



XX Colóquio Internacional de Gestão Universitária - CIGU 2021

*Universidade frente aos desafios da Pandemia:
Cenários Prospectivos para a Gestão Universitária*

Evento virtual
24 e 25 de novembro de 2021
ISBN: 978-85-68618-08-0



QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO POR MEIO DO MODELO SERVQUAL: UMA ANÁLISE DAS DISSERTAÇÕES E TESES BRASILEIRAS (2000- 2020)

VANESSA TAMIRES BORBA

Universidade Federal de Santa Maria

nessa.vaah@gmail.com

FERNANDO VIEIRA CEZAR

Universidade Federal de Santa Maria

fernandovcezar@gmail.com

LUIS CARLOS ZUCATTO

Universidade Federal de Santa Maria

luis.zucatto@ufsm.br

RESUMO

O serviço público é o contexto de atendimento de muitas necessidades sociais dos cidadãos. Com isso, é importante que os serviços prestados apresentem qualidade e sejam satisfatórios aos clientes. Este artigo tem como objetivo realizar um estudo bibliométrico em dissertações e teses elaboradas em instituições públicas e privadas do Brasil entre os anos 2000 e 2020 que analisam o modelo SERVQUAL como ferramenta de avaliação do serviço público. Como principais resultados percebeu-se que grande parte dos trabalhos resultante da base de dados abordam a temática saúde, outra descoberta é a predominância de produções acadêmicas e profissionais de cursos de mestrado, ainda em relação a abordagem dos trabalhos, categorizou-se as áreas em que os estudos foram conduzidos de acordo com as definições das áreas de conhecimento da CAPES, onde percebeu-se que a área que abrange o maior número de temáticas utilizando-se a ferramenta são as engenharias.

Palavras-chave: serviço público, qualidade, modelo SERVQUAL.

1. INTRODUÇÃO

O desenvolvimento científico-tecnológico impulsionou e ainda impulsiona diversas mudanças em escala global, as quais têm impactado a sociedade em diversas atividades econômicas, culturais, sociais, políticas e na rotina das organizações. Inseridas nesse contexto, os órgãos públicos estão cada vez mais em busca de eficiência, eficácia e na busca de melhoria constante dos produtos e serviços ofertados ao público.

O aumento da concorrência pode refletir em maior oferta para a demanda existente, desta maneira a análise dos fatores que influenciam na satisfação do cliente tornou-se um processo estratégico, pois o melhor entendimento da percepção do público alvo proporciona o melhor direcionamento e personalização de produtos e serviços. Corroborando, De Campos, da Silva e Pinto (2015) mostram a inevitabilidade de realizar estudos sobre a satisfação, pois possuem demandas voláteis e em transformações constantes.

De forma estratégica, é importante ressaltar que diante de um número alto de ofertas, faz-se necessário cada vez mais analisar os critérios e fatores que influenciam a satisfação do cliente e o que estimula suas escolhas. Corroborando, De Campos, da Silva e Pinto (2015) mostram a inevitabilidade de realizar estudos sobre a satisfação, pois possuem demandas voláteis e em transformações constantes.

Sugere-se que a qualidade esteja intimamente ligada à eficiência e à produtividade, os serviços entregues de forma eficiente diminuem a possibilidade de insatisfação dos consumidores e pode melhorar a percepção do usuário, fator este que tem se revelado como um ponto crítico na opinião dos clientes. Ainda que a satisfação dos clientes e qualidade dos serviços sejam conceitos parecidos, não possuem o mesmo significado, pois satisfação é algo mais dinâmico fruto de uma avaliação recém experienciada (BATESON; HOFFMANN, 2001), a qualidade é mensurada por diversos níveis de satisfação a cada experiência, ou seja, os usuários estão sempre atualizando suas percepções a respeito do serviço, desta forma é importante implementar ferramentas que permitam analisar, mensurar e aperfeiçoar a qualidade de serviços, desenvolvendo suas potencialidades objetivando a melhoria contínua como forma de satisfazer seus usuários de acordo como o evidenciado por Barbosa et al. (2016).

Diante da necessidade de entender os anseios dos usuários e clientes desenvolveu-se algumas ferramentas com a finalidade de identificar a satisfação do público alvo, tanto na iniciativa pública quanto na privada o modelo SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) baseado nos modelos de satisfação de Oliver (1980), possui ampla utilização e aceitação, o modelo mostra que a satisfação do cliente é mensurada pela diferença entre expectativa e desempenho, quanto maior a discrepância entre a expectativa do cliente e a percepção do desempenho do serviço menor o nível de satisfação.

No setor público, um dos maiores desafios é de natureza gerencial, assim há necessidade cada vez maior de verificações de desempenho, corroborando com a busca pela excelência de serviços prestados é fundamental que exista constantemente formas e ferramentas de avaliação e verificação de qualidade no serviço público, fatores esses que contribuem para a eficiência e eficácia para melhoria de desempenho.

Com isso, o presente trabalho tem como objetivo realizar um estudo bibliométrico a fim de analisar o uso da ferramenta SERVQUAL como forma de avaliar o serviço público em dissertações e teses elaboradas em instituições de ensino do território nacional no espaço temporal entre os anos de 2000 e 2020.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Servido de base para discussões, a seção de revisão teórica abordará temas como qualidade e satisfação no serviço público e o modelo SERVQUAL.

2.1 Qualidade e satisfação no serviço público

Na gestão de empresas privadas a qualidade pode ser entendida como um produto que atenda as expectativas do consumidor, para Cobra (2009) há algumas características percebidas pelo cliente que podem ser remetidas a qualidade como a durabilidade, o desempenho e a confiabilidade, as quais podem ser traduzidas em uma dimensão funcional, aquela que é percebida na utilização do produto e uma dimensão técnica, relacionada a confecção do produto. Neste sentido a qualidade tende a ser positiva quando, de acordo com a entrega das duas dimensões, gera satisfação ao cliente final, Kotler, Hayes e Bloom (2002) relatam que no momento em que o cliente adquire um produto ou serviço gera uma expectativa que, se é atendida ou superada, pode-se presumir que a satisfação foi alcançada, desta forma o autor complementa a necessidade de manter um relacionamento com o cliente objetivando benefícios mútuos a longo prazo.

Indo ao encontro a estas definições, Solimun e Fernandes (2018) através de estudos com empresas de telefonia na indonésia concluíram que a qualidade do produto ou serviço tem impacto positivo na satisfação dos clientes e a satisfação do cliente por sua vez implica na lealdade à marca ou empresa, mesmo o estudo sendo realizado em um ramo específico, os achados podem ser relevantes para compreender o comportamento do cliente em relação a suas expectativas.

A qualidade passou a fazer parte também da administração pública, na qual o cidadão pode ser considerado o destinatário final do serviço. Paludo (2010) relata que a qualidade passou a ser entendida na gestão pública como a satisfação, tanto das necessidades quanto das expectativas do usuário cidadão, assim os princípios da qualidade no setor público objetivam uma melhor condição de vida da população, para isso é necessário o aperfeiçoamento contínuo dos processos, com redução de custos e melhoria nos serviços.

Neste sentido Martinović, Pavlić e Šuman Tolić (2017) conduziram um estudo em uma cidade da Croácia objetivando analisar a percepção dos cidadãos quanto ao serviço público oferecido, os pesquisadoras concluíram que o principal aspecto que impacta na qualidade do serviço percebido pelos cidadãos é a confiabilidade, principalmente nos funcionários que representam os órgãos públicos, ressaltam também a importância do serviço público ser gerenciado a partir de aspecto do serviço privado, ou seja, orientado para o consumidor.

Um dos conceitos utilizados por Edwards (1968 *apud* Silveira, 2016) para definir qualidade em serviços é de que “a qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos”, a partir disso transfere-se a satisfação dos desejos dos clientes para a qualidade do produto ou serviço reforçando a necessidade do entendimento deste sentimento, colocando o consumidor como peça importante na melhoria dos processos das empresas, pois conforme afirma Cóquero (2014), o consumidor é um dos centros desse processo de avaliação da qualidade.

Bartnik e Silva (2009) afirmam que a avaliação é uma importante ferramenta para a gestão, a fim de exercer as atividades com qualidade, servindo também de suporte para comparar a realidade de determinado objeto ou situação com sua forma desejada. Neste sentido, avaliar é um ato que deve estar em processo de transformação contínua e que proporciona melhorias em seus processos, procedimentos e também instrumentos utilizados (Arroyo e Rocha (2010).

A avaliação da qualidade nos serviços pode ser entendida como um processo contínuo, sendo executado de forma cíclica ao longo de todo o processo para que se possa prever e antecipar-se a potenciais problemas realizando ações preventivas ao invés de corretivas, Paladini e Bridi (2013) apontam sete razões que as organizações devem realizar na avaliação da qualidade em serviços:

Quadro 1. Benefícios da avaliação de qualidade em serviços

Benefícios da avaliação	
1. Direcionar o empenho da organização, a fim de melhorar a estratégia e torná-la mais consistente	2. Definir as melhores formas de utilizar os recursos que viabilizam o processo produtivo
3. Escolher as melhorias para que os serviços sejam mais competitivos	4. Escolher os meios mais eficientes envolvendo os recursos humanos no esforço em prol da qualidade
5. Ser a fonte básica de toda melhoria;	6. Determinar as melhores ferramentas para direcionar os esforços, com intuito de adequar o serviço às especificações dos clientes
7. Verificar os graus de atendimento desejáveis, para melhorar a eficácia da organização	

Fonte: Elaborado pelos autores

De acordo com Paladini e Bridi (2013) para a execução da avaliação é preciso definir uma base conceitual robusta que dê suporte a um modelo de ferramenta e este, por sua vez, precisa estar alinhado com as atividades e processos da organização. Para que isto ocorra de maneira mais assertiva, antes da aplicação de qualquer instrumento avaliativo da qualidade em serviços deve-se elaborar etapas de planejamento bem delineadas a para que a execução ocorra com o mínimo de falhas possíveis.

Osei-Kojo (2016) estudou o *e-government* e a qualidade do serviço público em Gana, levando em conta que os cidadãos e o governo são usuários do *e-government*, buscando benefícios como a eficiência, a economia, a satisfação do cliente, a acessibilidade ao serviço e como esses benefícios impactam na qualidade no serviço público. Porém, o autor destaca algumas barreiras para atingir esta qualidade no serviço público por meio do *e-government*: falta de estrutura em tecnologias de informação e comunicação, analfabetismo e interrupções no abastecimento de energia. Assim, o recomendado pelo artigo é que esses problemas tenham possíveis soluções apontadas nas políticas do *e-government*.

Dessa forma, fica evidente que diversos fatores influenciam na qualidade do serviço público, muito além dos mencionados anteriormente há estudos que evidenciam outros aspectos. Pela perspectiva de Furgan et al. (2020) em estudo realizado na Indonésia, mostra que as qualidades dos documentos e relatórios influenciam para a auditoria e conseqüentemente na qualidade do serviço. Já Thang et al (2017) aponta que a baixa qualidade na educação e nos serviços de saúde são influenciados e associados a corrupção dentro das organizações públicas.

2.2 O modelo SERVQUAL

O modelo SERVQUAL foi proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), e pode ser considerada até hoje a escala mais utilizada para medir qualidade em serviços, Abreu e Andrade (2017) em seus estudos se debruçaram na ideia de que a satisfação do cliente é uma diferença entre expectativas e as percepções dos clientes e que neste processo pode haver espaços a serem preenchidos, de acordo com o estudo foi identificado gaps (lacunas ou discrepâncias) na realização dos serviços as quais podem influenciar a qualidade percebida pelos clientes.

A pesquisa gerou dez categorias, denominadas de determinantes de qualidade e, posteriormente, de dimensões da qualidade. Com base nessas dez dimensões da qualidade, Parasuraman Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram um instrumento de medida de qualidade em serviço, a escala SERVQUAL, a escala de múltiplos itens. Após inúmeros refinamentos da

escala, chegou-se a um instrumento (quadro 2), distribuídos em cinco dimensões, descritas a seguir:

Quadro 2. Dimensões da escala ServQual

Dimensão	Descrição
Confiabilidade	Capacidade de realizar um serviço de forma confiável, precisa e no tempo estipulado.
Presteza	Disposição de ajudar os clientes.
Segurança	Habilidade em transmitir segurança, confiança com conhecimento e cortesia.
Empatia	Capacidade de dar atenção individualizada e fornecer cuidados aos clientes.
Aspectos tangíveis	Relacionado aos aspectos físicos, instalações, equipamentos, material e pessoal.

Fonte: Elaborado pelos autores

Cada item foi dividido em duas questões, uma para medir as expectativas e outra a percepção do cliente. O questionário utilizou a escala tipo *Likert* de 7 pontos, variando de 1 (discordo totalmente) até 7 (concordo totalmente). Assim, para chegar à pontuação das lacunas (gaps) das cinco dimensões são comparados os resultados de duas seções de questões. Quanto maior a lacuna, mais distante são as avaliações dos clientes em relação às suas expectativas, ou seja, mais baixa a avaliação da qualidade desse serviço.

É importante ressaltar que a definição dos itens e das dimensões de qualidade da escala SERVQUAL só surgiram após a realização de análises estatísticas de confiabilidade e validação. Dessa forma, no decorrer do questionário, as variáveis estão agrupadas em dimensões de acordo com a sua fatorabilidade. Em estudos posteriores os autores do SERVQUAL, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991) refinaram o instrumento novamente, buscando substituir algumas palavras utilizadas no questionário, as quais poderiam contribuir negativamente, ou a troca de expressões negativas por afirmativas.

Segundo Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) desde que a SERVQUAL foi desenvolvida e aplicada os resultados de muito estudos comprovaram que a dimensão mais importante é a “Confiabilidade” enquanto a dimensão “Elementos tangíveis” vem sendo considerada a menos importante. No quadro 3 é possível verificar algumas vantagens e desvantagens do modelo SERVQUAL para qualidade em serviços.

Quadro 3. Vantagens e desvantagens do modelo SERVQUAL

SERVQUAL	
Vantagens	Desvantagens
➤ Modelo aplicável em diversos setores	➤ Instabilidade ao longo do tempo
➤ Possibilidade de identificação dos pontos focais da qualidade na percepção dos clientes	➤ Maior tempo de coleta

➤ Validade discriminatória e convergente	
--	--

Fonte: elaborado pelos autores

De acordo com Souto e Correia-Neto (2017) uma das vantagens da aplicação da escala SERVQUAL é que cada nicho de clientes que a empresa ou instituição analisa, podem atribuir determinada importância a cada uma das dimensões, assim pode ser canalizado uma melhor alocação de investimentos, sejam financeiros ou não, a fim de aperfeiçoar as dimensões com menores avaliações, logo a frequente utilização de instrumentos com essa escala permite uma melhoria contínua de indicadores de qualidade em suas diversas dimensões dentro da empresa.

Ocampo et al. (2018) apresentam um modelo SERVQUAL modificado, com cinco dimensões e suas sub-dimensões, sendo elas: tangibilidade (instalações físicas, vestimentas adequadas dos funcionários), confiabilidade (simpatia, entrega dos serviços prometidos, precisão), capacidade de resposta (clientes possuem informação sobre o serviço, presteza nos serviços, funcionários têm vontade em ajudar), garantia (confiança para os funcionários, segurança nas operações), empatia (atenção individual dada ao cliente, horário de atendimento adequado). Os autores conduziram um estudo nas Filipinas a fim de estabelecer as dimensões críticas do modelo SERVQUAL analisando cinco agências governamentais. O estudo concluiu que a capacidade de resposta é a dimensão que mais precisa de melhorias, e a presteza dos serviços é a sub-dimensão mais importante.

Ainda, do estudo de Ocampo et al. (2018), em relação à dimensão confiabilidade, os clientes esperam que as agências governamentais tenham funcionários competentes e bem informados sobre os seus trabalhos; para a dimensão garantia, as agências governamentais devem ser confiáveis, e seus funcionários devem promover a credibilidade na entrega dos serviços (entrega na data prometida); em relação à empatia, as agências governamentais precisam disponibilizar horários de funcionamento que sejam convenientes para seus clientes; e em relação à dimensão tangibilidade, é necessário um alinhamento das instalações físicas aos serviços prestados, levando em conta também que as agências governamentais devem investir em equipamentos necessários para realizar e entregar o serviço ao cliente.

Com objetivo de padronizar a forma de analisar a satisfação dos usuários do serviço público, no ano de 2013 foi criado no Brasil pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, mais especificamente pela Secretaria de Gestão Pública, um Guia de Pesquisa de Satisfação com o objetivo de apresentar, discutir e analisar possibilidades de pesquisa relacionadas ao usuário de serviços públicos, os quais buscam verificar e até antecipar demandas da sociedade. No guia é enfatizado os compromissos firmados na Carta ao cidadão, documento esse que assume e mensura os compromissos relacionados à prestação de serviços públicos, buscando a melhoria dos serviços prestados à população. Assim, mencionam a utilização da escala SERVQUAL, pois ela é amplamente utilizada por várias organizações públicas, internacionais e nacionais, pois utiliza-se de dimensões de qualidade comprovadas e de grande relevância por pesquisas da área (BRASIL, 2013). Salienta-se que em alguns casos a organização pode utilizar a escala SERVQUAL e adaptá-la à realidade do caso, a fim de tornar o instrumento o mais adequado possível em cada situação.

3. METODOLOGIA

O presente trabalho buscou, por meio de uma análise bibliométrica, identificar dissertações e teses na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) que utilizaram a ferramenta de escala SERVQUAL como meio de mensurar a qualidade de determinado serviço público. A pesquisa na base de dados foi realizada no mês de abril de 2021.

A bibliometria é uma técnica de análise de pesquisa que por meio de artigos, periódicos, livros e relatórios (FERREIRA, 2011), permite avaliar, quantificar e analisar a produção acadêmica em um determinado tema e período (RAMOS-RODRÍGEZ; RUÍZ-NAVARRO, 2004). O estudo possui caráter exploratório pois a pesquisa exploratória busca identificar as características de um determinado fenômeno para assim poder encontrar explicações para as causas e consequências do que é estudado. (RICHARDSON, 2012). Já para Gil (2008), a pesquisa exploratória possui uma afinidade com a problemática, assim procura explicitar o problema.

Para a realização da busca dos trabalhos, foram usadas como palavras-chave na busca: qualidade do serviço público SERVQUAL. A identificação e seleção dos trabalhos ocorreu a partir da análise dos títulos, resumos, assuntos e palavras-chave na BDTD com espaço temporal entre os anos de 2000 e 2020. Após considerar os critérios estabelecidos, neste contexto foram chegado-se ao universo de 54 arquivos de dissertações e teses. Assim, realizou-se a leitura completa dos trabalhos e a categorização das informações.

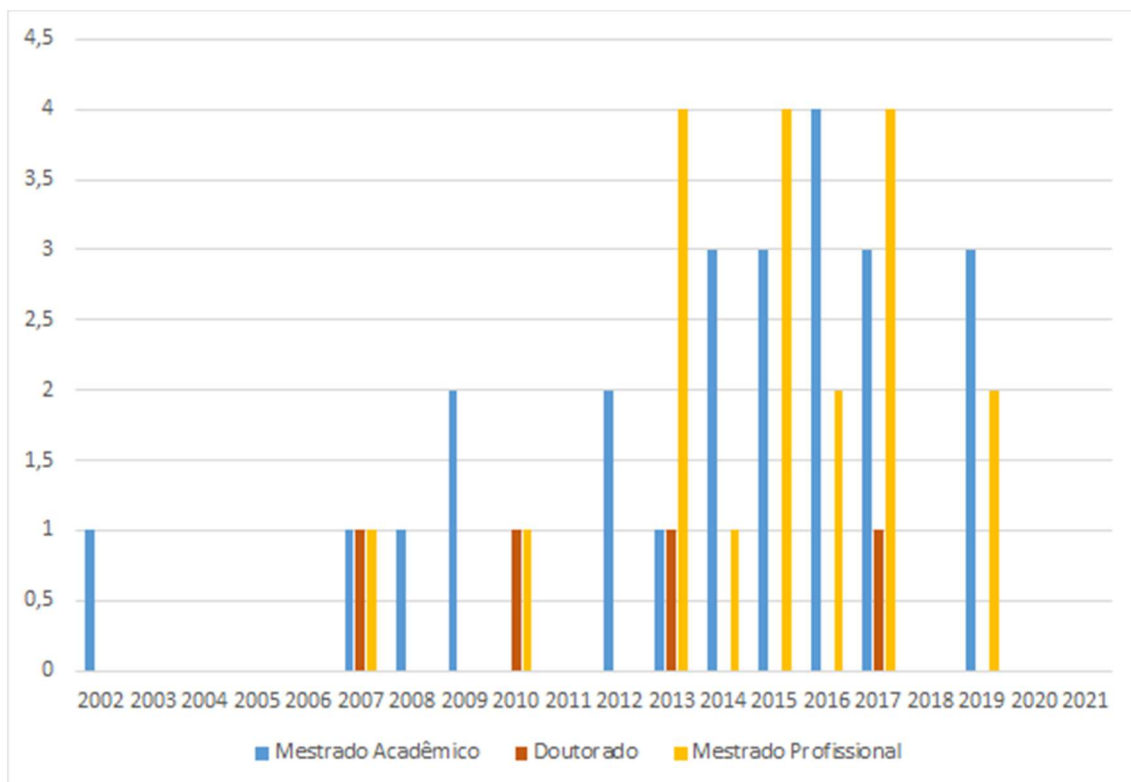
Dos 54 trabalhos encontrados, sete foram excluídos da base encontrada pelos autores, totalizando 47 trabalhos. Dos trabalhos excluídos da amostra um foi por motivo de duplicidade, dois trabalhos não utilizaram de fato a escala SERVQUAL apenas a citaram no decorrer do estudo, e os quatro trabalhos restantes utilizaram a escala em empresas privadas, não se enquadrando nos critérios deste trabalho. A consolidação dos dados foi feita com uso de estatística descritiva (frequência) para as categorias, juntamente com análise de conteúdo.

4. RESULTADOS

Após analisar os dados e as informações obtidas, considerando os critérios estabelecidos neste trabalho, foram contabilizadas 54 dissertações e teses diferentes identificadas. Salienta-se que a mais antiga encontrada teve sua data de defesa no ano de 2002 e a mais recente no ano de 2019 porém é importante ressaltar que a BDTD tem seu banco de dados alimentado periodicamente, porém pode existir trabalhos acadêmicos nesse período o qual o sistema não contabilizou por não estarem ainda em seu banco de dados.

Após criação dos filtros de busca no banco de dados do BDTD, os dados foram extraídos e exportados para planilha eletrônica *Microsoft Excel* para fins de ajustes e análise. De acordo com os resultados e após as exclusões encontrou-se 43 dissertações e 4 teses que continham a palavra chave buscada. O gráfico abaixo mostra a evolução do número de documentos ao longo dos anos em dissertações:

Figura 1- Evolução das dissertações referente ao tema pesquisado na base de dados

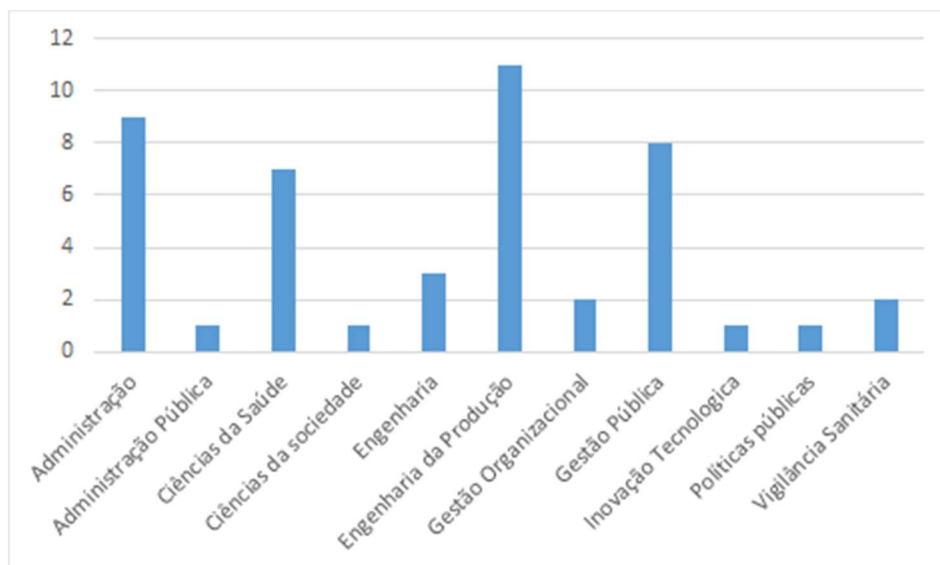


Fonte: Dados extraídos da BDTD e gráfico elaborada pelos autores.

Percebe-se no figura 1 que os estudos referente aos temas pesquisados na base de dados tiveram início discreto em 2002, após uma pausa de quatro anos voltaram a ser estudados, atingindo o ápice em 2016. A relevância e a divulgação do uso da ferramenta SERVQUAL pode ter sido elemento impulsionado pelos estudos neste ano. Nota-se ainda que, diferentemente das dissertações, as teses começaram apenas no ano de 2007 mantendo baixa concentração de trabalhos com esta utilização de ferramenta. O fato de cursos de doutoramento ter viés mais acadêmico e a presença de mestrados profissionais com grande representatividade a partir de 2007 indica a utilização da escala ServQual possui caractere mais prático.

Devido a abrangência e flexibilidade da ferramenta SERVQUAL ela pode ser utilizada em diversas áreas do conhecimento, conforme análise dos dados percebe-se na figura 2 a distribuição dos trabalhos dentro das temáticas estudadas:

Figura 2- Distribuição dos trabalhos nas temáticas estudadas



Fonte: Dados extraídos da BDTD e gráfico elaborada pelos autores.

A figura 2 mostra a distribuição dos trabalhos de acordo com áreas encontradas na base de dados analisada. Percebe-se que os trabalhos estão distribuídos em áreas diversas, sendo que as maiores concentrações são em temas relacionados a gestão, que conforme percebido na figura 1, vai ao encontro da predominância de cursos de caráter mais prático e profissional.

Procedeu-se com análise dos objetivos encontrados nos trabalhos, de todos trabalhos encontrados e analisados, sete (14,90%) tiveram foco em bibliotecas de universidades públicas dos quais, na maioria, tiveram por objetivo analisar a qualidade dos serviços do ponto de vista dos usuários e apenas um com o objetivo de identificar possíveis gaps nos serviços prestados a fim de propor melhorias. Destaca-se a importância da aplicabilidade da ferramenta, onde além de verificar a satisfação consegue determinar os pontos onde deve-se medir mais esforços conforme os dados encontrados, a utilização da escala ServQual para analisar serviços de bibliotecas foi utilizado por Alam (2020) em universidade de Bangaladesh, segundo o autor a ferramenta vem sendo utilizada com frequência para esta finalidade.

Na área da saúde percebe-se a predominância dessa temática em relação às outras, onde dezenove trabalhos (40,43%) desenvolveram suas pesquisas em instituições ligadas à área de saúde, como hospitais, clínicas ou institutos. Dos trabalhos relacionados a estas áreas, apenas dois procuraram identificar possíveis melhorias no serviço de limpeza, um voltou-se para a área de gestão de pessoas e um para os contratos terceirizados, Al-Neyadi, Abdallah e Malik (2018) conduziram estudos para identificar a satisfação de usuários do sistema de saúde nos Emirados Árabes Unidos, segundo os autores compreender a percepção do público que utiliza o serviço é a melhor forma de propor melhorias.

Relacionado ao transporte, três trabalhos (6,38%) abordaram o tema, dos quais dois buscaram avaliar a satisfação dos usuários dos serviços oferecidos e um objetivou implementar o sistema de ouvidoria no departamento de trânsito analisado por meio dos resultados encontrados. Neste sentido, em um estudo realizando no transporte público do Rio de Janeiro feito por Donato et al (2017) mostrou a importância significativa de avaliar a qualidade de tais serviços utilizados pelos usuários, de forma que contribui significativamente com o planejamento de ações e estratégias da organização.

Doze trabalhos (25,53%) foram conduzidos em instituições de ensino, incluído instituições de ensino fundamental, técnica e superior nos quais todas, de alguma forma, buscaram analisar a satisfação ou a qualidade do serviço prestado do ponto de vista dos usuários. Cada vez mais cresce a busca pelo contínuo melhoramento ao usuário de instituições de ensino visto que as novas ferramentas tecnológicas associadas ao ensino-aprendizagem

podem contribuir significativamente. Ao encontro disso está a pesquisa de Guimarães et al. (2019) que mostraram que as inovações no ensino, por meio de novas tecnologias, contribuem para a qualidade e comprometimento da organização, refletindo assim na avaliação pelos usuários.

Dentro dos órgãos da Administração Pública, com foco na área de tecnologia da informação (TI) dois trabalhos (4,25%) analisaram a percepção dos usuários. Ainda dentro dessa temática mais quatro trabalhos (8,51%), dos quais três tiveram como objetivo analisar a satisfação do usuário e um deles além disso propôs um modelo de plano diretor. Áreas específicas como T.I. receberam menos abordagens, o fato de ser uma temática concentrada em apenas um nicho de clientes, e se concentram em cursos de gestão, pode ser o determinante para a carência desses tipos de estudo, além de ser uma área que surgiu recentemente dentro das organizações públicas, Iwasa e Tavares (2017) relatam em seus estudos que a T.I é um serviço percebido principalmente para os clientes internos da empresa desta forma a análise da percepção dos usuários permite adequação e melhorias refletindo em melhor atendimento do cliente externo.

Outro fator importante é que ao analisar os estudos conduzidos nas instituições de ensino percebeu-se um volume considerável de trabalhos com esta temática, se considerarmos as bibliotecas como parte integrantes das instituições, as abordagens nessa área somado com as instituições de ensino superam a temática saúde, no entanto recebem atenção apenas de duas áreas do conhecimento. Buscou-se também compreender o que cada área do conhecimento estava estudando de fato em cada trabalho analisado. Para fins de organização, as áreas do conhecimento, com o intuito de facilitar o desenvolvimento das atividades, foram agrupadas por afinidade baseadas nas áreas de avaliação utilizadas pela CAPES, a categorização seguiu a tabela abaixo:

Quadro 4. Categorização de acordo com os critérios CAPES.

Ciências Sociais Aplicadas	Engenharias	Ciências Humanas	Ciências da Saúde	Interdisciplinar
Administração	Engenharia	Políticas Públicas	Ciências da saúde	Ciências da Sociedade
Administração Pública				
Turismo	Engenharia de produção	Ciências da Sociedade	Vigilância Sanitária	
Gestão Organizacional				
Inovação Tecnológica				

Fonte: Elaborado pelos autores

Após a organização das áreas conforme a CAPES, foi elaborada a figura 3. Pode-se perceber que inserido dentro da área das engenharias é onde encontra-se o maior leque de temas diversificados nos trabalhos analisados, onde abordam todos as temáticas encontradas após critérios de exclusão estabelecidos. Outra área com uma grande diversificação são as Ciências Sociais aplicadas onde predominam os temas de saúde, trânsito, instituições de ensino, tecnologia da informação e empresas privadas. Logo após tem-se as Ciências Humanas onde concentram-se em estudos temáticos de bibliotecas e trânsito. Na sequência tem-se Ciências da Saúde com enfoque em temas da saúde apenas e a Interdisciplinar com foco no tema relacionado ao trânsito apenas.

Figura 3- Distribuição das áreas do conhecimento (CAPES) e as temáticas utilizadas nos trabalhos.

Objeto estudado Área conhecimento	Bibliotecas	Saúde	Trânsito	Inst. de Ensino	Org. Públicos	T.I
Ciências Sociais Aplicadas						
Engenharias						
Ciências Humanas						
Ciências da Saúde						
Interdisciplinar						

Fonte: Dados extraídos da BDTD e CAPES, gráfico elaborado pelos autores.

Na figura 3 mostra-se a distribuição das áreas e a relação das temáticas abordadas nos trabalhos. Com esses dados pode-se inferir a tendência da maior diversificação de temas em áreas das Ciências Sociais Aplicadas e Engenharias, salienta-se que em ambas as áreas o tema da saúde e instituições de ensino são trabalhados, os quais ambos têm as maiores frequências na categorização dos temas mencionados anteriormente, dos quais 40,43% estão na área da saúde e 25,53% em instituições de ensino, totalizando um pouco mais da metade dos trabalhos analisados.

5. CONCLUSÃO

Este estudo buscou analisar por meio de um estudo bibliográfico as dissertações e teses no espaço temporal entre os anos de 2000 e 2020, as quais utilizaram a ferramenta SERVQUAL em seus estudos. A partir dos critérios metodológicos estabelecidos e os critérios de exclusão aplicados foram identificados 47 arquivos de dissertações e teses dentro da proposta delineada.

De acordo com os achados, percebeu-se que eles estão distribuídos em diversas áreas temáticas, nas quais buscou-se analisar a percepção dos usuários dos serviços esta diversificação de áreas pode ter relação a flexibilidade e fácil adaptação da ferramenta descritas por Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014). O esforço para identificar a satisfação do cidadão e melhorar a qualidade dos serviços precisa estar presente nos órgãos públicos, segundo relata Bartnik e Silva (2009) o processo de avaliação oferece oportunidade de melhorias contínuas na gestão.

De acordo com os dados gerados e as temáticas estudadas, a saúde representa grande destaque em quantitativo de trabalhos sendo estudada por mais áreas além das Ciências da Saúde. No mesmo sentido a temática transportes recebeu menos abordagens, no entanto dentro das áreas delimitadas pela CAPES, assim como a saúde, recebeu atenção de mais áreas do conhecimento.

Todas as reflexões apresentadas, como as principais áreas que estão estudando a qualidade no serviço público, e quais desses serviços estão sendo avaliados, podem provocar mudanças positivas na melhoria da gestão e execução, onde dão espaço para uma melhor ênfase do que vem sendo estudado e o que ainda precisa ser aprofundado. Neste sentido, estudos como esse favorecem a uma melhor organização e integração entre ensino, serviço público com qualidade e a gestão das instituições envolvidas.

Por fim, ressalta-se a abrangência e significância deste estudo além do enfoque específico, tendo em vista que ainda existem poucos trabalhos de dissertações e teses voltados a mensuração da qualidade dos serviços direcionada ao setor público. Para pesquisas futuras, recomenda-se a triangulação com artigos científicos e entrevistas com servidores públicos de

diferentes segmentos para assegurar contribuições práticas e expressivas na Administração Pública.

REFERÊNCIAS

ABREU, A. A., ANDRADE, D. M. Tudo começa na SERVQUAL: análise bibliométrica sobre o tema qualidade em serviços. In: **Seminários em Administração (SEMEAD)**, XX, São Paulo (SP), V. 8, n. 10, 2017.

ALAM, M. J. Effects of service quality on satisfaction in Eastern University Library, Bangladesh. **IFLA journal**. V. 47, n. 2, p. 209-222, 2021.

AL-NEYADI, H. S., ABDALLAH, S., MALIK, M. Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL. **International Journal of Healthcare Management**, V. 11, n. 2, p. 96-105, 2018.

ARROYO, D. M. P.; ROCHA, M. S. P. M. L. Meta-avaliação de uma extensão universitária: um estudo de caso. **Avaliação**. V. 15, n. 2, p. 135-161, 2010.

BARBOSA, F. L. S. et al. A. 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, 2016.

BARTNIK, F. M. P; SILVA, I. M. Avaliação da ação extensionista em universidades católicas e comunitárias. **Avaliação**. V. 14, n. 2, p. 453-469, 2009.

BATESON, J., HOFFMAN, K. **Marketing de Serviços**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico**; Brasília; MP, SEGEP, 2013.

CAPES. **Tabela de áreas de conhecimento/avaliação**. Disponível em: < <https://www.gov.br/capes/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/avaliacao/instrumentos/documentos-de-apoio-1/tabela-de-areas-de-conhecimento-avaliacao> > Acesso em: 18 de outubro de 2021.

COBRA, M. **Administração de marketing no Brasil**. 3ªEd. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CÓQUERO, S. M. S. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**. V. 10, n. 2, 2014.

DE CAMPOS, C. O. D; DA SILVA, E. Q; PINTO, M. D. S. A satisfação de usuários da informação jurídica: estudo na biblioteca da OAB/SC. **Perspectivas em Ciência da Informação**. V. 20, n. 3, p. 200-217, 2015.

DE GUIMARÃES, J. C. F. et al. A influência da inovação no ensino, qualidade e comprometimento sobre a retenção de alunos no ensino superior. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, p. 249-269, 2019.

DONATO, M. et al. Metodologia para verificar a qualidade da avaliação quanto a percepção dos usuários sobre o transporte público rodoviário da cidade do Rio de Janeiro. **Negócios em Projeção**. V. 8, n. 1, p. 199-210, 2017.

FERREIRA, M. P. A bibliometric study on ghoshal's managing across borders. **The Multinational Business Review**. V. 19, n. 4, p. 357-375, 2011.

FURQAN, A.C., et al. The effect of audit findings and audit recommendation follow-up on the financial report and public service quality in Indonesia. **International Journal of Public Sector Management**. V. 33, n. 5, p. 535-559, 2020.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed., Atlas, São Paulo, 2008.

IWASA, F. T., TAVARES, E. Fatores críticos para a qualidade de serviço em TI: uma análise a partir do modelo SERVQUAL. In **Congresso de Gestão, Negócios e Tecnologia da Informação–CONGENTI**. V. 1, n. 1, 2017.

KOTLER, P., HAYES, T. J., BLOOM, P. N. **Marketing professional services: forward-thinking strategies for boosting your business, your image, and your profits**. 2ª Ed. Paramus, NJ: Prentice Hall, 2002.

MARTINOVIĆ, M., PAVLIĆ, I., ŠUMAN TOLIĆ, M. Measurement of local public services' quality using SERVQUAL: the case of Dubrovnik. **Ekonomika misao i praksa**. V. 2, p. 593-610, 2017.

OCAMPO, L. et al. Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. **Socio-Economic Planning Sciences**. 2018.

OLIVER, R. L. A Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**. V. 17, p. 460-69, 1980.

OSEI-KOJO, A. E-government and public service quality in Ghana. **J. Public Affairs**. V. 1, n. 8, 2016.

PALADINI, E. P; BRIDI, E. **Gestão e avaliação da qualidade de serviços para organizações competitivas: estratégias básicas e cliente misterioso**. São Paulo: Atlas, 2013.

PALUDO, A. V. **Administração Pública: Teoria e questões**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

PARASURAMAN A, ZHEITMAL, V. A., BERRY, L. L. SERVQUAL: a conceptual model of service quality and its implications for future research. **J Mark**. V. 49, n. 1, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A., BERRY, L. L., ZEITHAML, V. A. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**. V. 64, 1988.

RAMOS-RODRÍGUEZ, A. R., RUÍZ-NAVARRO, J. Changes in the intellectual structure of strategic management research: a bibliometric study of the strategic management journal, 1980-2000. **Strategic Management Journal**. V. 25, p. 981-1004, 2004.

SOUTO, C. M. R., CORREIA-NETO, J. S. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **Journal of Perspectives in Management – JPM**. V. 1, n. 1, p. 63-73, 2017.

RICHARDSONI, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3ª ed., Atlas, São Paulo, 2012.

SILVEIRA, F. S. **A evolução da gestão da qualidade total no sistema Toyota de produção (Toyota Way): Estudo de caso na concessionária Toyota- Revenda de Automóveis Rodobens. Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2016.**

SOLIMUN, S., FERNANDES, A. A. R. O efeito de mediação da satisfação do cliente na relação entre a qualidade do serviço, a orientação para o serviço e a estratégia de mix de marketing para a fidelidade do cliente. **Journal of Management Development**. 2018.

THANG, V. et al. Local governance, corruption, and public service quality: evidence from a national survey in Vietnam. **International Journal of Public Sector Management**. V. 30, n. 2, 2017.

ZEITHAML, V. E.; PARASURAMAN A.; BERRY L. L. **A excelência em serviços**. Tradução Cecília Bartaloti. São Paulo: Saraiva. 2014.