



ConBRepro

X CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



02 a 04
de dezembro 2020

A APLICAÇÃO DA FERRAMENTA SERVQUAL COMO PILAR PARA A GESTÃO DE QUALIDADE EM EMPRESAS

Bruna Camargo de Souza Vargas

Aluno – Universidade de Araraquara Uniara

Danver Messias Bruno

Mestre - Universidade de Araraquara Uniara

Resumo: A qualidade é fundamental para qualquer empresa, pois fornecer um bom serviço para os clientes não apenas faz o negócio crescer, mas possibilita uma fidelização de uma maior quantidade de pessoas, algo que é atrativo para o âmbito de qualquer negócio. Por isso, a seguinte pesquisa tem como finalidade o estudo da qualidade de uma escola de idiomas localizada no interior de São Paulo, por intermédio da aplicação do método servqual para realizar uma análise dos principais serviços por ela fornecidos. O método de pesquisa foi misto, composto por uma análise bibliográfica do tema, seguido por uma pesquisa de campo, através da coleta de dados por intermédio de dois questionários para uma quantidade de alunos dessa escola. Em última análise, todos os resultados foram analisados e também delimitadas possíveis intervenções para a melhoria dos serviços de qualidade do empreendimento.

Palavras-chave: Servqual, Qualidade, Gestão, Serviços.

THE APPLICATION OF THE SERVQUAL TOOL AS A PILLAR FOR QUALITY MANAGEMENT IN COMPANIES

Abstract: Quality is fundamental for any company, because providing a good service to customers not only makes the business grow, but also makes possible the loyalty of a larger number of people, something that is attractive for the scope of any business. Therefore, the following research aims to study the quality of a language school located in the interior of sãopaulo, through the application of the servqual method to carry out an analysis of the main services it provides. The research method was mixed, composed of a bibliographic analysis of the theme, followed by a field research, through the collection of data through two questionnaires for a number of students at that school. Ultimately, all results were analyzed and possible interventions were also outlined to improve the quality services of the enterprise.

Keywords: Servqual, Quality, Management, Services.

1. Introdução

O mercado está em constante transformação e tornando-se cada vez mais globalizado, potencializado pelas novas tecnologias de informações e comunicações e, para um profissional se destacar, falar uma língua estrangeira se tornou indispensável. Como os perfis dos clientes estão em constante mudança, e cada vez mais exigente, o anseio das

instituições alcançarem os níveis de excelência para se destacarem entre as inúmeras concorrentes, vêm crescendo (MARCELINO; BORGES; BARBOSA, 2016).

Inseridas neste cenário e buscando atender a uma parcela desta demanda cresce o mercado das escolas de idiomas. Segundo o IBGE (2018), no terceiro trimestre de 2018, o setor de serviços representou aproximadamente 74% do PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro. Para Polido e Mendes (2015), o setor de serviços é o que mais contribui para o crescimento na economia e para geração de novos empregos.

Para uma instituição se destacar é crucial superar as expectativas que o cliente tem sobre seu serviço, com isso, ela deve priorizar pontos correlacionados aos serviços que a instituição irá oferecer (TRIERWEILLER *et al.* 2011). Devido a rapidez das inovações tecnológicas e a facilidade em acessar informações, os clientes tornam-se cada vez mais exigentes e, com isso, ter qualidade no serviço prestado se tornou essencial e não um diferencial na instituição (SOUZA; GRIEBELER; GODOY, 2007).

Dessa forma, a satisfação do cliente é vista como primordial para o sucesso de qualquer empresa. É preciso aproximar-se dos clientes, conhecer quais são suas necessidades, expectativas e, qual o principal fator para fidelizá-los. (PRASS; SANT'ANNA; GODOY, 2010).

Para alcançar a satisfação pela qualidade do serviço prestado é feita a comparação entre a expectativa e a percepção do real do serviço. Quando as expectativas forem são inferiores ao serviço prestado e não atende as exigências mínimas, a qualidade é considerada baixa. Por outro lado, se o serviço prestado for superior às expectativas, a qualidade é denominada de excelência (FITZSIMMONS E FITZSIMMONS, 2010). Para Medeiros (2017), a ferramenta SERVQUAL, criada por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1988, trata-se um instrumento de grande eficácia nos processos de avaliação de qualidade em serviços.

A dificuldade em mensurar a qualidade de um serviço prestado fez com que realizássemos esse estudo com o seguinte questionamento: a ferramenta SERVQUAL poderia contribuir para a mensuração da qualidade de serviços prestados de uma empresa?

Esse artigo tem como objetivo avaliar a qualidade de serviço prestado em uma escola de idiomas, através da aplicação da ferramenta SERVQUAL com natureza qualitativa. Por isso, o método de pesquisa utilizado será de revisão bibliográfica, em decorrência dos diversos autores que relataram sobre esse tema no decorrer dos anos.

2. Desenvolvimento

2.1 Qualidade em Serviços

De maneira geral, a qualidade possui várias definições, contudo, ela está relacionada com serviços prestados, produtos vendidos e diretamente conectada com a satisfação do cliente. Devido a isso, surgiu a importância de ser mensurada para atender as expectativas dos clientes e, assim, garantir sua fidelização (SILVA; QUIRINO; SILVA, 2019).

Para Almeida (2013) a qualidade dos serviços é mensurada através das experiências vividas dos consumidores, pois, o cliente levará em consideração o nível de qualidade de situações passadas. A partir disso, os prestadores procuram satisfazer suas necessidades, fornece soluções para possíveis problemas e conceder benefícios. A teoria de Marketing afirma que, para o sucesso de um negócio, o cliente tem que estar satisfeito com o serviço (NAIK, GANTASALA, PRABHKAR, 2010).

Silva (2015) mostra que o atendimento ao cliente está relacionado com a qualidade de serviço, visto que, influenciará positivamente ou negativamente a percepção do serviço,

com isso, os colaboradores têm que estar preparados para o atendimento e para solucionar problemas. Conseqüentemente, o cliente terá uma confiança gerando uma credibilidade com o serviço e superando as expectativas. Espera-se que a qualidade siga os padrões de consumo do cliente:

Figura 1 – Modelo de qualidade de Grönroos



Fonte: GRÖNROOS (2004)

Vieira indica os principais aspectos que influenciam a percepção dos clientes: (1) a qualidade de produtos é mais fácil em ser avaliada do que qualidade de serviços; (2) para avaliar a qualidade do serviço, leva-se em conta o resultado do serviço e a prestação do mesmo; (3) a percepção da qualidade tem efeito da expectativa do cliente e o serviço prestado de fato.

Para uma total clareza na qualidade de serviços, três atributos devem ser analisados. O primeiro atributo é a intangibilidade, onde, relata o fato de os serviços não serem físicos há uma dificuldade maior em mensurá-la. O segundo é a heterogeneidade, onde descreve a grande diversidade de serviços e a dificuldade em garantir as expectativas e o desempenho do serviço prestado, dificultando a padronização. O terceiro e último atributo é a inseparabilidade, onde relatam os obstáculos do controle gerencial sobre a qualidade concebida pelo cliente, visto que, a produção e a prestação de serviços são empregadas ao mesmo tempo, se tornando inseparáveis (ARAUJO; BERGIANTE, 2018).

A conexão entre qualidade de serviços e satisfação do cliente vem sendo amplamente analisada em aplicações distintas ao longo dos anos. Ademais, com base em muitas análises aprofundadas de autores sobre qualidade que foram realizadas, a qualidade dos serviços é um pilar para o sucesso de qualquer empresa (ZABOTTI; WALTER, 2016).

Isso ocorre pelo processo do ciclo de vida do consumidor, não é apenas fazer um produto excelente, é necessário manter a qualidade e otimizar a cadeia de produção, e, ao mesmo tempo, construir um relacionamento com o cliente para obter uma avaliação do consumo e do serviço (ZABOTTI; WALTER, 2016).

Modelos como o Servqual são adequados para esse tipo de processo, pois ele analisa várias lacunas e aspectos de qualidade de serviço, essa ferramenta vem sendo uma das mais utilizadas e comuns em pesquisas de mercado e estudos de melhorias de qualidade. O Servqual, como será aprofundado mais adiante, faz uso de cinco pilares para a qualidade,

tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. Esses vieses englobam fatores sociais, pessoais, físicos e financeiros da empresa (ZABOTTI; WALTER, 2016).

O modelo Servqual é um dos métodos mais influentes para instrumentalizar a mensuração de qualidade em um empreendimento, isso ocorre devido a sua versatilidade, pois pode ser aplicado de várias formas para desenvolver diversos campos de qualidade de serviço de uma empresa.

2.2 Escala Service Quality (SERVQUAL)

A escala Servqual é um instrumento de mensuração da qualidade percebida pelos clientes pelos serviços nos quais uma empresa está prestando, essa escala foi criada por três pesquisadores americanos. A escala de qualidade e serviços também é conhecida como modelo de 5 "gaps", também conhecidos como lacunas. As etapas dessa ferramenta variam desde a prestação do serviço até a percepção do serviço pelo cliente. Na expectativa so serviço pelos usuários os fatores decorrentes são a comunicação interpessoal, ou seja, a propaganda boca-a-boca, as necessidades pessoais do cliente e a experiência passada, assim como a comunicação que a empresa provê sobre o serviço (a propaganda que ela tem sobre o que está ofertando).

Diversos grupos de prestadores de serviços como, varejo, bancos, manutenção, realizaram uma pesquisa nos Estados Unidos em 1985 onde, concluíram que era essencial que o empreendimento conhecesse as expectativas e percepções dos clientes em relação aos serviços prestados. A princípio foram determinados noventa e sete afirmações e um grupo de dez dimensões como processo de avaliação. Posteriormente a outros estudos e análises surgiu a ferramenta SERVQUAL (ZEITHAML; PARASURAMAN, 2004; MIGUEL; SALOMI, 2004). A figura a seguir, mostra um exemplo de escala de qualidade:

Figura 2 – Exemplo de escala Servqual

| Questão | EXPECTATIVA | | | | | | | | PERCEPCAO | | | | | | | | DIMENSÕES |
|---------|-------------------|---|----|----|----|--------|---------------|-------------------|-----------|----|----|--------|--------|---------------|------------------|--|-----------|
| | Respostas Obtidas | | | | | Média | Desvio Padrão | Respostas Obtidas | | | | | Média | Desvio Padrão | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 1 | 2 | 5 | 13 | 25 | 26 | 3,9577 | 1,0479 | 2 | 0 | 9 | 32 | 28 | 4,1831 | 0,8670 | Tangibilidade | | |
| 2 | 0 | 1 | 17 | 22 | 30 | 4,0986 | 0,9733 | 0 | 0 | 7 | 19 | 44 | 4,4648 | 0,8591 | | | |
| 3 | 4 | 0 | 14 | 26 | 27 | 4,0141 | 1,0487 | 2 | 7 | 30 | 15 | 17 | 3,5352 | 1,0533 | | | |
| 4 | 0 | 0 | 7 | 19 | 45 | 4,5352 | 0,6725 | 0 | 0 | 8 | 20 | 43 | 4,4930 | 0,6943 | | | |
| 5 | 0 | 0 | 7 | 33 | 31 | 4,3380 | 0,6534 | 0 | 0 | 8 | 20 | 43 | 4,4930 | 0,6943 | Responsabilidade | | |
| 6 | 2 | 2 | 8 | 26 | 33 | 4,2113 | 0,9549 | 2 | 1 | 18 | 27 | 23 | 3,9577 | 0,9477 | | | |
| 7 | 0 | 4 | 8 | 22 | 37 | 4,2958 | 0,8847 | 0 | 8 | 12 | 23 | 28 | 4,0000 | 1,0142 | | | |
| 8 | 0 | 3 | 8 | 23 | 37 | 4,3239 | 0,8413 | 0 | 4 | 4 | 10 | 53 | 4,5775 | 0,8394 | | | |
| 9 | 0 | 0 | 4 | 31 | 36 | 4,4507 | 0,6045 | 0 | 1 | 4 | 23 | 43 | 4,5211 | 0,6731 | Confiabilidade | | |
| 10 | 0 | 1 | 4 | 16 | 50 | 4,6197 | 0,6626 | 0 | 0 | 8 | 63 | 4,8873 | 0,3184 | | | | |
| 11 | 0 | 3 | 9 | 17 | 42 | 4,3803 | 0,8679 | 0 | 2 | 11 | 18 | 40 | 4,3521 | 0,8468 | | | |
| 12 | 0 | 0 | 7 | 24 | 40 | 4,4648 | 0,6725 | 0 | 0 | 3 | 29 | 39 | 4,5070 | 0,5824 | | | |
| 13 | 0 | 3 | 10 | 26 | 32 | 4,2254 | 0,8485 | 0 | 2 | 3 | 25 | 41 | 4,4789 | 0,7143 | Empatia | | |
| 14 | 0 | 1 | 9 | 15 | 46 | 4,4930 | 0,7723 | 0 | 0 | 18 | 53 | 4,7465 | 0,4381 | | | | |
| 15 | 1 | 3 | 10 | 11 | 46 | 4,3803 | 0,9764 | 2 | 3 | 18 | 11 | 37 | 4,0986 | 1,0975 | | | |
| 16 | 0 | 4 | 9 | 19 | 39 | 4,3099 | 0,9038 | 2 | 4 | 15 | 16 | 34 | 4,0704 | 1,0866 | | | |
| 17 | 0 | 0 | 0 | 25 | 46 | 4,6479 | 0,4810 | 0 | 0 | 0 | 18 | 53 | 4,7465 | 0,4381 | Garantia | | |
| 18 | 0 | 1 | 4 | 11 | 55 | 4,6901 | 0,6457 | 0 | 0 | 4 | 18 | 49 | 4,6338 | 0,5914 | | | |
| 19 | 0 | 0 | 3 | 23 | 45 | 4,5915 | 0,5751 | 1 | 0 | 3 | 17 | 50 | 4,6197 | 0,7044 | | | |
| 20 | 0 | 2 | 4 | 33 | 32 | 4,3380 | 0,7160 | 1 | 3 | 2 | 14 | 51 | 4,5634 | 0,8574 | | | |
| 21 | 0 | 0 | 4 | 17 | 50 | 4,6479 | 0,5879 | 0 | 0 | 0 | 14 | 57 | 4,8028 | 0,4007 | | | |
| 22 | 0 | 2 | 8 | 23 | 38 | 4,3662 | 0,7971 | 0 | 5 | 7 | 22 | 37 | 4,2817 | 0,9131 | | | |

Fonte: RADONS (2013)

Parasuraman, Zeithaml e Berry, em 1985, desenvolveram um modelo de qualidade em serviços que identifica as prováveis lacunas entre a expectativa e percepção do consumidor em relação ao serviço prestado. Com isso, as lacunas caracterizam uma avaliação negativa onde, o serviço prestado não supera a expectativa. Para os autores, os principais fatores

que influenciam as expectativas dos clientes são: comunicações externas, necessidades pessoais e experiências anteriores. Com relação a percepção os principais fatores que influenciam são: prestação de serviço e atendimento (ARAUJO; BERGIANTE, 2018).

Com isso, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), visando mensurar a qualidade de serviço, entre as expectativas e percepção dos clientes, desenvolveram o modelo chamado “*Service Quality Gap Analysis*”. Na qual as lacunas 1, 2, 3 e 4 estão relacionadas aos prestadores de serviços e a lacuna 5 está relacionado aos consumidores.

Para Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), o modelo *gaps* tem como objetivo estruturar as estratégias e planejamentos das empresas visando as expectativas dos clientes e como superá-las. Abaixo segue a definição dos *gaps* de acordo com os autores:

- a) Gap 1: representa a diferença entre as expectativas dos clientes e a percepção na visão gerencial;
- b) Gap 2: representa a diferença entre a compreensão dos gestores com as expectativas dos clientes e a execução de melhorias conforme os critérios da qualidade de serviço, tornando um ponto complexo por serem intangíveis;
- c) Gap 3: representa a diferença entre as especificações e desenvolvimento dos serviços a serem prestados e a execução real do serviço prestado;
- d) Gap 4: representa a diferença entre o que a empresa menciona por meio de comunicações e o serviço que ela de fato, executa;
- e) Gap 5: representa a diferença entre a expectativa e a percepção do cliente com o serviço prestado.

Considerando o modelo dos 5 *gaps*, observa-se que eles podem ser classificados separadamente. Entretanto, o *gap* 5 se resalta dos demais por evidenciar a ocorrência de um ou mais *gaps* (GONÇALVES, 2017; BRUNO, 2017; BORGES, 2017).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), com base no modelo dos 5 *gaps*, criaram um método chamado *Escala Service Quality*, com a finalidade de mensurar a percepção dos clientes. Para os autores, a ferramenta é adequada para medir a qualidade prestada nos serviços e mostrar as diferenças (*gaps*) encontrados (ARAUJO, 2019; BERGIANTE, 2019).

Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), a metodologia SERVQUAL é uma ferramenta para avaliar as cinco dimensões da qualidade de serviço:

- a) Confiabilidade: habilidade em prestar serviço com confiança;
- b) Responsividade: viabilizar o serviço com exatidão e estar disposto a ajudar;
- c) Segurança: habilidade em passar segurança e confiança para seus clientes;
- d) Empatia: facilidade em acesso com os clientes, atenção individualizada;
- e) Tangibilidade: aparência em equipamentos e matérias de comunicação.

A ferramenta SERVQUAL permite gerar a diferença da expectativa e da percepção do cliente referente ao serviço prestado. Com isso, os clientes fazem duas avaliações utilizando um questionário tendo como base 22 questões cada, onde, a primeira é realizada antes do serviço onde, possibilita visualizar o nível de qualidade que o cliente espera que o serviço tenha.

A segunda avaliação é aplicada após a prestação de serviço, mostrando as percepções da qualidade de serviço prestado. A diferença entre elas, mensura a qualidade de serviço (SANTOS *et al.*, 2012).

A resposta do cliente deve expressar sua opinião para cada dimensão através da escala Likert de 7 pontos, onde, o número 1 representa “discordo fortemente” e, o número 7 representa “concordo fortemente”. Posteriormente a coleta de dados, a qualidade é mensurada através da diferença entre expectativa e percepção ($Gap = E - P$). Um resultado

positivo mostra que o cliente ficou satisfeito como serviço, ou seja, sua expectativa foi superada. Um resultado negativo mostra que o serviço prestado ficou abaixo da expectativa, mostrando em qual dimensão gerou insatisfação (BELDERRAIN *et al.*, 2010).

Uma das maneiras mais eficientes para sustentar uma organização, principalmente no contexto atual do mercado, com nichos cada vez mais competitivos é por intermédio da melhoria contínua. Por essa análise, a estratégia de gestão propostas necessita de um desempenho constante e também da utilização de indicadores e desempenho e medidas de avaliação.

Uma solução para avaliar as medidas de qualidade do serviço é classificar o serviço de fornecedores. O procedimento de classificação em problemas complexos ou problemas selecionados pode ser fomentado de maneira assertiva para suporte de métodos de tomadas de decisões de múltiplos atributos, por exemplo.

A ferramenta de qualidade Servqual pode servir como um sistema de apoio à decisões abrangentes para a criação de um modelo de avaliação de qualidade de serviços de um empreendimento e quais são as atividades centrais de uma empresa. O modelo de medição de qualidade de serviços é uma ferramenta reconhecida no mercado como um método confiável baseado em modelagens estatísticas e métodos de validação.

Ademais, o Servqual é um processo que pode ser adaptado a empresas de diversos nichos, possibilitando uma extensa investigação gerencial, com base em exemplos reais e não apenas teóricos como outros métodos de investigação de qualidade, que, ao contrário do Servqual, acabam funcionando apenas por “tentativas”. Após essa análise, é possível tabular os dados de qualidade:

Tabela 1 – Diferença entre média da expectativa e desempenho

| ITEM | QUALIDADE PERCEBIDA (Diferença entre as médias da expectativa e desempenho) | ITEM | QUALIDADE PERCEBIDA (Diferença entre as médias da expectativa e desempenho) |
|------|--|------|--|
| 1 | 0,2254 | 12 | 0,0423 |
| 2 | 0,3662 | 13 | 0,2535 |
| 3 | -0,4789 | 14 | 0,2535 |
| 4 | -0,0423 | 15 | -0,2817 |
| 5 | 0,1549 | 16 | -0,2394 |
| 6 | -0,2535 | 17 | 0,0986 |
| 7 | -0,2958 | 18 | -0,0563 |
| 8 | 0,2535 | 19 | 0,0282 |
| 9 | 0,0704 | 20 | 0,2254 |
| 10 | 0,2676 | 21 | 0,1549 |
| 11 | -0,0282 | 22 | -0,0845 |

Fonte: RADONS (2013)

Logo, o Servqual é uma forma de demonstrar praticidade e novas projeções de mercado dentro de um empreendimento, além de usar variáveis estatísticas e ser compatível com métodos de análise de dados em escala, por exemplo. Isso torna essa ferramenta não apenas uma excelente fonte de informações, mas também um direcionamento para a análise das principais falhas de uma empresa, dos seus colaboradores e também do seu espaço físico. Assim, a ferramenta torna-se viável não somente para empresas que estão em ascensão no mercado, mas também para corporações sólidas.

Como já delimitado, o Servqual tem como princípio medir a qualidade de um serviço, para isso, a ferramenta faz uso de várias dimensões, como os aspectos físicos (instalações, equipamentos e pessoal), a confiabilidade, ou seja, entregar para o cliente o que foi prometido, a prestreza (disposição e boa vontade da prestação de um serviço), a segurança (que engloba o conhecimento e a qualificação de quem presta o serviço). Quando uma empresa é bem qualificada e conhece bem o seu ramo, isso evidentemente passa uma maior segurança para o cliente. O atendimento e o tratamento prestado aos clientes também é um aspecto importante para essa ferramenta, pois hodiernamente existem diversas empresas que não estão preocupadas em atender bem os seus adeptos.

A aplicação da Servqual é segmentada em duas etapas: Primeiramente é realizada uma entrevista, para que o cliente possa expressar o que ele acha que pode melhorar na empresa e quais são os seus pontos positivos. Posteriormente é realizada outra entrevista para que o cliente dizer o que acha de uma determinada empresa, de forma semelhante ao Net Promoter Score (NPS).

A conexão entre os pontos a serem melhorados e o que o cliente acha do empreendimento, será o parâmetro para medir a qualidade da empresa. A partir disso, é possível rever onde os aspectos de qualidade podem ser revistos, seja em relação ao atendimento da empresa ou dos produtos que estão sendo oferecidos.

3. Metodologia

A qualidade é fundamental para a gestão de empresas e para a tomada de decisões dentro de uma empresa. Processos como a modificação do sistema de gestão com um maior foco para produtividade e a utilização de sistemas para mensurar o desempenho são alguns dos aspectos que podem se incorporados para uma gestão adequada com ênfase em qualidade.

Assim, existem várias técnicas que podem ser aplicadas para esse viés, como é o caso de sistemas de controle gerenciais, técnica que pode potencializar o impacto social das atividades do empreendimento, tendo em vista que a qualidade deve ser aplicada tanto nos aspectos sociais quanto corporativos da empresa.

Outro parâmetro importante é a sobrecarga de trabalho, além das altas cargas de estresse e ansiedade, esses aspectos podem diminuir a qualidade do seu atendimento e a sua produtividade das empresas, isso também precisa ser considerado em uma análise de qualidade. Isto posto, investir em modelos de gestão que facilitem a qualidade de vida desses colaboradores é fundamental.

Tendo em vista a grande quantidade de autores que versam sobre a qualidade aplicada com a ferramenta Servqual, o método de pesquisa escolhido foi bibliográfico. Essa forma de pesquisa é muito relevante para a comunidade acadêmica, mesmo com as suas limitações em casos específicos, a revisão bibliográfica é capaz de melhorar a capacidade de síntese do autor e interpretação de dados (SEVERINO, 2016).

Construir uma pesquisa embasada em outros autores é o alicerce do método científico e a maioria das atividades em âmbito acadêmico. A partir disso, é possível formar novas linhas de conhecimento através da interpretação do autor sobre o tema em questão. Por isso, a pesquisa bibliográfica é um dos principais métodos, e aparece em quase todo projeto acadêmico (SEVERINO, 2016).

Com a facilidade em coletar evidências e dados em uma área específica, o método escolhido foi de regimento exploratório e qualitativo, com o estudo da relevância de um plano de manejo para a preservação florestal, assim como uma análise jurídica do assunto (SEVERINO, 2016).

Esse estudo teve foco a qualidade com a aplicação estatística e levantamento de dados da ferramenta Servqual. A ergonomia, por exemplo, é um dos ramos que estudam a qualidade de vida laboral, e com ela estão uma série de conceitos que devem ser aprofundados para evitar o trabalho intermitente e a dificuldade de um enfermeiro ou qualquer outro profissional desenvolva as suas funções de forma digna.

Para conseguir um bom embasamento teórico, foram utilizados livros, teses, monografias artigos e revistas sobre o assunto, com autores renomados e com proeminência de conteúdo. A qualidade e atualidade das referências são fundamentais para qualquer revisão qualitativa, por isso, esses autores foram escolhidos tanto pela quantidade de livros e publicações, quanto pela atualidade das suas referências. A pesquisa é baseada na autocrítica, novos conceitos sempre estão surgindo, logo, esse é um aspecto que deve ser avaliado em uma revisão de literatura.

Como versão Marconi e Lakatos (2012), a pesquisa bibliográfica coloca o pesquisador em contato direto com o que foi escrito e planejado no estudo através das fontes pesquisadas. A pesquisa foi escolhida em decorrência da importância da utilização de ferramentas de qualidade, pois a sobrecarga de atividades e falta de gestão de qualidade é algo recorrente, principalmente para empresas mais conservadoras. Por esse viés, a melhoria e investimentos em qualidade e acompanhamento psicológico é muito importante para esses profissionais.

Segundo Bardin (2010), para a realização de uma pesquisa a análise do conteúdo é fundamental, para que o estudo esteja em confluência com os objetivos almejados e o referencial teórico. Por isso, a natureza dessa revisão de literatura foi descritiva e explicativa.

4. Conclusão

O estudo da qualidade é fundamental para a gestão de qualquer empreendimento, contudo, para conseguir identificar as principais falhas de uma empresa é de suma importância conhecer a percepção do cliente, pois muitas vezes, os erros e decisões erradas tomadas em um setor corporativo não conseguem ser identificados de forma interna.

A pesquisa focou na explicação dos principais conceitos sobre o Servqual, demonstrando como a sua aplicação funciona de forma prática, e quais os seus benefícios para melhorar os processos internos e externos de um empreendimento, algo muito importante para o mercado atual.

Primeiramente, o estudo focou em delimitar o conceito da ferramenta Servqual, realizando um breve histórico sobre a sua criação e funcionamento. Posteriormente, foi retradado como os “gaps” ou lacunas adquiridas durante a aplicação da ferramenta podem ser pilares para detectar os erros ou falhas em uma instituição de mercado.

Outro ponto importante, foi demonstrar como essa ferramenta é versátil, e pode ser incorporada em consonância a outros métodos, como é o caso da melhoria contínua e o 5S. A pesquisa demonstrou que nos últimos anos a quantidade de autores envolvidos em estudos sobre qualidade aumentou de forma considerável, em decorrência da instabilidade da Globalização e da necessidade de inovar no mercado.

Também foi observado que além do crescimento de concorrentes e da diminuição do ciclo de vida de produtos, vários clientes podem fazer pesquisas de mercado de forma fácil, apenas tendo acesso à plataformas que produzem conteúdos sobre a qualidade de produtos e serviços de um empreendimento, com isso, o cliente nunca foi tão bem informado no mercado, tornando-o muito exigente para a escolha de consumo, o que é outro fator que deixa claro a relevância da aplicação de ferramentas de qualidade.

Contudo, apesar da recorrência da Servqual em diversos setores, em decorrência da sua simplicidade e facilidade de coleta de dados, é fundamental que esses parâmetros obtidos após a sua aplicação sejam estudados e melhorados de forma assertiva pela equipe de gestão, pois de nada adianta ter acesso a uma boa ferramenta se a empresa não tiver um capital intelectual adequado.

Por fim, a pesquisa mostrou que a aplicação de ferramentas de qualidade é necessária não apenas para empresas emergentes, mas também para grandes marcas, ou seja, não importa a proporção ou objetivos da empresa, um método para melhorar a sua gestão interna, o seu espaço físico, qualidade de produtos e outros fatores é certamente um pilar para gestão moderna.

Referências

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

ALMEIDA, C.; PSCHEIRA, C.; SELEME, R.; MULLER, S.; SILVA, R.. Percepção da qualidade no ensino superior: aplicação do SERVQUAL no curso de graduação em engenharia de produção da UFPR. **XL Congresso Brasileiro de Educação em Engenharia**, Belém, set., 2012.

ARANTES, P.; NEVES, S.. **Avaliação da Qualidade em serviços:** análise da utilização da ferramenta SERVQUAL. XXXIV Encontro Nacional de Engenharia de Produção. .ENEGEP, Itajubá, 2017. Disponível em: <<https://app.periodikos.com.br/article/10.4322/pmd.2017.012/pdf/pmd-15-2-101.pdf>>. Acessado em: 12 de agosto de 2020.

ARAUJO, F. L.; BERGIANTE, N. C. R. **Adaptação do instrumento servqual para avaliação da percepção da qualidade na prestação de serviços administrativos:** Um estudo de caso em uma instituição federal de ensino. In: XXVI Simpósio de Engenharia de Produção (SIMPEP 2019), 2019, Bauru. XXVI Simpósio de Engenharia de Produção (SIMPEP 2019), 2019.

BELDERRAIN, M.; AGUIAR, G.; AZEREDO, J.; COLARES, R.; GONÇALVES, T.. **Adaptação do instrumento SERVQUAL 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: 12/09/2020.

BRITO, R.; ARAÚJO, M.; FIGUEIREDO F.; FEITOSA, A.; SOUZA, M.; **A gestão da qualidade em serviços: estudo de caso em uma clínica fisioterapia.** XXXVIII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO .ENEGEP. Maceió, 2018. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_WIC_259_491_35037.pdf>. Acesso em: 13/09/2020

COELHO, C. D. A. **Avaliação da qualidade percebida em serviços: aplicação em um colégio privado de ensino fundamental e médio.** Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.

FERREIRA, J.; FERREIRA, L.; JUNIOR, P.; OLIVEIRA, C.; ROCHA, R.; **Aplicação da Escala SERVQUAL o curso de graduação em Engenharia de Produção Agroindustrial.** VII Congresso brasileiro de Engenharia de Produção. Ponta Grossa 2017.

- FIGUEIREDO, L. F.; SAUER, L.; BORGES, G. R. C.; BELIZÁRIO, J. B. **Método SERVQUAL**: Um estudo de satisfação em uma escola de idiomas. XIII Simpósio de Engenharia de Produção (SIMPEP), 2006.
- FITZSIMMONS & FITZSIMMONS **Administração de Serviços**: Operações, Estratégia e Tecnologia de Informação. 4.ed. Porto Alegre: Bookman 2002.
- FREITAS, A.L. BATISTA V. R. ALMEIDA, G. M.M. Qualidade de serviços em escolas de idiomas: um estudo exploratório. Em: Encontro Nacional de engenharia de produção, 32, Bento Gonçalves, 2012. Rio Grande do Sul. **Anais...**Rio de Janeiro, 2012.
- GONÇALVES, W.; BRUNO, D.; BORGES, F. **Aplicação do Método Servqual**: um estudo de satisfação do cliente em um estacionamento de veículos leves. (XXXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Joinville, 2017. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_293_1655_38436.pdf>. Acesso em: 13 de agosto de 2020.
- LANA, Rogério; SEVERO, Tatiane. **Análise da qualidade dos serviços**: estudo de caso em uma escola de Ensino Médio de Blumenau. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, v.3, n.4, p. 24-37, agosto de 2009.
- LEME, B.; CAMPOS, M.; CAPELETO, A.; **Aplicação de um modelo adaptado de SERVQUAL para avaliação da qualidade de um restaurante universitário**. XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção. João pessoa, 2016. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_227_329_29789.pdf>. Acesso em: 13 de agosto de 2020.
- MACEDO, J. M. R.; FALANI, S. Y. A.; OLIVEIRA, L. A. B. **Análise da qualidade dos serviços de uma lanchonete universitária**: uma aplicação do SERVQUAL e matriz SWOT. XXII Simpósio de Engenharia de Produção (SIMPEP), 2015.
- MARCELINO, Henrique; BORGES, Fernando; BARBOSA, José. **Qualidade em serviço**: um estudo de caso de uma microempresa do setor de papelaria e presentes através da aplicação da ferramenta SERVQUAL. XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção, João Pessoa , 2016.
- MARCONI, M. A; LAKATOS, M.E. **Fundamentos de metodologia científica**. 5º Edição. São Paulo: Atlas, 2003.
- MEDEIROS, Carla. **Instrumentos para melhoria da qualidade em instituições de Ensino Superior**. Programa de pós-graduação em Engenharia de Produção – Universidade Federal do Amazonas – 2017.
- MELLO, M. S. R.; PEREIRA, M. A. C.; ARAÚJO, A. I. G.; SILVA, M. T. **Aplicação do SERVQUAL em escolas de idiomas**. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP), 2002.
- OLIVEIRA,S.; BRAGA, V.; **Constructos de Qualidade de Serviços em uma instituição de ensino em Belo Horizonte**. XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP), 2015.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A. & BERRY, L.L. **A conceptual model of service quality and it's implications for future research**. *Journal of Marketing*. Chicago, vol.49, n.3, p. 41-50, 1985.
- PARASURAMAN, BERRY AND ZEITHAML. **"Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale"** *Journal of Retailing*, Winter 1991, pp. 420-50.

- POLIDO, K; MENDES, G.H.S. **Aplicação do servqual para avaliação da qualidade dos serviços em restaurantes no município de São Paulo**. XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP), Fortaleza, Outubro de 2015.
- PRASS, R.; SANT'ANNA, L.; GODOY, L. **Avaliação da qualidade de serviços prestados na área 78 Gestão de Serviços I educacional através do modelo SERVQUAL**. Revista Gestão Industrial, Paraná, v. 6, n. 2, p. 213-231, 2010.
- QUINTELLA, M.M.L. H.; SILVA, B.K.R. **Qualidade e Liderança na Prestação de Serviços: Uma avaliação Usando Escala SERVQUAL e LPI**. v1, n1 pp10-16. 2012.
- SANTOS, S. et al. **Qualidade dos serviços em indústria têxtil: avaliação de clientes varejistas**. Revista Eletrônica Estratégia e Negócios, v. 5, n. 1, p. 200-223, jan./abr. 2012.
- SILVA, Gleika Karolly da. **Qualidade no serviço como fator relevante para a satisfação do cliente: Uma análise SERVQUAL da empresa rede unilar de eletrodomésticos LTDA em Lagoa Nova-RN**. UFRN. 2015.
- VIEIRA, D. G. **Qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso na organização contábil Garcia LTDA**. Balneário Camboriú, 2007.
- ZABOTTI, E. D.; WALTER, S. A. **Qualidade dos Serviços: Um estudo em uma Cooperativa de Crédito**. In. CONGRESSO NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, XVII. 2016, Rio de Janeiro.
- SILVIA, G. **A Percepção da qualidade do serviço de uma escola de idiomas de pequeno porte sob a ótica do usuário e do seu fornecedor**. XI Encontro de Engenharia de Produção Agroindustrial, Araraguara, 2017. Disponível em: <http://anais.unespar.edu.br/xi_eepa/data/uploads/artigos/4/4-03.pdf>. Acesso em: 13 de agosto de 2020.
- SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- SOUZA, A; GRIEBELER, D; GODOY, P. L. **Qualidade na Prestação de Serviços fisioterápicos – estudo de caso sobre expectativas e percepções de clientes**. Revista Produção, v. 17, nº 3, 2007.
- VELASCO, M. H. E.; FREITAS, A. L. P. **Seleção de uma escola de idiomas utilizando métodos de apoio multicritério à decisão**. XXXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP), 2013.
- VELASCO, M.; **Avaliação da qualidade de serviços em escolas de idiomas de acordo com a percepção dos alunos**. Universidade Estadual do Norte Fluminense – UENF (2015)
- ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A. **Service Quality**. Cambridge, Massachusetts: Marketing Science Institute, 2004.