isso, através do que foi exposto, conclui-se que todas as organizações, não só as de serviços, mas as organizações e geral devem levar em consideração as expectativas de qualidade dos clientes e que estas expectativas influenciam na percepção do valor dos seus serviços, em que os clientes reagem a tais percepções sendo elas positivas ou negativas, e são essas percepções que se tornarão sua realidade e influenciarão no processo de compra dos clientes, o que fará com que ele volte ou não à sua empresa. Por isso as empresas prestadoras de serviços devem estar aptas a se adequar às exigências do mercado, oferecendo serviços que satisfaçam as necessidades dos seus clientes.

## REFERÊNCIAS

ARELLANO, Miguel Angel Márdero. Serviços de referência virtual. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: . Acesso em: 26 nov. 2006

DIAS, Sergio Roberto. *Gestão de Marketing*. São Paulo: Saraiva, 2004

CHURCHILL JR, Gilbert A.; PETER, J. P. *Marketing: criando valor para os clientes*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2000; 2003.

FERRAZ, N. Um modelo para avaliação da qualidade no setor de fitness: um estudo de caso. 2012. 112 p.

Dissertação (Mestrado em Gestão da Produção) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife.

Freitas, A. L., Bolsanello, F. C., & Carneiro, L. S. (09 a 11 de 10 de 2017). Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária. XXVII ENEGEP, p.11

FITZSSIMONS, James A; FITZSSIMONS, Mona A. Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação. 6 ed. Porto Alegre: Bookman, 2010

<http://www.implantandomarketing.com/caracteristicas-do-marketing-de-servicos-e-bens-de-consumo/>

LOPES, Marili. I. ; SILVA, Edna L. da. . As bibliotecas universitárias e a mediação da informação na comunicação científica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. Anais... Salvador: UFBA, 2006. v. 1, p. 1-15. Disponível em: < <http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewabstract.php?id=87>>. Acesso em: 10 abr. 2007.

LOVELOCK, C. & WRIGHT, L. Serviços: Marketing e Gestão. São Paulo, Saraiva, 2001. 416p

MIGUEL, P. A. C.; SATOLO, E.; FERREIRA, S.; CALARGE, F. A. Avaliação da Qualidade em Serviços em uma Livraria Utilizando o Instrumento SERVQUAL. RGO Revista Gestão Organizacional, Vol. 4, nº 2, p. 217 - 232, 2011.

MORETTI, S.; TREICHEL, A. Qualidade de Vida no Trabalho e auto-Realização Humana. Revista Leonardo pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG, Blumenau, 1,3, pp.73-80, 2003

OLIVEIRA, O. J.; FERREIRA, E. C. Adaptação e Aplicação da Escala SERVQUAL na Educação Superior.  
In: ENEGEP, XXIX, 2009 Salvador, pg. 1

PALADINI, Edson Pacheco. Gestão da qualidade. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research Journal of Marketing, Chicago, v. 49, n. 3, p. 41-50, 1985. Perceptions of service quality. Journal of Retailing, New York, v. 64, n.

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. 12-40, 1988.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; Berry, L.L., Delivering quality service. Balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press, 1990.

PELISSARI, Anderson Soncini et al. Aplicação e Avaliação do Modelo Servqual para Analisar a Qualidade do Serviço. InterSciencePlace, v. 1, n. 23, 2015.

PEROVANO, D.G. Manual de metodologia científica para a segurança pública e defesa social. Curitiba:



Juruá, 2014;

SILVA, Chirley C. M.; CONCEIÇÃO, Márcio R.; BRAGA, Roberto C. Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 9, p. 134-140, 2004. Disponível em: <<http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=102>> Acesso em: 20 maio 2007.