EVENTO ON-LINE
ConBRepro
XVI CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
02 a 04 de dezembro de 2026
Inovação e Transformação Digital como Estratégia Competitiva nas Engenharias

PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DO SETOR DE INFORMÁTICA DO LITORAL PARANAENSE SOBRE A APLICAÇÃO DA FERRAMENTA SERVQUAL

PERCEPTIONS OF IT PROFESSIONALS ON THE PARANÁ COAST REGARDING THE USE OF THE SERVQUAL TOOL

Ana Paula Batistel Albini
Universidade Federal do Paraná. Departamento de Administração
Camilla Pereira Sales
Universidade Federal do Paraná. Departamento de Administração
Claudia Aline de Lima
Universidade Federal do Paraná. Departamento de Administração
Rafael Henrique Mainardes Ferreira
Universidade Federal do Paraná. Departamento de Administração

Resumo: Esta pesquisa foi realizada no litoral paranaense, especificamente nas cidades de Matinhos e Paranaguá, em 2026, teve como objetivo compreender a percepção dos profissionais sobre a aplicabilidade da ferramenta SERVQUAL, no setor de Informática, considerando a amplitude do setor e os diversos serviços oferecidos por ele. Para isso, foi aplicado um questionário com profissionais e gestores da área para avaliar a percepção da aplicabilidade desta ferramenta em seus serviços. Os resultados obtidos, apontam que a aplicação da escala SERVQUAL é possível mediante às particularidades dos serviços no contexto do setor, porém indicam a necessidade de adaptação às especificidades além da utilização de ferramentas complementares para ampliar a avaliação da qualidade percebida pelos usuários.

Palavras-chave: Setor de informática, Qualidade, Serviços.

PERCEPTIONS OF IT PROFESSIONALS ON THE PARANÁ COAST REGARDING THE USE OF THE SERVQUAL TOOL

Abstract: This research was conducted on the coast of Paraná specifically in the cities of Matinhos and Paranaguá in 2026. It aimed to understand professionals' perceptions regarding the applicability of the SERVQUAL tool within the IT sector, taking into account the sector's scope and the diverse services it offers. To this end, a questionnaire was administered to industry professionals and managers to assess their views on applying this tool to their services. The results indicate that while applying the SERVQUAL scale is feasible given the nature of services in this sector, there is a need to adapt it to specific requirements and to use complementary tools to broaden the assessment of quality as perceived by users.

Keywords: IT department, Quality, Services.

1. Introdução

O termo qualidade surge do latim *qualitate,* derivado de *qualis,* que significa “de que maneira” ou “qual”. Sob essa perspectiva, a qualidade pode ser compreendida como uma forma de mensurar e avaliar a maneira como determinados produtos ou serviços são percebidos pelos consumidores. A globalização do mercado, o amplo acesso à informação e a desregulamentação de mercados fizeram surgir um novo cliente, mais esclarecido e exigente (SILVA; SILVA, 2017). Nesse cenário, as organizações passam a enfrentar constantes desafios para atender às expectativas dos consumidores e, simultaneamente, manter sua competitividade no mercado.

A crescente exigência dos clientes quanto à qualidade na prestação de serviços e na oferta de produtos está aumentando o interesse das instituições em alcançar níveis de excelência para se destacarem em um mercado cada vez mais competitivo (MARCELINO; BORGES; BARBOSA, 2016). Dessa forma, a qualidade deixa de ser compreendida apenas como uma característica do produto ou serviço e passa a constituir um importante fator de competitividade e diferenciação organizacional. Conforme Deming (1993), ‘Qualidade é tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista do cliente. Somente o cliente é capaz de definir a qualidade de um produto. O conceito de qualidade muda de significado na mesma proporção em que as necessidades dos clientes evoluem’. As organizações, portanto, precisam estar atentas às transformações do ambiente em que estão inseridas, tanto no que se refere às relações estabelecidas com seus clientes quanto à necessidade de aperfeiçoamento e especialização de seus processos e serviços.

Essa realidade é particularmente relevante no setor de informática, caracterizado pela constante evolução tecnológica, pela diversidade de serviços oferecidos e pela necessidade de estabelecer relações de confiança entre as empresas prestadoras de serviços e seus clientes. O interesse pela qualidade dos serviços está relacionado ao fato de que a prestação de serviços de baixa qualidade pode colocar a empresa em uma situação de desvantagem competitiva (LOVELOCK; WIRTZ E HEMZO, 2011). Nesse segmento, a qualidade percebida pode estar relacionada a diferentes aspectos da prestação do serviço, como confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, atendimento e compreensão das necessidades dos usuários.

Essa perspectiva demanda dos profissionais a adoção de métodos e instrumentos capazes de avaliar a qualidade dos serviços. Nesse sentido, a utilização de ferramentas de avaliação pode contribuir para identificar aspectos que necessitam de aperfeiçoamento, subsidiar ações voltadas à melhoria contínua e possibilitar que as organizações direcionem suas práticas de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes. Dessa forma, a avaliação da qualidade permite analisar e mensurar aspectos dos serviços prestados, contribuindo para o desenvolvimento das potencialidades organizacionais e para a satisfação dos usuários, conforme evidenciado por Barbosa et al. (2016).

Entre os instrumentos utilizados para a avaliação da qualidade em serviços, destaca-se a escala SERVQUAL, modelo desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), para medir a qualidade dos serviços por meio da diferença entre as expectativas dos clientes e a percepção do serviço efetivamente recebido. A utilização dessa ferramenta permite avaliar a qualidade dos serviços a partir da identificação das lacunas (gaps) existentes entre as expectativas dos clientes e suas percepções acerca dos serviços prestados. Os autores consideraram esses gaps como grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços (BRITO E VERGUEIRO, 2010).

Diante desse contexto, considerando a diversidade de serviços, organizações e profissionais que compõem o setor de informática, torna-se pertinente compreender a percepção dos profissionais desse segmento acerca da utilização da ferramenta SERVQUAL na gestão da qualidade dos serviços. Nesse sentido, estabelece-se como problema de pesquisa: Qual é a percepção conceitual dos profissionais do setor de informática sobre a aplicabilidade, as contribuições e as limitações da ferramenta SERVQUAL na gestão da qualidade dos serviços prestados por esses profissionais? A investigação dessa percepção pode contribuir para identificar como o instrumento é percebido pelos profissionais quanto à sua aplicabilidade, às possíveis contribuições e às limitações de utilização do instrumento diante das particularidades do setor, subsidiando o mapeamento conceitual das percepções de profissionais de informática sobre a aplicabilidade da SERVQUAL.

2. Metodologia

A pesquisa foi desenvolvida com abordagem mista, combinando procedimentos quantitativos e qualitativos, uma vez que foram coletadas informações objetivas sobre o perfil profissional, o nível de familiaridade dos participantes com a metodologia SERVQUAL, a percepção quanto à complexidade de sua aplicação e as principais críticas atribuídas ao modelo, juntamente com respostas discursivas acerca da aplicabilidade da SERVQUAL na gestão da qualidade dos serviços no setor de informática. A escolha pela abordagem mista fundamenta-se em Tashakkori e Creswell (2007, p. 4), que a compreendem como uma abordagem na qual o investigador coleta e analisa dados, integra os achados e realiza inferências utilizando métodos qualitativos e quantitativos em um único estudo ou programa de investigação. Nesse sentido, a combinação das duas abordagens permite ampliar a compreensão do fenômeno investigado, articulando dados objetivos com as percepções e experiências apresentadas pelos participantes. A adoção dessa abordagem possibilitou tanto a identificação de tendências nas respostas objetivas quanto a compreensão dos diferentes significados e percepções atribuídos pelos participantes à utilização da ferramenta. Dessa forma, a dimensão quantitativa contribuiu para a organização e a descrição das respostas, enquanto a dimensão qualitativa permitiu explorar as opiniões e os argumentos apresentados pelos profissionais.

Quanto aos objetivos, a pesquisa foi caracterizada como exploratória e descritiva. O caráter exploratório esteve relacionado à busca por uma compreensão inicial sobre a percepção dos profissionais de informática quanto à aplicabilidade da SERVQUAL, considerando a diversidade de serviços, organizações e funções existentes nesse segmento. A pesquisa apresentou caráter descritivo, pois buscou identificar e sistematizar as percepções dos participantes, especialmente quanto à familiaridade com a metodologia, à complexidade percebida na aplicação da SERVQUAL, às críticas ao modelo e às possíveis contribuições da ferramenta para a gestão da qualidade. Quanto aos procedimentos técnicos, foi realizado um levantamento por meio da aplicação de um questionário diretamente aos profissionais que compuseram a amostra. Também foi utilizada pesquisa bibliográfica como suporte à construção do instrumento e à fundamentação dos conceitos relacionados à qualidade em serviços e à metodologia SERVQUAL.

O campo da pesquisa compreendeu o setor de informática, considerando diferentes contextos de atuação profissional, e não uma única organização. Inicialmente, foi realizado um levantamento de empresas de informática atuantes na região. A partir desse levantamento, foram convidados a participar do estudo profissionais que demonstraram interesse e disponibilidade para responder ao instrumento de coleta de dados. Dessa forma, a seleção dos participantes ocorreu de forma não probabilística, considerando como critério sua atuação ou experiência relacionada à área de tecnologia da informação. Participaram

da pesquisa 13 profissionais, contemplando diferentes funções e experiências no setor. Entre os participantes, foram identificados profissionais que atuavam como técnicos de informática, analistas de sistemas, gestores, empresários e assistentes de tecnologia da informação. Essa diversidade de perfis foi considerada pertinente ao propósito do estudo, uma vez que possibilitou reunir diferentes percepções sobre a aplicabilidade da SERVQUAL na avaliação e na gestão da qualidade dos serviços de informática, ampliando a compreensão do fenômeno para além de uma única organização.

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário estruturado, elaborado especificamente para esta pesquisa e disponibilizado em formato eletrônico. O formulário foi composto por questões destinadas à caracterização da experiência dos participantes com a metodologia e à identificação de suas percepções sobre a potencial aplicação da ferramenta. Inicialmente, foram coletadas informações referentes à função ou ao cargo ocupado e ao nível de familiaridade com a SERVQUAL. Em seguida, os participantes avaliaram, em uma escala de 1 a 5, a complexidade percebida na aplicação da metodologia em situações cotidianas e indicaram suas principais críticas ao modelo. Por fim, foi apresentada a questão aberta: “Após conhecer a ferramenta SERVQUAL, qual é a sua percepção sobre a utilização desse instrumento na gestão da qualidade dos serviços no setor de informática, considerando os diferentes tipos de serviços, organizações e profissionais que atuam nesse segmento?”. Essa questão teve como finalidade possibilitar que os participantes expressassem livremente suas percepções, sem restringi-las a alternativas previamente estabelecidas.

Quanto aos aspectos éticos, a participação foi considerada voluntária e os dados coletados foram utilizados exclusivamente para os fins acadêmicos relacionados ao estudo. Na apresentação dos resultados, foi prevista a preservação da identidade dos participantes, mediante a utilização de códigos, como “P1”, “P2” e assim sucessivamente, evitando a exposição de nomes ou informações que possibilitem sua identificação.

Como limitação metodológica, destaca-se o número reduzido de participantes (13 respondentes) fator que limitou a possibilidade de generalização dos resultados para todo o setor de informática. Além disso, as percepções foram obtidas em um único momento e dependeram da experiência e da compreensão individual dos participantes sobre a SERVQUAL após a apresentação do instrumento. Dessa forma, os resultados foram compreendidos como um mapeamento inicial e exploratório das percepções profissionais, servindo para identificar tendências, contribuições percebidas e possíveis limitações da ferramenta no contexto dos serviços de informática e não como uma representação estatisticamente generalizável de todo o segmento.

3. Referencial Teórico

3.1 Qualidade em serviços de Tecnologia da Informação

Para compreender a relevância da qualidade em serviços de informática, é necessário destacar, primeiramente, a definição de serviço. Conforme Meirelles (2006), o serviço é fundamentalmente distinto de um bem ou de um produto. Serviço é trabalho em processo, e não o fim da ação do trabalho. Por essa razão, não se produz um serviço, mas se presta um serviço. Por este motivo, ao realizar o serviço, é necessário que a ação seja conclusiva e assegure qualidade.

A qualidade não é um fator opcional, mas um fator decisivo e uma vantagem competitiva. Por meio da percepção do consumidor, é possível identificar possíveis falhas, sejam elas pontuais ou recorrentes, que necessitem de resolução. Dessa forma, manter o foco no consumidor é fundamental para o desenvolvimento das organizações (MARQUES, 2009).

Logo, para permanecer no mercado, é necessário manter a competitividade, oferecendo serviços que satisfaçam as necessidades dos clientes e apresentem qualidade, tornando-se relevantes no segmento em que atuam. Silva et al. (2006) consideram que, nesse segmento de prestação de serviços de TI, é necessário promover o alinhamento estratégico dos negócios com a capacidade de atender às necessidades dos consumidores, contribuindo para a oferta de serviços de qualidade que sejam percebidos e valorizados pelos gestores.

3.2 Ferramentas de avaliação da qualidade em serviços

A qualidade é avaliada pelo consumidor por meio da comparação entre o que ele espera receber com o que efetivamente recebe, sendo necessário manter um alinhamento contínuo entre as necessidades do negócio e os serviços oferecidos, considerando as expectativas dos clientes. Lima et al. (2023) apresentam as ferramentas da qualidade, um conjunto de métodos criado em 1950 para facilitar a identificação, a redução ou a eliminação de situações ou problemas que dificultam ou impedem o crescimento de um empreendimento.

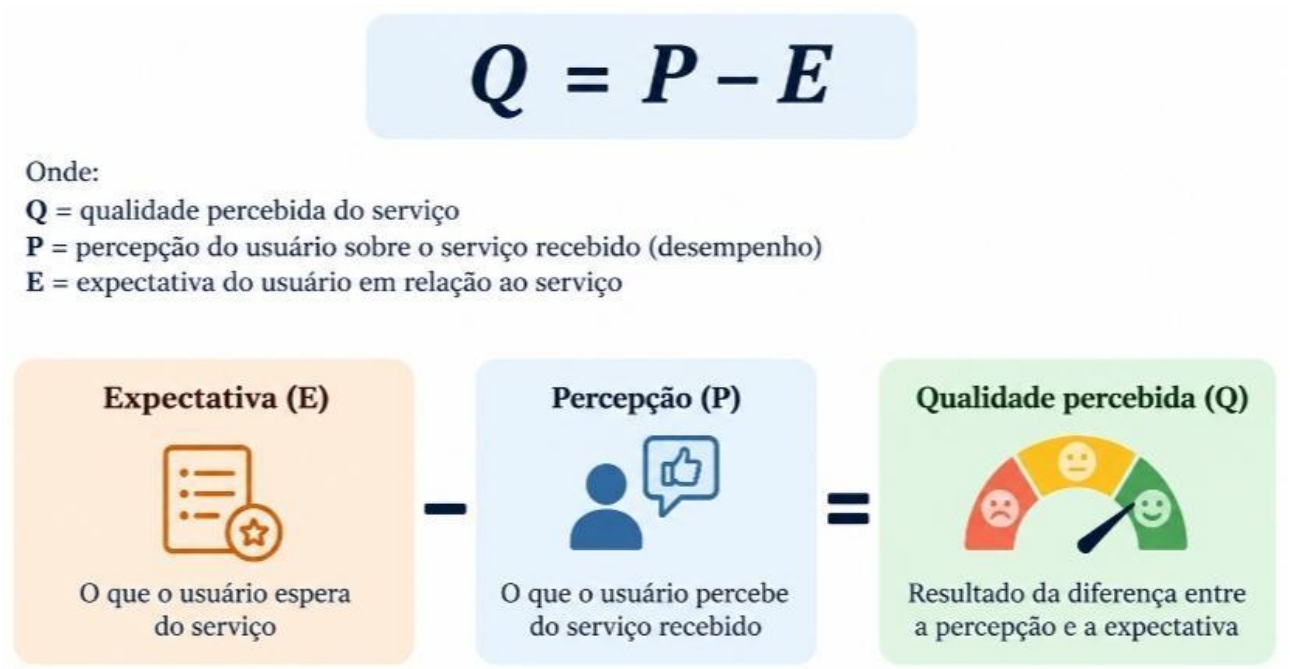
Logo, é necessário utilizar métodos que permitam mensurar a qualidade oferecida ao consumidor, como, por exemplo, ferramentas que auxiliam a gestão e a análise da qualidade, como o fluxograma, que apresenta sequencialmente cada etapa de um processo e auxilia na compreensão e localização de erros; o Diagrama de Pareto, baseado na regra 80/20, que permite identificar os problemas mais relevantes e priorizar ações; o histograma, que apresenta a frequência com que os dados ocorrem em determinado período.

Neste artigo, a ferramenta escolhida é a SERVQUAL, uma escala que mede a qualidade de um serviço por meio da comparação entres as expectativas do cliente e a percepção do serviço efetivamente recebido. Justamente por essas características, a ferramenta se torna pertinente para o segmento de informática, que, por sua vez, oferece serviços intangíveis.

3.3 SERVQUAL: fundamentos, dimensões e aplicabilidade

A SERVQUAL é uma ferramenta de medição da qualidade em serviços, baseada na relação entre expectativa e percepção, criada em 1988 pelos pesquisadores estadunidenses A. Parasuraman, Valarie Zeithaml e Leonard Berry. Os autores basearam-se no modelo de Oliver (1980), segundo o qual a satisfação do cliente é função da diferença entre suas expectativas e o serviço efetivamente recebido. Desse modo, a avaliação da qualidade de um serviço pelo cliente é realizada por meio da diferença entre suas expectativas e a sua percepção sobre o serviço recebido. Essa relação é representada pela equação apresentada a seguir.

Figura 1 – Equação da qualidade



Fonte: Adaptado de Oliver (1980)

Para caracterizar os serviço, Parasuraman et al. (1985) propuseram três características: simultaneidade, que se refere ao fato de o serviço ser consumido simultaneamente à sua produção, dificultando a correção de falhas antes que impactem o cliente; intangibilidade, que representa aquilo que não é tangível, não sendo passível de armazenamento ou transporte; e heterogeneidade, que dificulta a padronização dos serviços devido à variedade de serviços existentes e a influência do fator humano. Logo, a possibilidade de ocorrência de problemas ou de insatisfação do cliente aumenta significativamente em comparação com produtos padronizados, pois estes possuem processos de controle e garantia da qualidade mais estruturados.

A escala possui cinco dimensões, que abrangem aspectos tangíveis, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, totalizando 22 itens de avaliação. Passível de aplicação em serviços de diferentes naturezas, sua funcionalidade se baseia na comparação entre expectativa e a percepção do serviço recebido, permitindo detectar falhas, lacunas e/ou gargalos que impactam o consumidor.

4. Resultados

A coleta de dados ocorreu entre 28 de agosto e 5 de setembro de 2026, totalizando 13 respostas válidas registradas no formulário. Para a análise dos dados, inicialmente, foi realizada a organização e a sistematização das respostas em planilha eletrônica, considerando as questões fechadas e abertas separadamente.

A pesquisa contou com a participação de 13 respondentes, com diferentes funções relacionadas às áreas de informática e gestão, incluindo técnicos, analistas, gestores, empresários, sócios e assistentes de TI. Vale ressaltar que nem todos os respondentes responderam as questões representadas nos gráficos, o que pode resultar em variações no número total de respostas apresentadas em cada gráfico. A análise buscou compreender a percepção dos participantes sobre a ferramenta SERVQUAL e sua possível utilização na avaliação da qualidade dos serviços no setor de informática.

As questões objetivas foram submetidas à estatística descritiva, mediante a identificação das frequências absolutas e relativas das respostas, permitindo observar a distribuição do nível de familiaridade dos participantes com a SERVQUAL. Entre os participantes, 45,5% nunca haviam ouvido falar sobre a ferramenta, 45,5% conheciam apenas o conceito teórico e 9,1% haviam realizado aplicações da ferramenta em projetos acadêmicos. Em relação a complexidade de aplicação da SERVQUAL em um ambiente cotidiano, foram obtidas 10 respostas. Os participantes avaliaram a complexibilidade da aplicação da ferramenta em uma escala de 1 a 5, sendo de 1 o menor nível e o 5 o maior nível de complexibilidade. Conforme a avaliação da complexibilidade da aplicabilidade da ferramenta, 60% dos respondentes atribuíram nota 3 à complexibilidade de aplicação da ferramenta, enquanto 30% atribuíram nota 4 e 10% atribuíram nota 5. Não foram registradas respostas para as notas 1 e 2.

Quando perguntado sobre as críticas em relação à ferramenta SERVQUAL, os participantes poderiam assinalar mais de uma alternativa. Entre os respondentes, 27% consideraram o questionário muito longo para aplicação; 45,5% relataram dificuldade em adaptar as dimensões da escala SERVQUAL ao segmento de informática; 9,1% consideram a ferramenta muito focada na expectativa e pouco no que é realmente entregue; 18,2% afirmaram não possuir uma crítica relevante; 9,1% consideram a aplicação da ferramenta complicada no dia a dia; e 9,1% afirmam não conhecer a ferramenta. Por se tratar de uma questão de múltipla escolha, na qual era possível selecionar mais de uma alternativa, a soma dos percentuais ultrapassa 100%.

A questão aberta foi analisada a partir da leitura e comparação das 13 respostas, buscando identificar ideias recorrentes, aproximações e diferentes percepções entre os participantes. Para a organização dos dados, foram agrupados os trechos que apresentavam sentidos semelhantes, permitindo identificar quatro eixos principais: convergências, complementaridades, singularidades e gaps e/ou lacunas. Posteriormente, essas relações foram sistematizadas e representadas visualmente por meio do software Cmap Tools, utilizado como recurso de organização e elaboração do mapa conceitual, e não como ferramenta de análise dos dados propriamente dita.

As convergências correspondem aos aspectos que aparecem de forma mais próxima entre as respostas. Neste eixo, destaca-se a percepção de que a SERVQUAL pode ser uma ferramenta útil para avaliar a qualidade dos serviços e compreender a percepção do usuário. Os participantes também relacionaram a utilização da ferramenta à obtenção de feedback, à identificação da satisfação do cliente e à possibilidade de apoiar melhorias no atendimento e na prestação dos serviços. Essas percepções aproximam a utilização da SERVQUAL de uma perspectiva de avaliação contínua da qualidade, na qual a experiência do usuário pode fornecer informações para identificar necessidades de aperfeiçoamento.

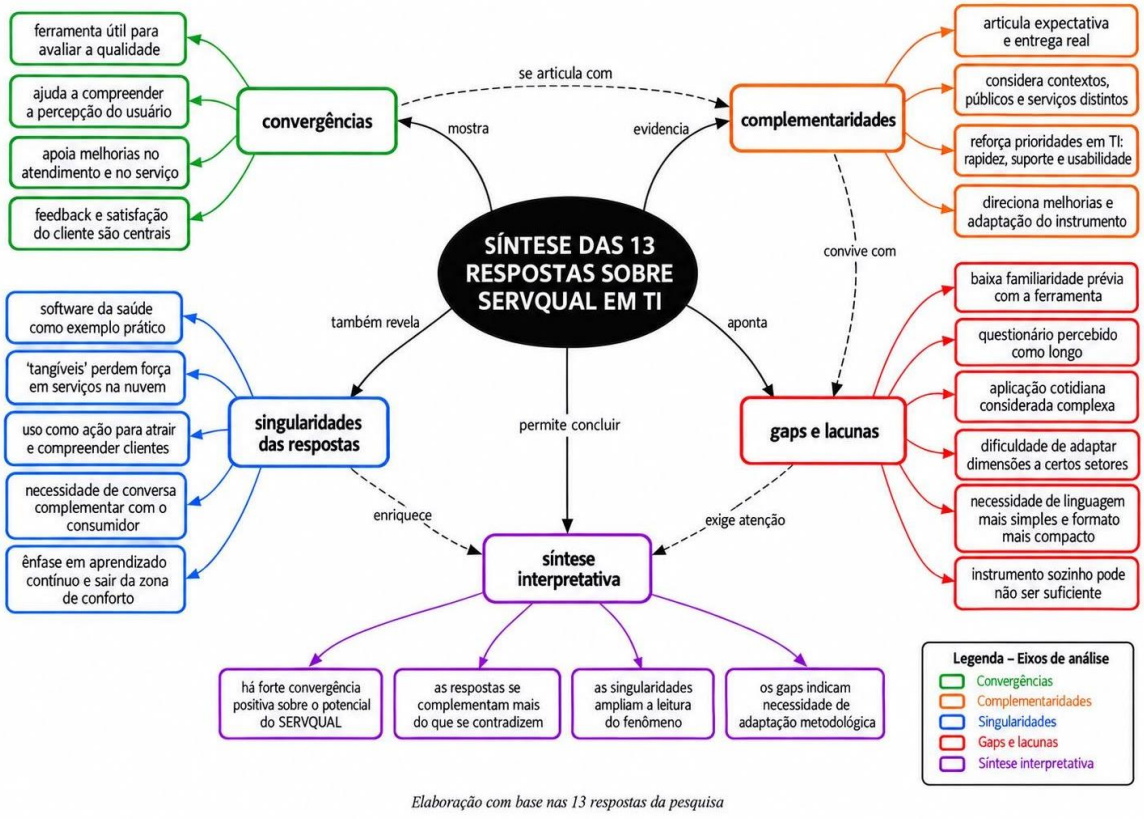
Além das convergências, o mapa evidencia complementaridades entre as respostas. Nesse grupo, observa-se a compreensão de que a SERVQUAL não deve ser considerada de forma isolada, mas relacionada às características específicas dos serviços, dos públicos e dos contextos organizacionais. Os participantes destacaram aspectos como rapidez, suporte, usabilidade e adaptação do instrumento às particularidades do setor de informática. Dessa forma, as respostas ampliam a percepção inicial sobre a ferramenta ao indicar que sua utilização pode envolver ajustes conforme o tipo de serviço prestado e o perfil do usuário avaliado.

As singularidades das respostas representam percepções pontuais que, embora não tenham aparecido de forma recorrente, contribuem para ampliar a compreensão do fenômeno. Entre elas, destacam-se a utilização da SERVQUAL em softwares relacionados

à área da saúde, a percepção de que os aspectos tangíveis apresentam menor relevância em determinados serviços realizados em nuvem, a utilização da pesquisa como forma de aproximação com clientes e a importância atribuída à conversa com o consumidor. Também foi mencionada a necessidade de aprendizado contínuo e de saída da zona de conforto. Essas manifestações demonstram que a percepção sobre a aplicabilidade da ferramenta pode variar de acordo com a experiência profissional e com o tipo de serviço de informática considerado.

Por outro lado, o eixo de gaps e lacunas reúne aspectos que podem limitar ou dificultar a aplicação da SERVQUAL. Entre eles, aparecem a baixa familiaridade prévia de alguns participantes com a ferramenta, a percepção de que o questionário pode ser longo, a complexidade percebida na aplicação cotidiana, a dificuldade de adaptar determinadas dimensões a diferentes setores e a necessidade de utilizar uma linguagem mais simples e um formato mais compacto. Uma das percepções sintetizadas no mapa também aponta que o instrumento, quando utilizado isoladamente, pode não ser suficiente para compreender todas as particularidades da qualidade dos serviços de informática.

Figura 2 - Mapa-síntese das respostas sobre o uso da SERVQUAL em TI



Fonte: Elaborado pelas autoras (2026).

A presença simultânea de convergências, complementaridades, singularidades e lacunas permite uma interpretação mais ampla das respostas. De um lado, existe uma percepção positiva sobre o potencial da SERVQUAL para compreender a experiência do usuário, obter feedback e identificar oportunidades de melhoria. De outro, as respostas indicam que essa aplicabilidade pode estar condicionada à adequação do instrumento ao contexto em que será utilizado. Assim, a percepção dos participantes não se concentra apenas na possibilidade de utilização da SERVQUAL, mas também nas condições necessárias para que sua aplicação seja compreensível e pertinente.

Nesse sentido, os resultados sugerem que a aplicação da SERVQUAL no setor de informática pode ser compreendida como uma possibilidade de avaliação da qualidade percebida, desde que sejam consideradas as características dos diferentes serviços, organizações e públicos envolvidos. A necessidade de adaptação das dimensões, da linguagem e do formato do instrumento aparece como um dos principais pontos de atenção identificados nas respostas. Essa percepção é particularmente relevante em um setor caracterizado pela diversidade de serviços, que pode envolver desde suporte técnico e manutenção até desenvolvimento de sistemas, serviços em nuvem e soluções especializadas.

A baixa familiaridade de parte dos participantes com a SERVQUAL também constitui um aspecto relevante para a interpretação dos resultados. Como alguns respondentes declararam não conhecer previamente a ferramenta, suas percepções foram formuladas a partir da apresentação realizada no contexto da pesquisa. Dessa forma, a compreensão sobre a aplicabilidade do instrumento pode estar relacionada ao nível de entendimento adquirido durante esse contato inicial, o que reforça a importância de uma explicação clara sobre a finalidade e o funcionamento da SERVQUAL quando a ferramenta for aplicada por públicos sem familiaridade prévia com o modelo.

A síntese das 13 respostas, portanto, evidencia que as percepções dos participantes não são uniformes, mas apresentam pontos de aproximação e também diferenças relacionadas às experiências e aos contextos de atuação. As convergências indicam o potencial percebido da SERVQUAL, enquanto as complementaridades e singularidades ampliam a compreensão sobre suas possibilidades de utilização. Já os gaps apontam limitações e condições que devem ser consideradas. Em conjunto, esses elementos indicam que a utilização da SERVQUAL em serviços de informática pode demandar adaptações metodológicas e contextuais, especialmente quanto à linguagem, extensão, dimensões avaliadas e características do público respondente.

A análise das respostas, representada no mapa-síntese, evidencia diferentes percepções sobre a utilização da SERVQUAL. De modo geral, observa-se que os participantes reconhecem a possibilidade de utilização da ferramenta para compreender a percepção dos usuários, obter feedback e identificar oportunidades de melhoria na qualidade dos serviços.

As respostas também demonstram que a aplicação da escala precisa considerar as particularidades dos serviços de TI e dos diferentes perfis de usuários. Nesse sentido, aparecem como pontos relevantes a adaptação das questões, a utilização de uma linguagem acessível e a redução da complexidade do questionário. Algumas respostas ainda indicam que a aplicação do instrumento pode ser complementada por outras formas de contato com o usuário, como conversas e feedbacks contínuos.

Assim, as respostas indicam que a SERVQUAL apresenta potencial para apoiar a avaliação da qualidade em serviços de TI, porém sua aplicação precisa ser contextualizada e complementada pela compreensão das diferentes experiências dos usuários. O mapa-síntese contribui, portanto, para reunir e integrar essas percepções, permitindo visualizar os aspectos recorrentes e as particularidades identificadas nas respostas.

5. Conclusões

Os resultados da pesquisa demonstraram baixo conhecimento prévio da SERVQUAL entre os profissionais de TI, mas não identificou rejeição à ferramenta. Em contrapartida, os respondentes reconhecem seu potencial para compreender a experiência do usuário e identificar oportunidades de melhoria nos serviços, desde que adaptada às particularidades do setor. O mapa-síntese apresentado anteriormente evidencia que as respostas, embora

variadas, mostraram-se mais complementares do que contraditórias. As percepções mostram-se convergentes quanto à utilidade da ferramenta, mas divergindo em pontos específicos, como a dificuldade de avaliar a percepção sobre qualidade em TI conforme o tipo de serviço, o perfil do usuário e a situação vivenciada pelo profissional. Esses aspectos apontam para a necessidade de ajustes na estrutura e na aplicação da escala, e não para sua adoção rígida ou padronizada.

A SERVQUAL apresenta potencial para apoiar a avaliação da qualidade em serviços de TI, segundo a percepção dos profissionais consultados. Porém, sua eventual aplicação precisaria ser contextualizada e complementada pela compreensão das diferentes experiências dos usuários finais. Dessa forma, apesar do número reduzido de respondentes limitar a possibilidade de generalização dos resultados, os dados obtidos permitiram alcançar o objetivo proposto no estudo, ao indicar que a percepção sobre a utilidade da ferramenta está relacionada não apenas à sua estrutura original, mas também à maneira como ela poderia ser adaptada ao contexto investigado.

Abre-se espaço para pesquisas futuras voltadas à identificação de quais ferramentas podem contribuir para a complementação da escala SERVQUAL no setor de TI, além da construção e adaptação de uma escala específica para a utilização nesse setor, sobretudo por meio de estudos que envolvam a aplicação direta do instrumento junto aos clientes, e não apenas a percepção dos profissionais sobre seu potencial.

Referências

Barbosa, F. L. S.; Rabêlo Neto, A.; Moreira, R. N.; Bizarria, F. P. A. (2016). As dimensões da escala Servqual na qualidade percebida por clientes de postos de combustível: um estudo em Teresina-PI . Revista Capital Científico - Eletrônica, v. 14, n. 3, p. 117-131.

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. A aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, 2010.

CRESWELL, John W.; CLARK, Vick L. Plano. Pesquisa de métodos mistos. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

DEMING, W. E. Dr. Deming. O americano que ensinou a qualidade total aos japoneses. Rio de Janeiro: Record, 1993.

LIMA, Adalberto da Cruz; BARBOSA, Christiane Lima; TORRES, Luis Fernando; RAMOS, Pamella Tavares Jose; TEIXEIRA, Adriana Melo; BRAGA NETO, Olavo de Oliveira; AGOSTINHO, Rafael; CALADO, Robisom Damasceno. As 7 ferramentas da qualidade. Revista do LabDGE - UFF, v. 1, n. 3, 2023. DOI: 10.22409/2675-4924.8.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J.; HEMZO, M. Marketing de serviços: pessoas, tecnologias estratégias. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011

MEIRELLES, Dimária Silva e. O conceito de serviço. Revista de Economia Política, São Paulo, v. 26, n. 1 (101), p. 119-136, jan./mar. 2006. Disponível em: https://www.scielo.br/j/rep/a/VMnhc7zXJ8QHKGbKGhzrNwr/format=pdf&lang=pt&ilang=pt_BR. Acesso em: 3 set, 2026.

MARCELINO, H. B.; BORGES, F. H.; BARBOSA, J. C. Qualidade em serviço: um estudo de caso de uma microempresa do setor de papelaria e presentes através da aplicação da ferramenta SERVQUAL. In: XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2016, João Pessoa. Anais do XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Rio de Janeiro: ABEPRO, 2016. v. 1. p. 1-12.

MARQUES, Cícero F. Estratégia da gestão da produção e operações. Curitiba: IESDE Brasil, 2009.

OLIVER, R. L. A Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions, Journal of Marketing Research, v. 17, n. 4, November, p. 460-469, 1980.

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. 4, p. 41-50, 1985.

SILVA, R. A.; SILVA, M. A. B. N. A influência das dimensões de qualidade dos serviços na satisfação do cliente: um estudo em uma cafeteria na cidade de Caruaru-PE. Veredas – Revista Eletrônica de Ciências, v. 10, n. 1, p. 5-20, 2017. Disponível em:https://www.even3.com.br/anais/mpct2017/44444-a-influencia-das-dimensoes-de-qualidade-dos-servicos-na-satisfacao-do-cliente--um-estudo-em-uma-cafeteria-na-cidad/. Acesso em: 5 set. 2026.

SILVA, Eduardo Margara da; YUE, Gin Kwan; ROTONDARO, Roberto Gilioli; LAURINDO, Fernando José Barbin. Gestão da qualidade em serviços de TI: em busca de competitividade. Produção, v. 16, n. 2, p. 329-340, maio/ago. 2006. DOI: 10.1590/S0103-65132006000200012.

TASHAKKORI, Abbas M.; CRESWELL, John W. The new era of mixed methods. Journal of Mixed Methods Research, Michigan, v. 1, n. 1, p. 3-7, 2007. Disponível em: https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2345678906293042 Acesso em: 16 set. 2026.