



ISSN: 2447-5580

Disponível em: <http://periodicos.ufes.br/BJPE/index>



ARTIGO ORIGINAL

OPEN ACCESS

ANÁLISE DA FERRAMENTA SERVQUAL – UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO

SERVQUAL TOOL ANALYSIS – A BIBLIOMETRIC STUDY

Matheus Sales Oliveira¹, & Thiago Padovani Xavier^{2*}

¹ Graduando em Engenharia de Produção na Universidade Federal do Espírito Santo.

² Departamento de Engenharias e Tecnologia do Centro Universitário Norte do Espírito Santo da Universidade Federal do Espírito Santo, Rodovia BR 101 Norte, Km. 60, Bairro Litorâneo, CEP 29932-540, São Mateus.

¹ matheussalesxd@gmail.com ² thiago.p.xavier@ufes.br

ARTIGO INFO.

Recebido em: 03.12.2019

Aprovado em: 27.02.2020

Disponibilizado em: 04.04.2020

PALAVRAS-CHAVE:

qualidade em serviços; SERVQUAL; e-commerce

KEYWORDS:

service quality; SERVQUAL; e-commerce.

*Autor Correspondente: Xavier, T. P.

RESUMO

O cenário econômico mundial está mais aberto, favorecendo um melhor desempenho da economia brasileira, principalmente na área de prestação de serviços, na qual vem assumindo papel cada vez mais importante no desenvolvimento da economia mundial, tanto do ponto de vista da geração de renda e emprego, como da substancial contribuição para a dinâmica econômica dos países. Nesse contexto, a ferramenta SERVQUAL, desenvolvida por Zeithaml, Parasuraman & Berry (1988), se apresenta como uma técnica promissora e útil para manutenção, medição, análise e controle de qualidade numa empresa de serviços eletrônicos. Estudos sobre essa ferramenta persistem até hoje, buscando desenvolver e aprimorar seus modelos e aplicações. A avaliação da maturidade destes estudos é realizada nesse artigo de revisão

bibliométrica, aplicando as leis da bibliometria e analisando parâmetros estatísticos, como número de citações, quantidade de publicações por países, áreas temáticas e número de publicações por ano.

ABSTRACT

The world economic scenario is more open, favoring a better performance of the Brazilian economy, especially in the area of service provision, in which it has assumed an increasingly important role in the development of the world economy, both from the point of view of income generation and employment, and of the substantial contribution to the economic dynamics of the countries. In this context, the SERVQUAL tool, developed by Zeithaml, Parasuraman & Berry (1988), presents itself as a promising and useful technique for maintenance, measurement, analysis and quality control in an electronic services company. Studies on this tool persist until today, seeking to develop and improve their models and applications. The evaluation of the maturity of these studies is carried out in this bibliometric review article, applying the laws of bibliometrics and analyzing statistical parameters such as number of citations, number of publications by country, thematic areas and number of publications per year.



1. INTRODUÇÃO

O setor de serviços tem hoje uma importante contribuição para a economia brasileira. Segundo a Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE] (2018), o ramo do mercado responsável pela de prestação de serviços representa atualmente cerca de 76% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional e é o maior gerador de empregos formais do país. Dada a importância da área de serviços, as empresas vêm adotando novas estratégias e metodologias objetivando a melhoria da qualidade no intuito de se manter competitivas nesse setor. As informações oriundas das atividades de avaliação da qualidade são utilizadas como subsídios no processo de aperfeiçoamento, no entanto, quando se trata de uma organização prestadora de serviços o processo é mais complicado.

Avaliar um serviço é mais complexo que avaliar um produto, pois o produto é tangível e pode-se detectar seus defeitos, averiguar seu funcionamento e comparar sua durabilidade. Em contrapartida, o serviço é comprado primeiramente para depois ser produzido e consumido simultaneamente, sendo as possíveis não conformidades produzidas e experimentadas, caracterizando sua inseparabilidade. Os serviços são intangíveis e heterogêneos, sendo julgados pelo desempenho e pela experiência de quem os utiliza, com possibilidade de interpretação e julgamentos diferentes, conforme o prestador e o usuário em questão (Carvalho & Cassiane, 2002).

Dentre as organizações prestadoras de serviços, há uma área em grande potencial de crescimento, o comércio eletrônico. Este, também conhecido como *e-commerce*, é um conceito aplicável a qualquer tipo de negócio ou transação comercial que implique a transferência de informação através da Internet (Rosen, 2002). O *e-commerce* abrange uma gama de diferentes tipos de negócios, além disso, permite que os consumidores transacionem bens e serviços eletronicamente sem barreiras de tempo ou distância. Esse comércio eletrônico expandiu-se rapidamente nos últimos anos e prevê-se que brevemente as fronteiras entre comércio “convencional” e “eletrônico” tenderão a combinar-se, pois cada vez mais negócios deslocam secções inteiras das suas operações para a Internet (Harrison, et al., 2001).

Nesse sentido, como uma forma de controlar, medir e analisar a qualidade no setor de *e-commerce* foram realizados estudos e aplicações do modelo SERVQUAL - ferramenta desenvolvida que julga a qualidade de um serviço como a razão entre o nível de eficácia do serviço e a expectativa do usuário.

Portanto, com o objetivo de analisar o estado de progresso da utilização em que se encontra a ferramenta SERVQUAL no setor *e-commerce*, foi realizada uma revisão bibliométrica, analisando parâmetros estatísticos e verificando as leis da bibliometria. Esse processo, denominado bibliometria, é utilizado para apontar rumos a novas pesquisas ou direcioná-las com mais precisão, diminuindo a margem de erros na tomada de decisão do pesquisador, abordando os critérios de inclusão, fonte de dados e seleção de estudos (Macedo, et al., 2010).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. CONCEITO DE SERVIÇOS

O termo serviço possui diversos conceitos e significados, dependendo da situação perspectiva e objetivo de cada autor. O conceito de serviço é proposto por diversos autores, por isso não se pode dizer que exista uma definição mais adaptada para o serviço, pois todas as definições



existentes na literatura trazem benefícios, mas também limitações. Mas, ainda assim, podem-se destacar alguns conceitos:

Para Grönroos (2000), os serviços são um conjunto de processos, nos quais a produção e o consumo não podem ser totalmente separados, e no qual o cliente frequentemente participa ativamente na fase de produção do serviço, resultando numa complexidade de relações difíceis de compreender.

Na formulação sugerida por Lovelock & Wrigth (2001), os serviços são encarados como atividades econômicas criadoras de valor e fornecedoras de benefícios aos clientes como resultados da realização de mudanças desejadas no destinatário.

De acordo com Kotler, Hayes & Bloom (2002), “um serviço consiste em uma ação, desempenho ou ato que é essencialmente intangível e não acarreta necessariamente a propriedade de quem quer que seja. Sua criação pode ou não estar vinculada a um produto material”.

Nesse segmento, Paiva (2013) diz que “num mercado intensamente concorrencial, a noção sobre as características e qualidade dos serviços torna-se essencial para que os utilizadores finais possam realizar uma escolha acertada relativamente à escolha da empresa prestadora e do serviço mais adequado à satisfação das suas necessidades”.

2.2. DIMENSÕES DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

No intuito de entender como os usuários percebiam e avaliavam a qualidade dos serviços, Parasuraman, et al., (1985) desenvolveram um estudo em doze grupos focais de prestação de serviços. Nesse estudo, os autores definiram formalmente a qualidade em serviço como o grau e o tipo de discrepância entre as percepções e as expectativas dos usuários, sugerindo que todos eles, de maneira geral, empregam aspectos semelhantes do serviço para avaliação da qualidade.

Os resultados obtidos com os referidos grupos focais confirmaram que os usuários são influenciados pelas dimensões do processo e não só pelos resultados na avaliação da qualidade do serviço. Sendo que, o padrão das respostas revelou dez critérios avaliativos nos quais o usuário pode se apropriar. No entanto, a partir de uma análise alguns desses critérios foram sobrepostos e outros foram mantidos intactos, formando então, as cinco dimensões de serviços:

- Confiabilidade: Capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e precisa;
- Responsividade: Vontade de ajudar os clientes e fornecer prontamente o serviço;
- Garantia: Conhecimento e cortesia dos funcionários e suas capacidades de transmitir confiança;
- Empatia: Atenção cuidada e individualizada fornecida aos clientes;
- Tangibilidade: Aparência de instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação.

A análise dessas cinco dimensões demonstrou que os usuários as utilizavam como critérios de julgamento da qualidade do serviço. As dimensões não são mutuamente exclusivas, ainda assim, fornecem uma importante estrutura para a compreensão das expectativas dos usuários, sendo aspectos que delineiam o serviço sob o ponto de vista de quem irá julgá-lo (Berry, et al., 1994).



2.3 SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

A satisfação é um sentimento de gratificação após o uso de bens ou serviços de recebimento e a satisfação do cliente é a reação ou resposta do cliente após o uso de um serviço bom ou disponível (Osahon & Kingsley, 2016). Essa é uma das metas corporativas fundamentais da alta administração de qualquer organização para melhorar a qualidade dos serviços ou bens oferecidos aos clientes. Além disso, a satisfação do cliente tornou-se uma questão imperativa como resultado do aumento da concorrência e acredita-se ser um aspecto indispensável para a competitividade do setor de serviços (Ahmad, et al., 2010).

Para Kotler & Keller (2007) “satisfação e a sensação de prazer ou desapontamento é resultante da comparação entre o desempenho percebido de um produto e as expectativas do comprador”. Para os autores, a satisfação do comprador surge após a compra, depois desta comparação ser feita por ele. Portanto, a satisfação do cliente se dá após a compra, quando suas expectativas são confirmadas ou superadas pelo bem ou serviço adquirido.

Na mesma linha de pensamento, Berry & Parasuraman (1992), definem que as expectativas dos clientes são os verdadeiros padrões para se avaliar a qualidade do serviço. Segundo eles os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam com aquilo que experimentam.

Em outros estudos, Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) concluíram que a qualidade de serviço, da maneira como é percebida pelos consumidores, pode ser definida como a extensão da discrepância entre as expectativas ou desejos dos consumidores e suas percepções.

Rocha & Oliveira (2003) descrevem que o cliente para reconhecer verdadeiramente um serviço, precisa experimentá-lo para só assim apreciar precisamente a sua qualidade. A avaliação do serviço por parte do cliente não se restringe só ao resultado final obtido, mas também à forma como foi adquirido/alcançado, ou seja, todo o processo de prestação do serviço é continuamente avaliado pelo receptor.

Um serviço é antes de mais um processo, pois, é um conjunto de atividades e não a troca de um bem ou produto. As suas especificidades em relação aos bens levantam dificuldades adicionais em termos de qualidade pois o serviço prestado diz-se de qualidade quando é capaz de confirmar, de forma consciente, as expectativas que levaram o cliente a adquiri-lo (Parasuraman, et al., 1985).

2.4 A FERRAMENTA SERVQUAL

O setor de serviços possui importância irrefutável na economia mundial. A medição da qualidade dos serviços, porém, ainda é campo de debates dado sua intangibilidade e simultaneidade de produção e consumo, que impedem um monitoramento eficaz e a utilização de medidas diretas de desempenho. Nesse âmbito, Parassuraman, Zeithaml & Berry (1990) observaram a reação dos clientes em relação à qualidade dos serviços prestados e como isto influenciava suas expectativas em relação aos futuros serviços a serem prestados.

Em decorrência deste estudo, eles desenvolveram uma escala para mensurar a percepção dos clientes em relação aos serviços ofertados, que denominaram SERVQUAL, considerado uma das melhores alternativas de avaliar satisfação e, conseqüentemente, qualidade, dado o fato de ter sido amplamente testado e reaplicado por diversos pesquisadores.



Com o intuito de identificar as componentes da qualidade de serviços, o SERVQUAL avalia a impressão do consumidor sobre o serviço a partir das cinco dimensões: responsividade, garantia, tangibilidade, empatia e confiabilidade.

Tendo como base cinco fatores capazes de influenciar a avaliação dos clientes em relação à qualidade de serviço, vários autores, desenvolveram um questionário designado de escala SERVQUAL composto por um total de vinte e dois itens que compõem as cinco dimensões da qualidade. A prática deste questionário SERVQUAL é realizado em duas fases. Na primeira fase contém um conjunto de vinte e duas perguntas para medir as expectativas dos clientes e, a segunda fase é composta por vinte e duas perguntas para avaliar as percepções dos clientes em relação ao serviço prestado.

As avaliações são realizadas através de um questionário que utiliza uma escala do tipo *Likert* de sete pontos, cujos extremos são definidos com os conceitos “Discordo Totalmente” e “Concordo Totalmente” (Gonçalves, et al., 2010).

O fundamento principal do SERVQUAL é a premissa de que a satisfação com um serviço é obtida a partir da eliminação das lacunas existentes entre expectativas e percepção dos clientes, em cada transação de prestação de serviços, podendo-se garantir a satisfação constante que resultará em qualidade percebida (Parasuraman, et al., 1985).

2.5 LEIS DA BIBLIOMETRIA

A produção bibliográfica dos autores tem sido objeto de diversos estudos em numerosos campos do conhecimento e vem sendo desenvolvidos por pesquisadores como um indicador do trabalho científico.

Os estudos que analisam estatisticamente características de publicações (autores, palavras-chave, entre outras) buscam quantificar, descrever e prognosticar o processo de comunicação escrita. Os estudos de frequência da comunicação, escrita ao longo do tempo, identificaram modelos de comportamento que se estabeleceram em padrões de análise de dados. (Machado, et al., 2016)

Estes padrões, também conhecidos como leis da bibliometria, se instituíram em princípios de comportamento, nos quais neste artigo serão abordados, a Lei de Lotka e a Lei de Brandford.

- A Lei de Lotka ou Lei do Quadrado Inverso propõe que um número restrito de pesquisadores produz muito em determinada área de conhecimento, enquanto um grande volume de pesquisadores produz pouco. A representação deste princípio pode ser expressa matematicamente como o número de autores que publica n artigos (n é igual à quantidade de artigos) é igual a $1/n^2$ dos autores que publicam somente um artigo. (Lotka, 1926)
- A Lei de Bradford possibilita estimar o grau de relevância de periódicos que atuam em áreas do conhecimento específicas. Periódicos com maior publicação de artigos sobre determinado assunto tendem a estabelecer um núcleo supostamente de qualidade superior e maior relevância nesta área do conhecimento. Constitui-se um conjunto de três zonas, cada qual com um terço do total dos artigos relevantes. A primeira zona contém um pequeno número de periódicos altamente produtivos, a segunda contém um número maior de periódicos menos produtivos, enquanto a terceira inclui um volume ainda maior de periódicos com reduzida produtividade sobre o assunto. (Machado, et al., 2016)



3. METODOLOGIA

A formulação do banco de dados foi realizada em duas plataformas de acadêmicos visando ampliar a abrangência do estudo e a diversificação de artigos acadêmicos:

- *Scientific Electronic Library Online – SciELO*: biblioteca eletrônica que abrange uma coleção selecionada de periódicos científicos brasileiros, latinos americanos e portugueses, resultado de um projeto de pesquisa da FAPESP - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo, em parceria com a BIREME - Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde. A partir de 2002, o Projeto conta com o apoio do CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico.
- *SciVerse Scopus*: banco de dados de resumos e citações de artigos para jornais/revistas acadêmicos. Abrange cerca de 19,5 mil títulos de mais de 5.000 editoras internacionais, incluindo a cobertura de 16.500 revistas *peer-reviewed* nos campos científico, técnico, e de ciências médicas e sociais.

O banco de dados específico à pesquisa foi formado a partir da pesquisa realizada nessas duas plataformas utilizando determinadas palavras-chaves. Foi testado e averiguado se havia a sensibilidade na alternância entre letras maiúsculas e minúsculas nas palavras, mas os resultados eram equivalentes para quaisquer formas das palavras. Ao determinar as palavras-chaves, monta-se dois bancos de dados exploratórios, banco de dados *SciELO* e o banco de dados *Scopus*. Esse procedimento foi dividido em três etapas para ambas as plataformas.

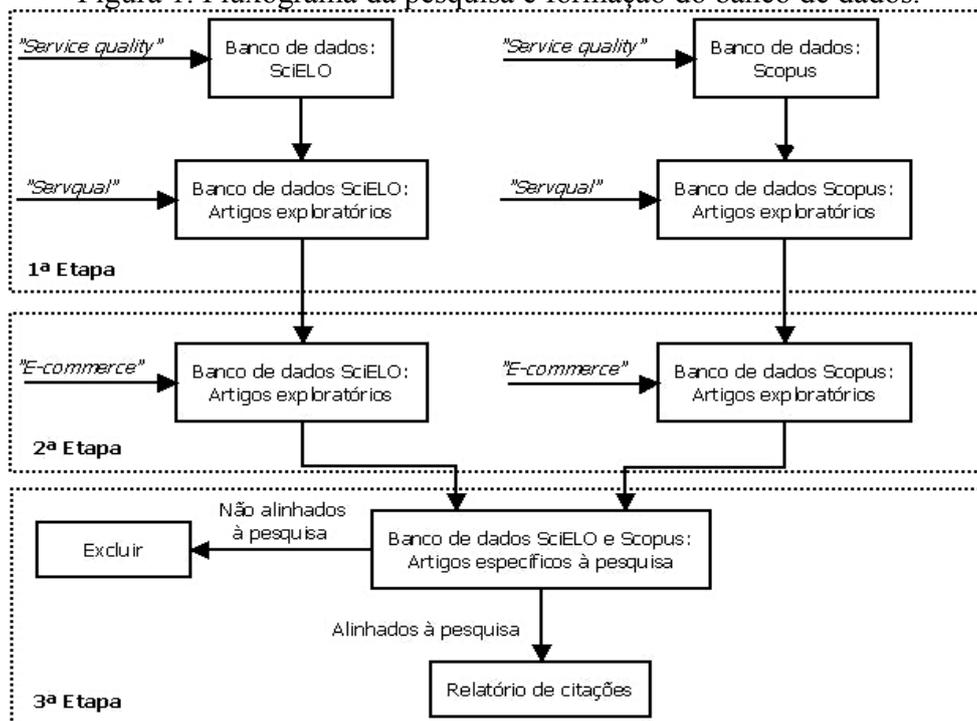
Na primeira etapa, monta-se os bancos de dados exploratórios. Utilizamos a expressão “*Service quality*” para buscar artigos que envolvem pesquisas sobre controle da qualidade e modelos de gestão para o setor de serviços. Em seguida foi adicionado a palavra “SERVQUAL”, a ferramenta de avaliação da qualidade em estudo deste trabalho.

A partir dos bancos de dados exploratórios, foi implementado a chave “*e-commerce*” a fim de encontrar estudos e aplicações do SERVQUAL no setor de comércio eletrônico, incluindo serviços. Essa segunda etapa consiste na especificação da pesquisa.

Como última etapa da elaboração do banco de dados, realizou-se uma análise dos artigos, reduzindo o número de artigos e mantendo somente aqueles que possuíam relação muito próxima ao tema da pesquisa. A partir do banco de dados formado pelos critérios de buscas, foram analisados: número de publicações por palavras-chaves, publicações por ano, autores importantes, áreas temáticas, número de publicações por países. Com o objetivo de enfatizar os artigos mais citados, eles foram dispostos em ordem decrescentes em função do número de citações. Para facilitar o entendimento do leitor, foi realizado um fluxograma (Figura 1) com as etapas da formação do banco de dados.



Figura 1. Fluxograma da pesquisa e formação do banco de dados.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Após a elaboração do banco de dados de artigos específicos e relatório de citações, foram aplicadas para cada plataforma, *SciELO* e *Scopus*, as leis da bibliometria mais clássicas: Lei de Lotka e Lei de Bradford.

A Lei de Lotka foi analisada na pesquisa utilizando o seguinte enunciado: o número de autores que n trabalhos é proporcional a $1/n^2$ dos autores que produzem apenas um trabalho.

Como propõe a abordagem da Lei de Bradford foi dividido os periódicos em três zonas, cada qual com um terço do total da produção e verificou-se havia a proporção sugerida pela lei, de 1: n : n^2 para o número de periódicos em cada grupo (ou zona).

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

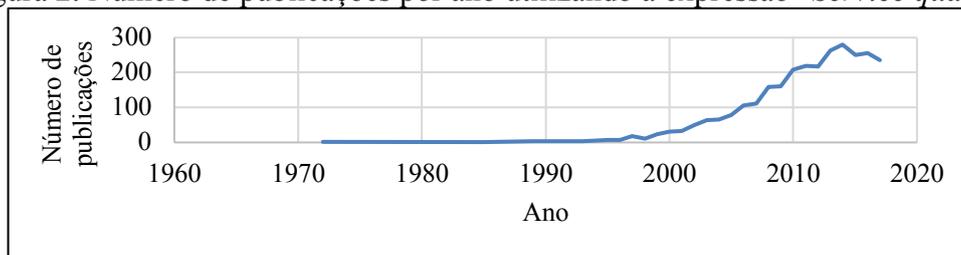
4.1 PLATAFORMA *SCIELO*

A partir do banco de dados formado pela plataforma *SciELO*, utilizando a expressão “*Service quality*” juntamente com o parâmetro “*subject:*” permitindo buscar apenas artigos que possuem a palavra buscada em seu título, resumo e/ou na lista de palavras-chaves. Foram encontrados um total de 2.960 artigos, cujo a primeira publicação, “Avaliação quantitativa de serviços pré-natal” foi lançado no ano de 1972, pela Revista de Saúde Pública.

Em 2014 houve maior número de publicações, 280 artigos (Figura 2). Os estudos sobre qualidade em serviços se tornaram efetiva a partir do ano de 1999, com 24 publicações e desde então se tornou uma atividade em crescimento.



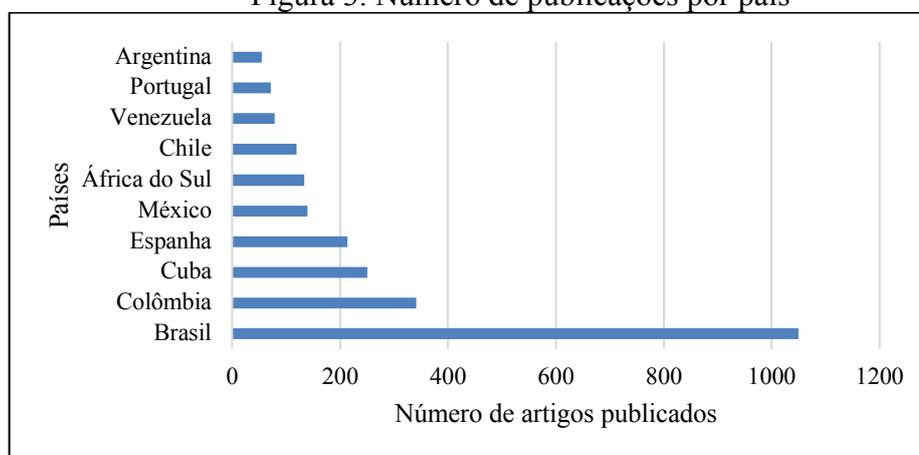
Figura 2. Número de publicações por ano utilizando a expressão “Service quality”



Fonte: Elaborado pelo autor.

Com esse parâmetro de pesquisa, utilizando a expressão “Service quality”, comparando o número de publicações de artigos em cada país, pode-se observar que a maior concentração de publicações é no Brasil (Figura 3), com 1050 artigos.

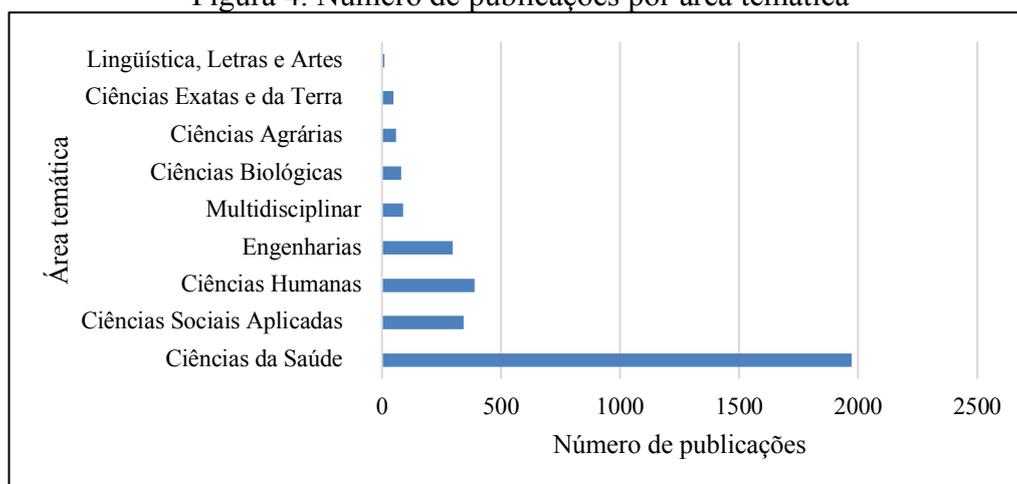
Figura 3. Número de publicações por país



Fonte: Elaborado pelo autor.

No que diz a respeito sobre as áreas temáticas, temos em destaque o tema Ciências da Saúde com 1972 artigos (Figura 4). Quando se trata de serviços de saúde é notável o foco direcionado a pesquisas sobre a qualidade percebida nesses setores.

Figura 4. Número de publicações por área temática



Fonte: Elaborado pelo autor.

A seguir, procedeu-se com um breve estudo dos dez artigos mais citados (Quadro 1). Em sua maioria são artigos de cunho hospitalar e serviços prestados aos pacientes.



Quadro 1. Os 10 artigos mais citados.

Título	Autores
Características de idosos com doença de Alzheimer e seus cuidadores: uma série de casos em um serviço de neurogeriatria.	Luzardo, Gorini & Silva (2006)
A cultura profissional do psicólogo e o ideário individualista: implicações para a prática no campo da assistência pública à saúde.	Dimenstein (2000)
Perfil da Assistência Pré-Natal entre Usuárias do Sistema Único de Saúde em Caxias do Sul.	Trevisan, Lorenzi, Araújo & Esber (2002)
Qualidade e subjetividade na avaliação de programas e serviços em saúde.	Uchimura & Bosi (2002)
Prática assistencial de enfermagem: problemas, perspectivas e necessidade de sistematização.	Andrade & Vieira (2005)
Síndrome de <i>burnout</i> ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos.	Trigo, Teng & Hallak (2007)
Prevenção do câncer de colo do útero: um modelo teórico para analisar o acesso e a utilização do teste de Papanicolaou.	Pinho & França-Júnior (2003)
Perspectivas da regulação na saúde suplementar diante dos modelos assistenciais.	Malta, Cecílio, Merhy, Franco, Jorge & Costa (2004)
Qualidade e equidade na assistência à gestante: um estudo de base populacional no Sul do Brasil.	Gonçalves, Cesar & Mendoza-Sassi (2009)
A produção da (des)informação sobre violência: análise de uma prática discriminatória.	Njaine, Souza, Minayo & Assis (1997)

Fonte – Elaborado pelo autor.

Luzardo, et al., (2006) aplicaram uma investigação em 36 pares de idosos com doença de Alzheimer/cuidadores, avaliando o grau de dependência dos idosos e sobrecarga dos cuidadores e características.

Dimenstein (2000) realizou uma pesquisa acerca de alguns elementos que definem a cultura profissional do psicólogo no Brasil, bem como nos seus efeitos sobre as práticas realizadas nas instituições públicas de saúde.

Trevisan, et al., (2002) estudaram a assistência pré-natal entre usuárias do Sistema Único de Saúde do município de Caxias do Sul – RS, e concluiu que se deve dar atenção à educação em saúde durante a assistência pré-natal, apesar da boa cobertura.

Uchimura & Bossi (2002) discorrem sobre uma construção teórica que focaliza os diversos sentidos da avaliação, a influência do paradigma positivista no campo da avaliação de programas e serviços de saúde, o caráter polissêmico do termo qualidade e sua estreita imbricação com a subjetividade.

Andrade & Vieira (2005) fizeram um estudo para subsidiar a implantação da sistematização da assistência de Enfermagem em um hospital universitário. Utilizando questionários que abordava atividades, percepção sobre enfermagem e cliente, conhecimento e aplicação do processo de enfermagem e problemas decorrentes da assistência não sistematizada.

Trigo, et al., (2007) introduziram uma revisão bibliográfica a respeito da síndrome no Brasil e em outros países, considerando sua prevalência, possíveis fatores de risco para seu desenvolvimento, sua associação com outros transtornos psiquiátricos e consequências para o indivíduo e a organização em que trabalha.



Pinho & França-Júnior (2003) analisaram em seu trabalho alguns pontos relacionados às medidas de prevenção e controle do câncer cervical quanto à efetividade do teste de Papanicolaou, a lógica operacional e científica por detrás das políticas públicas de prevenção ao câncer cervical e a cobertura do teste em países norte-americanos, europeus e na América Latina.

Malta, et al., (2004) discutiram os avanços e limites da regulação pública da saúde suplementar e propõe mapear a integralidade da assistência pelo acompanhamento da linha do cuidado.

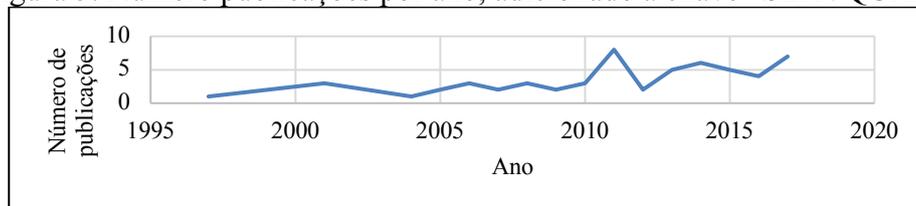
Vitola, et al., (2009) realizaram um estudo de base populacional com objetivo de avaliar a cobertura da assistência pré-natal, de acordo com a renda familiar, em município do Sul do Brasil. As informações foram coletadas por questionário, com as mães nas primeiras 24 horas após o parto.

Njaine, et al., (1997) introduziram uma reflexão crítica da qualidade da informação sobre violência no Brasil, destacando-se algumas das principais fontes primárias de dados: as Secretarias de Segurança Pública e de Polícia Civil e as Secretarias Municipais e Estaduais de Saúde.

Para aperfeiçoar a pesquisa foi adicionado a chave “SERVQUAL”, encontrando então 58 artigos, cerca de 2% do total de artigos encontrados na etapa anterior.

Com essas orientações na pesquisa a artigo mais antigo encontrado, “A ordem dos atributos afeta a avaliação de qualidade? Uma investigação empírica a partir da versão mais recente do modelo SERVQUAL” foi publicado em 1997, pela Revista de Administração Contemporânea. O ano de maior destaque de publicações, tanto em pico (variação) quanto em quantidade foi em 2011, com apenas 8 publicações (Figura 5).

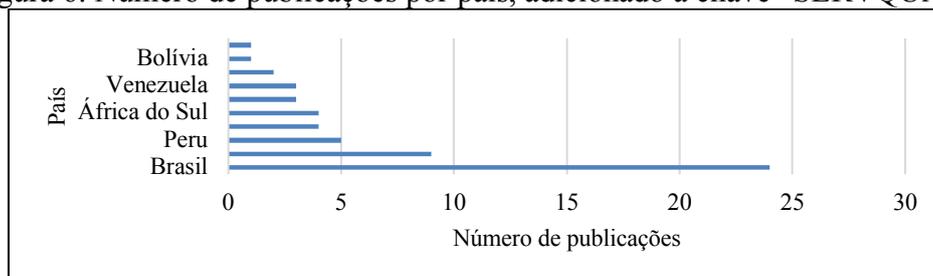
Figura 5. Número publicações por ano, adicionado a chave “SERVQUAL”.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Na América Latina, o Brasil com 24 publicações ainda lidera em pesquisas relacionadas à qualidade nos serviços, e por consequência, lidera também em pesquisas que envolvem a ferramenta *Servqual*, além de ser pioneiro de pesquisa nesse tema (Figura 6).

Figura 6. Número de publicações por país, adicionado a chave “SERVQUAL”.

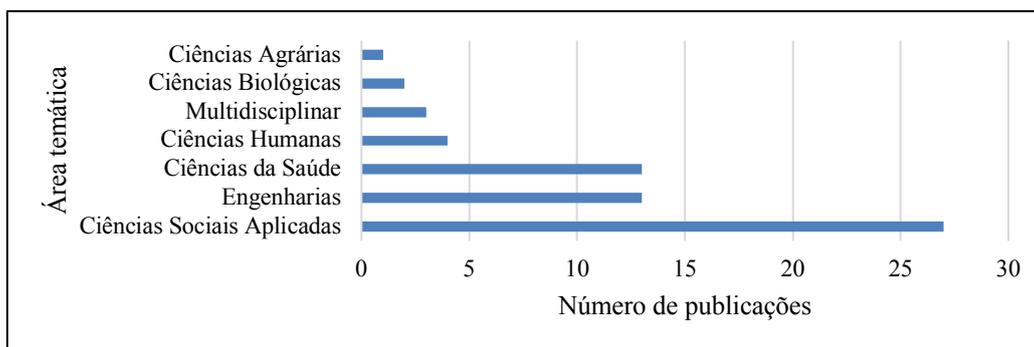


Fonte: Elaborado pelo autor.



A partir do gráfico de publicações por áreas temáticas (Figura 7) percebemos que estão em destaques os temas envolvendo Ciências Sociais Aplicadas, Engenharias e Ciências da Saúde.

Figura 7. Número de publicações por área temática, adicionado a chave “SERVQUAL”.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Novamente, foi elaborado uma breve análise dos dez artigos mais citados, com o intuito de promover ao leitor do que se trata as pesquisas mais relevantes. Para enfatizar os mais populares, os artigos foram listados por ordem decrescente de citações (Quadro 2).

Miguel & Salomi (2004) apresentaram uma revisão da literatura sobre os principais modelos e conceitos propostos na literatura referentes à mensuração da qualidade de serviços externos.

Salomi, et al., (2005) realizaram em sua pesquisa uma comparação de dois instrumentos, SERVPERF e SERVQUAL e suas variantes com ponderação, resultando em quatro instrumentos, apresentando aplicação destes instrumentos de qualidade de serviços na mensuração da qualidade de serviços internos em uma empresa do ramo industrial mecânico.

Machado, et al., (2006) verificaram as determinantes da qualidade de serviço em empresas fast food. Para isso, utilizaram um instrumento de mensuração da qualidade em serviço – SERVQUAL - que foi adaptado ao setor em questão.

Freitas, et al., (2008) utilizaram o modelo SERVQUAL para avaliar a qualidade dos serviços de uma biblioteca de uma universidade, identificando as fraquezas/potencialidades e os aspectos críticos que devem ser priorizados para melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Prieto, et al., (2011) buscaram determinar as experiências e necessidades dos pacientes em diálise, a fim de identificar pontos críticos do processo de cuidado e desenvolver propostas de melhoria. Nesse estudo qualitativo, foi utilizado o modelo SERVQUAL, a partir de entrevistas semiestruturadas com 22 pacientes em hemodiálise e diálise peritoneal, do Serviço de Saúde da Andaluzia.

Quadro 2. Os 10 artigos mais citados, adicionado a chave “SERVQUAL”.

Título	Autores
Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços	Miguel & Salomi (2004)
SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos	Salomi, Miguel & Abackerli (2005)
Mensuração da qualidade de serviço em empresas de fast food	Machado, Queiroz & Martins (2006)
Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual	Freitas, Bolsanello & Viana (2008)



<i>Análisis de calidad percibida y expectativas de pacientes en el proceso asistencial de diálisis</i>	Prieto, et al., (2011)
Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a Servqual e a RSQ.	Lopes, Hernandez & Nohara (2009)
<i>Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia</i>	Pineda, Estrada & Parra (2011)
<i>Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing</i>	Otálora e Orejuela (2007)
Escala SERVQUAL: validación en población mexicana	Calixto-Olalde, Sawada, Hayashida e Mendes (2011)
Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado	Cruz e Melleiro (2010)

Fonte: Elaborado pelo autor

Lopes, et al., (2009) testaram duas escalas de mensuração da qualidade percebida de serviços: uma comparação entre a escala *Service Quality* (Servqual) e a *Retail Service Quality* (RSQ).

Pineda, et al., (2011) fizeram uma investigação na Biblioteca Central da Universidade de Antioquia sobre os aspectos fundamentais que, de acordo com a percepção dos usuários, afetam na qualidade do serviço. Foi aplicado na pesquisa, o modelo SERVQUAL com a combinação de técnicas de engenharia de qualidade.

Otálora & Orejuela (2007) examinam diferentes pesquisas teóricas e empíricas sobre a qualidade do serviço e sua mensuração nas áreas locais e globais do setor da saúde, realizando pesquisas de modelos teóricos, como o SERVQUAL e o SERVPERF.

Calixto-Olalde, et al., (2011) buscaram adaptar a escala SERVQUAL à cultura mexicana. Uma adaptação cultural e semântica foi realizada por quatro especialistas da área, que avaliaram a equivalência conceitual e cultural dos itens da escala.

Cruz & Melleiro (2010) realizaram um estudo exploratório-descritivo de abordagem quantitativa, com o objetivo de analisar a satisfação dos usuários referente aos serviços prestados em unidades de internação por meio da escala SERVQUAL. Essa pesquisa permitiu conhecer os atributos intervenientes na satisfação dos usuários da referida instituição, contribuindo para confirmar ou reformular os processos assistenciais e gerenciais.

Anteriormente foi construído um banco de dados extenso e exploratório com a utilização da palavra-chave “*Service quality*” na busca de artigos. Em seguida, refina-se a investigação somando a chave “SERVQUAL”. A etapa a seguir consistia em formular um banco de dados específico incorporando a chave “*e-commerce*” na pesquisa, no entanto, não foi encontrado artigos publicados com esse critério de pesquisa.

A falta de artigos com esses termos de busca se deve ao fato de que a plataforma *SciELO* é limitada apenas para publicações de autores dos países da América Latina. Logo, visando ampliar a abrangência e variedade de artigos, utilizamos, além da *SciELO*, a plataforma *Scopus*.

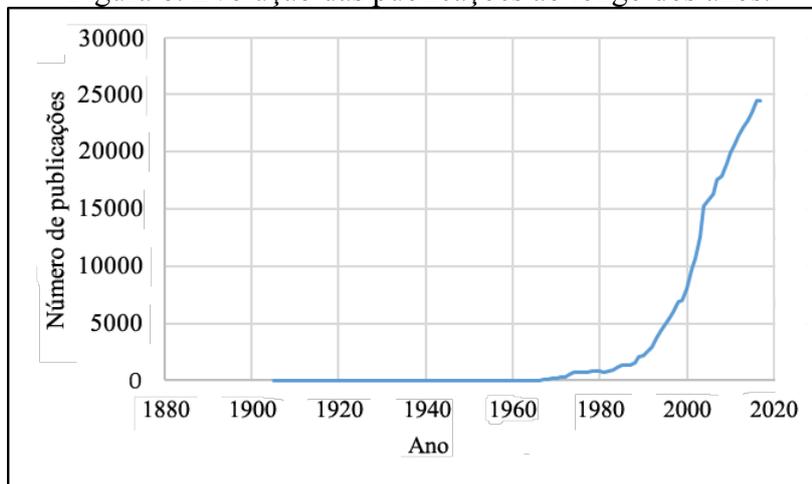
4.2 PLATAFORMA SCOPUS

Partindo para a plataforma *Scopus*, repete-se as etapas realizadas anteriormente no banco de dados da *SciELO*. Desta vez, utilizando como parâmetro de busca o código “TITLE-ABS-KEY”, permitindo que a pesquisa seja mais específica encontrando apenas artigos que possuem



em seu título, resumo e/ou chaves, as palavras citadas nos campos de busca. Isso proporciona a eliminação de artigos que são poucos representativos do que se está analisando nesse trabalho. Inicialmente a chave “*Service quality*” é empregada na pesquisa, gerando um total de 405.105 documentos (Figura 8). Sendo o primeiro artigo, *Fads in Breeding*, publicado em 1905 no veículo *Journal of Heredity*, por John Dryden.

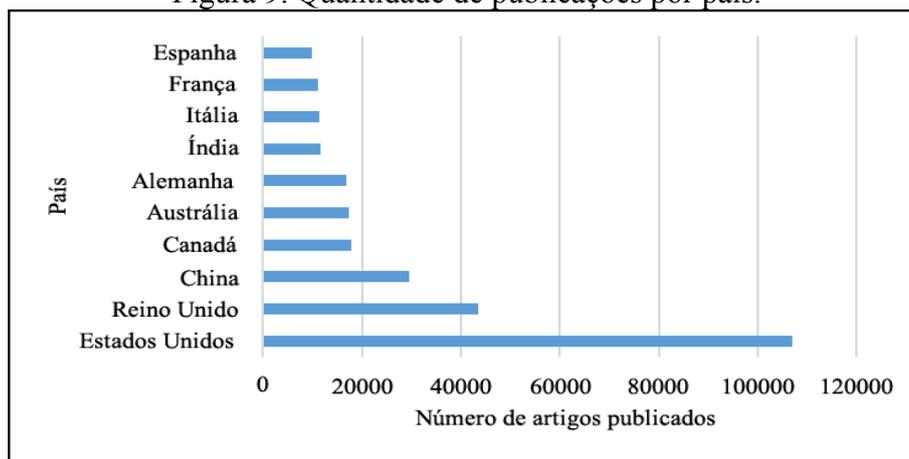
Figura 8. Evolução das publicações ao longo dos anos.



Fonte: Elaborado pelo autor.

O verdadeiro crescimento nas publicações ocorre após o ano de 1960. Pode se dizer que isso ocorre em razão do ambiente em que se encontrava a economia mundial. A partir desse momento o número de publicações passou a ser significativo, podendo estar relacionada à necessidade mundial por serviços dos mais variados tipos. Em 2017 há o maior número de publicações, com 24.511 artigos. Destaca-se nessas publicações os países, Estados Unidos e o Reino Unido. O Brasil se encontra na 15ª colocação (Figura 9).

Figura 9. Quantidade de publicações por país.

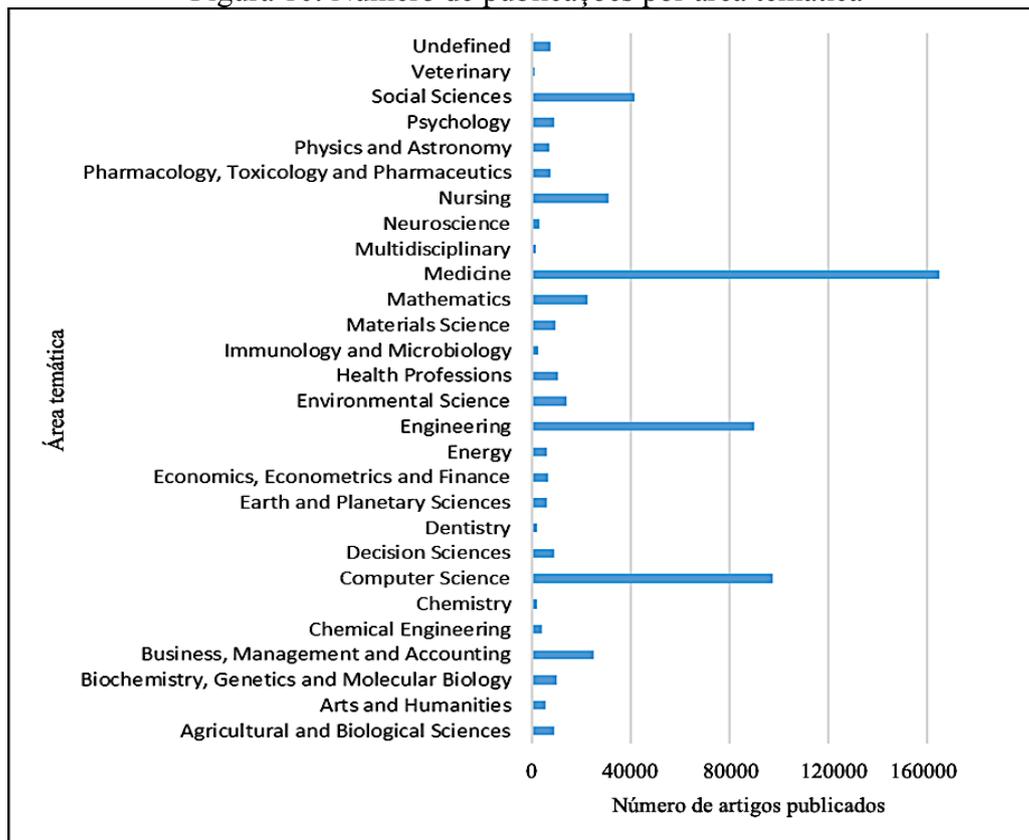


Fonte: Elaborado pelo autor.

Em seguida, as publicações foram separadas por área temática (Figura 10). Como nas pesquisas realizadas na plataforma *SciELO*, a maioria dos artigos abrangem o setor de saúde. Esse fato ocorre em razão da necessidade de um nível adequado de qualidade nessa área, onde erros técnicos são de grande risco para o consumidor.



Figura 10. Número de publicações por área temática



Fonte: Elaborado pelo autor.

As maiores afiliações relacionadas ao tema de qualidade em serviços são *VA Medical Center*, *University of Toronto* e *Havard Medical School*. Observa-se que se destaca afiliações voltadas para setor saúde, onde a qualidade do serviço prestado é considerada de alta relevância. A área temática predominante é a medicina com 165.201 de artigos, cerca de 40,8% do total de artigos publicados. Na sequência são listados os 10 artigos mais citados com esses critérios de busca, seguido de um breve *review* de cada um deles (Quadro 3).

Spek (2009) relata o status atual da validação de estrutura automatizada, introduzida em cristalografia química, com possíveis extensões futuras.

Akyildiz, et al., (2002) apontam questões de pesquisa aberta, pretendendo despertar novos interesses e desenvolvimentos das redes de sensores, além de discutir as soluções dos diferentes problemas técnicos que os pesquisadores estão atualmente resolvendo em suas seções de camada de pilha de protocolo relacionadas.

Quadro 3. Os 10 artigos mais citados.

Título	Autores
Structure validation in chemical crystallography	Spek (2009)
A survey on sensor networks	Akyildiz, Sankarasubramaniam & Cayirci (2002)
EuroQol – a new facility for the measurement of health-related quality of life	The EuroQol Group (1990)
MolProbity: All-atom structure validation for macromolecular crystallography	Chen, et al., (2010)



User Cooperation Diversity – Part I: System Description	Sendonaris, Erkip & Aazhang (2003)
The SWISS-MODEL workspace: A web-based environment for protein structure homology modelling	Arnold, Bordoli, Kopp & Schwede (2006)
Global consequences of land use	Foley, et al., (2005)
The RAST Server: Rapid annotations using subsystems technology	Aziz, et al., (2008)
The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update	DeLone & McLean (2003)
The behavioral consequences of service quality	Zeithaml, Berry & Parasuraman (1996)

Fonte – Elaborado pelo autor.

The EuroQol Group (1990) buscou desenvolver um instrumento padronizado, para descrever e avaliar estados de saúde. Os dados foram coletados usando uma escala analógica visual similar a um termômetro. O instrumento EuroQol destina-se a complementar outras medidas de qualidade de vida e facilitar a coleta de um conjunto de dados comum para fins de referência.

Chen, et al., (2010) desenvolveram o MolProbit, um serviço da Web de validação de estrutura que fornece uma avaliação sólida de amplo espectro da qualidade do modelo nos níveis global e local para proteínas e ácidos nucleicos.

Sendonaris, et al., (2003) propuseram uma nova forma de diversidade espacial, na qual os ganhos de diversidade são alcançados através da cooperação de usuários de telemóveis, descrevendo a estratégia de cooperação do usuário.

Arnold, et al., (2006) desenvolveram o SWISS-MODEL, um serviço integrado baseado na web dedicado à modelagem de homologia de estrutura de proteína, auxiliando e orientando o usuário na construção de modelos de homologia de proteínas em diferentes níveis de complexidade.

Foley, et al., (2005) descrevem formas administrar trade-offs entre as necessidades humanas imediatas e manter a capacidade da biosfera de fornecer bens e serviços a longo prazo.

Aziz, et al., (2008) descrevem um serviço totalmente automatizado para anotar genomas bacterianos e archaeais. O serviço identifica os genes de codificação de proteínas, atribui funções aos genes, prevê quais subsistemas são representados no genoma, usa essas informações para reconstruir a rede metabólica e faz com que a saída seja facilmente baixada para o usuário, fornecendo anotações precisas e rápidas à comunidade e assim criando um importante recurso da comunidade.

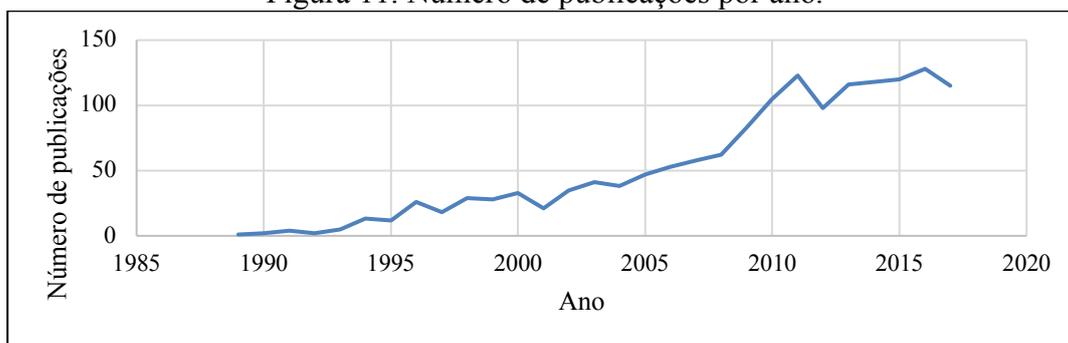
DeLone & McLean (2003) discutem sobre as contribuições da pesquisa sobre *Information Systems (IS) Success Model* – estrutura e modelo para medir a variável dependente do complexo na pesquisa de SI.

Zeithaml, et al., (1996) oferecem um modelo conceitual do impacto da qualidade do serviço em comportamentos específicos que sinalizam se os clientes permanecem ou não com uma empresa. Os resultados desse estudo empírico multicomponente que examina as relações do modelo em relação às intenções comportamentais dos clientes mostram fortes evidências de serem influenciados pela qualidade do serviço.



A seguir, foi introduzido uma nova chave, “SERVQUAL”, sofisticando a busca. Dessa vez foram encontrados 1.636 artigos, sendo apenas 0,4% do número de artigos da pesquisa anterior (Figura 11). Como o objetivo desse trabalho é analisar o desenvolvimento da ferramenta SERVQUAL, busca-se detalhar a pesquisa de modo a encontrar artigos mais específicos que envolvem o instrumento da medição da qualidade em serviços em estudo. A publicação do primeiro artigo, com esses critérios de busca, foi em 1989, pelo veículo *Journal of Product Innovation Management*.

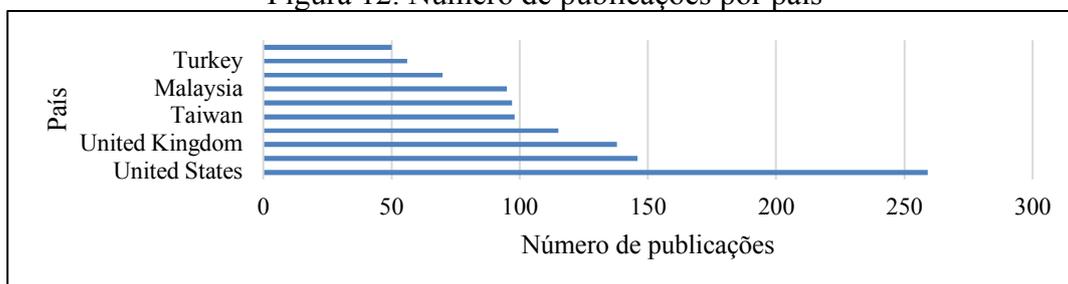
Figura 11. Número de publicações por ano.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Dentre os países com maiores números de publicações, se destaca o Estados Unidos na primeira posição, seguido da Índia e Reino Unido. O Brasil aparece na 14ª posição com 36 publicações, não sendo quantidade significativa compilada no cenário mundial (Figura 12).

Figura 12. Número de publicações por país

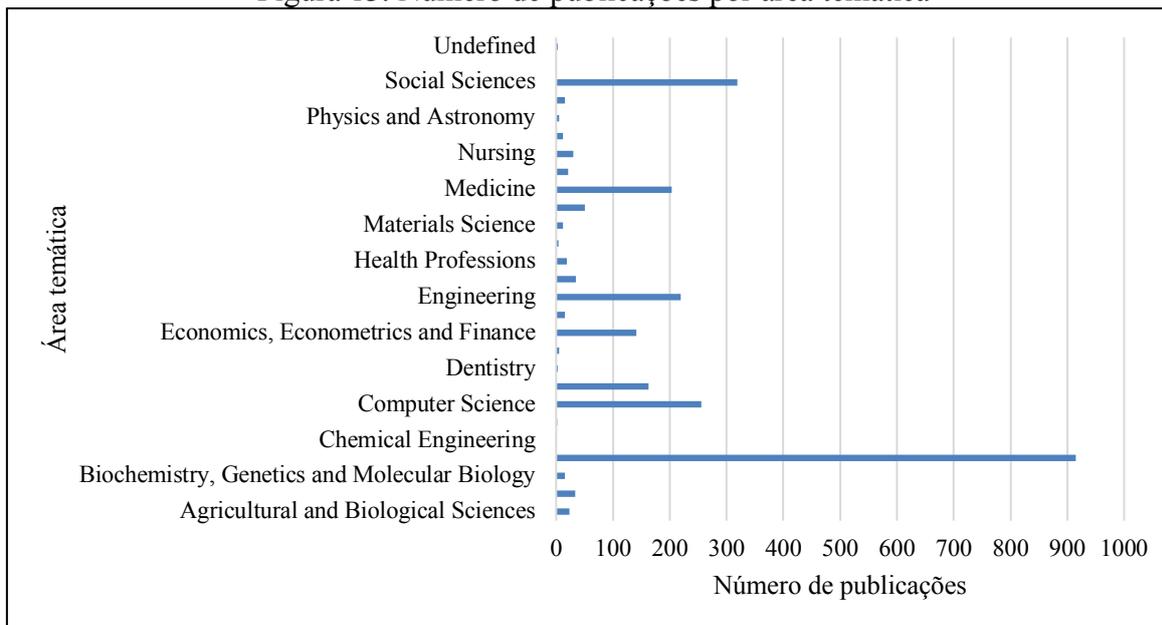


Fonte: Elaborado pelo autor.

Diferente da pesquisa anterior, a área predominante dessa vez é a área de negócios, abrangendo cerca de 55,4% dos totais de artigos encontrados (Figura 13).



Figura 13. Número de publicações por área temática



Fonte: Elaborado pelo autor.

Na sequência é apresentado os artigos mais citados com esses parâmetros de busca introduzido o termo “SERVQUAL” (Quadro 4), sofisticando a busca, seguido dos *reviews*.

Babakus & Boller (1992) realizaram um estudo sobre a definição e medição da qualidade do serviço como um construto de 5 dimensões, pelo SERVQUAL, além de apresentar uma revisão dos problemas potenciais e os resultados de um estudo empírico.

Pitt, et al., (1995) examinaram o SERVQUAL em validade de conteúdo, confiabilidade, validade convergente, validade nomológica e validade discriminante, e concluiu que essa ferramenta é um instrumento apropriado para pesquisadores que buscam uma medida da qualidade do serviço de SI.

Quadro 4. 10 artigos mais citados.

Título	Autores
An empirical assessment of the SERVQUAL scale.	Babakus & Boller (1992)
Service quality: A measure of information systems effectiveness.	Pitt, Watson & Kavan (1995)
Antecedents of B2C channel satisfaction and preference: Validating e-commerce metrics.	Devaraj, Fan & Kohli (2002)
Improving the measurement of service quality.	Brown, Churchill & Peter (1993)
Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: An empirical investigation.	Babakus & Mangold (1992)
Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function.	Ketting & Lee (1994)
Customer perceptions of e-service quality in online shopping.	Lee & Lin (2005)
Performance-only measurement of service quality: A replication and extension.	Brady, Cronin & Brand (2002)
The Relationships between Culture and Service Quality Perceptions: Basis for Cross-Cultural Market Segmentation and Resource Allocation.	Furrer, Liu & Sudharshan (2000)
Cultural influences on service quality expectations.	Donthu & Yoo (1998)

Fonte: Elaborado pelo autor.



Devaraj, et al., (2002) relatam resultados de um estudo que mediu a satisfação do consumidor com canais de comércio eletrônico através de construtos prescritos por três estruturas estabelecidas, a saber, o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), Análise de Custo de Transação (TCA) e Qualidade de Serviço (SERVQUAL).

Brown, et al., (1993) investigam alguns problemas na conceituação da qualidade do serviço como um *score* de diferença. Um método alternativo para medir a qualidade do serviço é encontrado para ter propriedades psicométricas favoráveis e ser mais eficiente do que SERVQUAL.

Babakus & Mangold (1992) aplicam a escala SERVQUAL num ambiente de serviço hospitalar ajudando a abordar aspectos práticos relacionados ao usuário da avaliação.

Ketting & Lee (1994) adaptam o modelo SERVQUAL no marketing para fornecer informações mais específicas sobre a satisfação do usuário com a função de serviço de informação.

Lee & Lin (2005) desenvolvem um modelo de pesquisa para examinar a relação entre as dimensões de qualidade do serviço eletrônico e a qualidade geral do serviço, a satisfação do cliente e as intenções de compra.

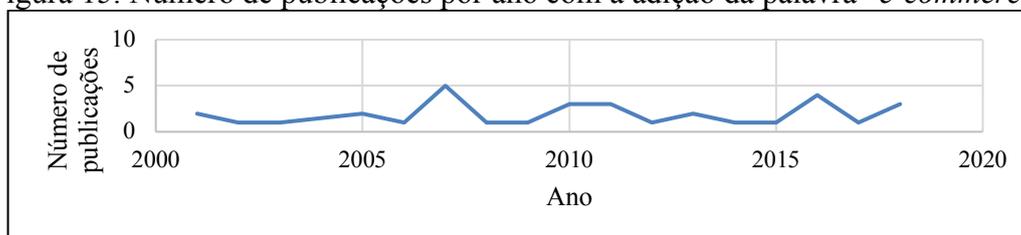
Brady, et al., (2002) sugerem que a qualidade do serviço seja medida usando um índice somente de desempenho (SERVPERF) em oposição à escala SERVQUAL.

Furrer, et al., (2000) argumentam que as percepções da qualidade do serviço variam entre os grupos culturais, conforme definido pela posição de cada cultura nas dimensões de Hofstede. Além disso, mostram como as dimensões SERVQUAL estão correlacionadas com as dimensões culturais de Hofstede.

Donthu & Yoo (1998) estudaram os efeitos da orientação cultural dos consumidores sobre suas expectativas de qualidade de serviço. Nesse estudo, os autores utilizam dimensões de cultura de Hofstede e as dimensões de qualidade em serviço pelo SERVQUAL.

Por fim, a última etapa de pesquisa e formação do banco de dados consiste na especificação da aplicação do SERVQUAL na medição de serviços, com a adição da palavra “*e-commerce*” nos campos de busca. O *e-commerce*, ou comércio eletrônico por se tratar de um ramo recente do setor de prestação de serviços, é de se esperar que tenha poucos artigos com esses critérios de busca. Surge então, 33 artigos na busca (Figura 15).

Figura 15. Número de publicações por ano com a adição da palavra “*e-commerce*”.

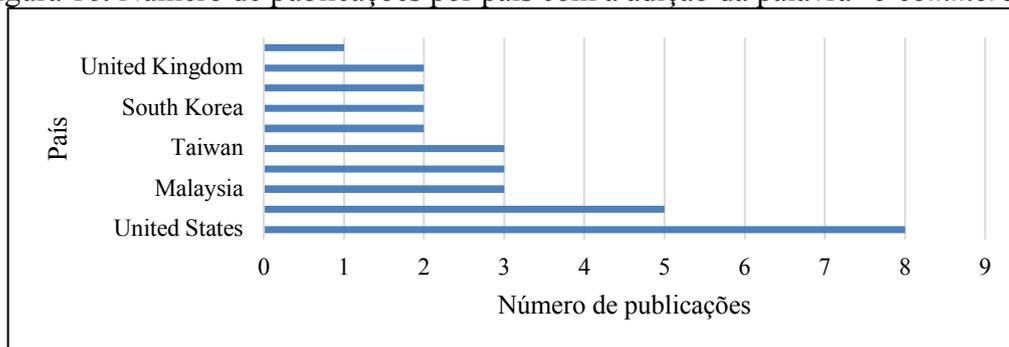


Fonte: Elaborado pelo autor.

Os Estados Unidos se mantêm na liderança das pesquisas com 8 artigos publicados, seguido da China e Malásia (Figura 16). É importante observar que o Brasil não apresenta nenhum artigo nessa busca.



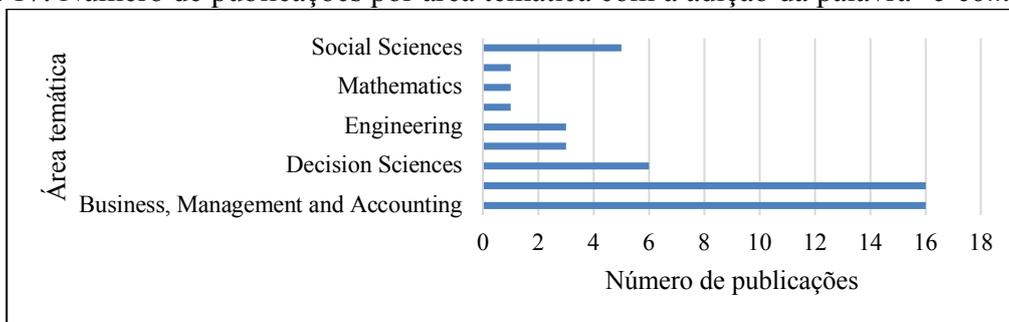
Figura 16. Número de publicações por país com a adição da palavra “e-commerce”.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Apesar da maior parte das pesquisas envolvendo qualidade no setor de serviços, quando especificado o ramo do comércio eletrônico percebemos que a abrangência com tema saúde cai drasticamente, dando lugar assim a áreas temáticas como Negócios e Gestão, Ciência da Computação e Áreas Econômicas e Financeiras (Figura 17).

Figura 17. Número de publicações por área temática com a adição da palavra “e-commerce”.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Finalizando, foi realizado novamente uma revisão sobre os artigos mais citados de maneira a saber de que se trata os artigos mais populares sobre aplicações do SERVQUAL no e-commerce (Quadro5).

Barnes & Vidgen (2001) descrevem o uso do WebQual 2.0, ferramenta utilizada para avaliar a qualidade de sites pela perspectiva do cliente.

Cao, et al., (2005) examinam e integram quatro conjuntos de fatores que capturam a qualidade do site de comércio eletrônico usando um modelo de sucesso de SI: qualidade do sistema, qualidade da informação, qualidade do serviço e atratividade.

Kassim & Abdullah (2010) investigam empiricamente a relação entre a qualidade percebida do serviço, a satisfação, a confiança e a lealdade nos ambientes de comércio eletrônico em culturas malaia e catariana.

Wang & Tang (2003) validam e refinam um instrumento para medir a qualidade de serviço percebida pelo cliente de sites que comercializam produtos e serviços digitais, chamado EC-SERVQUAL.

Sullivan & Walstrom (2001) utilizaram uma versão modificada do SERVQUAL, entrevistando oitenta e dois profissionais de tecnologia da informação, relacionando suas expectativas e percepções de qualidade ao setor varejista de comércio eletrônico.



Quadro 5. Artigos mais citados com a adição da palavra “e-commerce”

Título	Autores
Antecedents of B2C channel satisfaction and preference: Validating e-commerce metrics.	Devaraj, et al., (2002)
An evaluation of cyber-bookshops: The WebQual method.	Barnes & Vidgen (2001)
B2C e-commerce web site quality: An empirical examination.	Cao, Zhang & Seydel (2005)
The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings.	Kassim & Abdullah (2010)
Assessing customer perceptions of website service quality in digital marketing environments.	Wang & Tang (2003)
Consumer perspectives on service quality of electronic commerce Web sites.	Sullivan & Walstrom (2001)
Measuring users' perceived portal service quality: An empirical study.	Kuo, Huang & Wu (2005)
Investigating the complex drivers of loyalty in e-commerce settings.	Kassim & Ismail (2009)
Selecting logistics providers in Thailand: A shippers' perspective.	Banomyong & Supatn (2011)
Evaluation of e-commerce websites using fuzzy hierarchical TOPSIS based on E-S-QUAL.	Kang, Jang & Park (2016)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Kuo, et al., (2005), com base no modelo SERVQUAL, desenvolveram uma escala multidimensional para analisar a qualidade do portal (site) percebida pelo usuário.

Kassim & Ismail (2009) investigaram como a qualidade, satisfação e confiança do serviço percebido determinam a lealdade nas configurações de comércio eletrônico no nível das dimensões de construção.

Banomyong & Supatn (2011) identificaram os principais atributos da qualidade do serviço de logística de frete e analisaram a forma de como esses atributos afetam a seleção de fornecedores de serviços de logística de terceiros.

Kang, et al., (2016) apresentaram um estudo de caso de aplicação de um TOPSIS (técnica para ordem de preferência por semelhança com a solução ideal) hierárquico e difuso baseado no E-SERVQUAL, fornecendo aos pesquisadores e profissionais uma maneira melhor de entender o processo de avaliação do ponto de vista prático.

4.3 APLICAÇÃO DAS LEIS BIBLIOMÉTRICAS

Partindo da formulação original da Lei de Bradford: Se periódicos científicos forem organizados em ordem de produtividade decrescente de artigos sobre um determinado assunto, podendo ser divididas em um núcleo de periódicos mais particularmente dedicados ao assunto e vários grupos ou zonas contendo o mesmo número de artigos que o núcleo, então o número de periódicos no núcleo e em zonas sucessivas será proporcional a $1:n:n^2:n^3:\dots$, sendo “n” denominado Multiplicador de Bradford.

Tabela 6. Relação entre número de artigos e sua zona

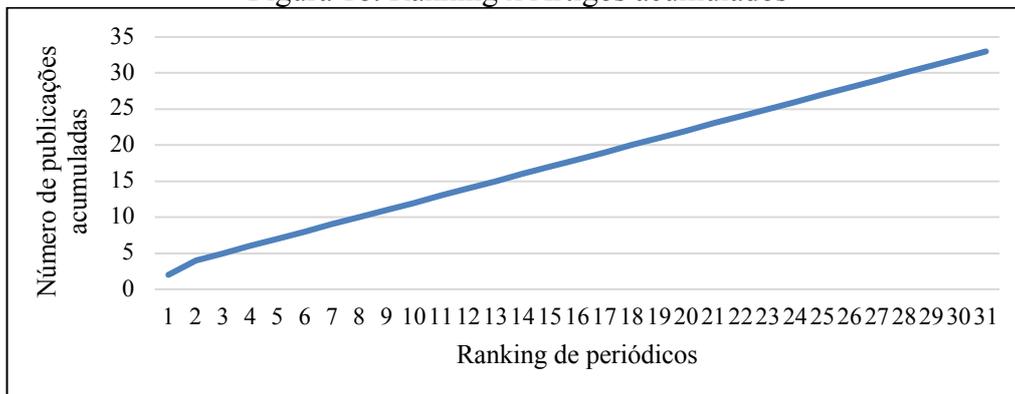
Periódicos	Artigos
Núcleo (x)	m artigos
Zona 1 (n.x)	m artigos
Zona 2 (n ² .x)	m artigos

Fonte: Elaborado pelo autor.



Analisando o banco de dados específico com o parâmetro de busca: TITLE-END-KEY (“Service quality” AND “SERVQUAL” AND “e-commerce”), obtendo um total de 33 artigos.

Figura 18. Ranking x Artigos acumulados



Fonte: Elaborado pelo autor.

A partir dos dados obtidos foi possível separa-los por zonas de concentrações de artigos (Tabela 7).

Tabela 7. Artigos por zona

Zona	Artigos acumulados	Último ranking da zona	Número de periódicos	Multiplicador de Bradford (n)
Núcleo	11	9	9	
Zona 1	22	20	11	1,222
Zona 2	33	31	10	0,909

Fonte: Elaborado pelo autor.

Percebemos que o Multiplicador de Bradford se mantém num valor próximo entre as zonas, no entanto, não é próximo o suficiente para podermos afirmar que a pesquisa obedece a Lei de Bradford. Essa lei é difícil de ser percebida para pesquisas com poucos artigos envolvidos.

A Lei de Lotka, por sua vez, descreve a frequência de publicação por autores em qualquer campo. O número de autores que realiza n contribuições é cerca de $1/n^a$ daqueles que fazem apenas uma contribuição, onde a é um número próximo de 2.

Sendo assim, o número de autores que fazem duas publicações é $1/2^2 = 1/4 = 25\%$ daqueles que fazem apenas uma publicação. Aqueles que fazem 3 publicações são $1/3^2 = 11\%$ daqueles que fazem 1 publicação, e assim por diante. Isso é uma *power law* que prever a distribuição de contribuintes. Sendo que neste trabalho foram encontrados 4 autores que publicaram 2 artigos e 71 autores que publicaram 1 artigo.

Segundo a Lei de Lotka, a quantidade de autores que publicam dois artigos é igual a 25% do número de autores que publicam um artigo. Para os valores encontrados nesta pesquisa, esta razão está mais próxima de 6%. Portanto a pesquisa não obedece a Lei de Lotka.

Sendo assim, como não foi possível identificar comportamentos da Lei de Bradford ou Lei de Lotka com esses parâmetros de busca, não há é possível destacar periódicos ou autores por meio



dessas leis. No entanto, é importante enfatizar a importância dos artigos mais citados, seus respectivos periódicos e autores.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Além do processo de seleção de artigos para compor um referencial teórico sobre o SERVQUAL e suas dimensões da qualidade no setor de prestação de serviços, verificamos com a análise bibliométrica que o foco dos trabalhos em geral envolvendo SERVQUAL consiste em aplicações na área de saúde, onde a qualidade do serviço prestado é de extrema importância, já que se trata de um setor que envolve vidas humanas ao risco.

A escala SERVQUAL aparece como uma solução para se medir algo que é intangível, a qualidade prestada por um serviço. Além disso se mostra eficaz em todas as pesquisas que envolvem uma medição de qualidade, mesmo sendo criticada permanece como uma excelente ferramenta.

Por meio da bibliometria, foi possível aprofundar o conhecimento sobre as pesquisas em relação a aplicação do SERVQUAL, avaliando o crescimento do número de publicações, os países mais comprometidos com o tema, os órgãos afiliados e os principais periódicos constituintes das bases de dados, plataforma *SciELO* e a plataforma *Scopus*.

Foi evidenciado que os estudos sobre algumas aplicações dessa ferramenta persistem até hoje. No entanto, o seu desenvolvimento específico no setor *e-commerce* é pouco existente, e por não haver artigos brasileiros sobre suas aplicações nesse setor, identifica-se um tipo de estudo em aberto, inédito e recente.

6. REFERÊNCIAS

- Ahmad, A., Bashir, M., Humayoun, A. A., & Mubariz, S. (2010). Impact of customer satisfaction on performance of conventional banks in Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(8), 316-321.
- Akyildiz, I. F., Su, W., Sankarasubramaniam, Y., & Cayirci, E. (2002). A survey on sensor networks. *IEEE Communications magazine*, 40(8), 102-114.
- Andrade, J. S. D., & Vieira, M. J. (2005). Prática assistencial de enfermagem: problemas, perspectivas e necessidade de sistematização. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 58(3), 261-265.
- Arnold, K., Bordoli, L., Kopp, J., & Schwede, T. (2006). The SWISS-MODEL workspace: a web-based environment for protein structure homology modelling. *Bioinformatics*, 22(2), 195-201.
- Aziz, R. K., Bartels, D., Best, A. A., DeJongh, M., Disz, T., Edwards, R. A., ... & Meyer, F. (2008). The RAST Server: rapid annotations using subsystems technology. *BMC genomics*, 9(1), 75.
- Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business research*, 24(3), 253-268.
- Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Health services research*, 26(6), 767.
- Banomyong, R., & Supatn, N. (2011). Selecting logistics providers in Thailand: a shippers' perspective. *European Journal of Marketing*, 45(3), 419-437.



- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2001). An evaluation of cyber-bookshops: the WebQual method. *International journal of electronic commerce*, 6(1), 11-30.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1992). *Serviços de marketing: competindo através da qualidade*. São Paulo: Maltese-Norma.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1994). Improving service quality in America: lessons learned. *Academy of Management Perspectives*, 8(2), 32-45.
- Brady, M. K., Cronin Jr, J. J., & Brand, R. R. (2002). Performance-only measurement of service quality: a replication and extension. *Journal of business research*, 55(1), 17-31.
- Brown, T. J., Churchill Jr, G. A., & Peter, J. P. (1993). Improving the measurement of service quality. *Journal of Retailing*, 69(1), 127-139.
- Calixto-Olalde, M. G., Sawada, N. O., Hayashida, M., Mendes, I. A. C., Trevizan, M. A., & de Godoy, S. (2011). Escala Servqual: validación en población mexicana. *Texto & Contexto Enfermagem*, 20(3), 326-333.
- Cao, M., Zhang, Q., & Seydel, J. (2005). B2C e-commerce web site quality: an empirical examination. *Industrial Management & Data Systems*, 105(5), 645-661.
- Carvalho, V. T. D., & Cassiani, S. H. D. B. (2002). Análise dos comportamentos dos profissionais de enfermagem frente aos erros na administração de medicamentos. *Acta paul. enferm*, 15(2), 45-54.
- Chen, V. B., Arendall, W. B., Headd, J. J., Keedy, D. A., Immormino, R. M., Kapral, G. J., ... & Richardson, D. C. (2010). MolProbity: all-atom structure validation for macromolecular crystallography. *Acta Crystallographica Section D: Biological Crystallography*, 66(1), 12-21.
- Cruz, W. B. S., & Melleiro, M. M. (2010). Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 44(1), 147-153.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Devaraj, S., Fan, M., & Kohli, R. (2002). Antecedents of B2C channel satisfaction and preference: validating e-commerce metrics. *Information systems research*, 13(3), 316-333.
- Dimenstein, M. (2000). A cultura profissional do psicólogo e o ideário individualista: implicações para a prática no campo da assistência pública à saúde. *Estudos de psicologia*, 5(1), 95-121.
- Donthu, N., & Yoo, B. (1998). Cultural influences on service quality expectations. *Journal of service research*, 1(2), 178-186.
- Foley, J. A., DeFries, R., Asner, G. P., Barford, C., Bonan, G., Carpenter, S. R., ... & Helkowski, J. H. (2005). Global consequences of land use. *science*, 309(5734), 570-574.
- Freitas, A. L. P., Bolsanello, F. M. C., & Viana, N. R. N. G. (2008). Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. *Ciência da Informação*, 37(3), 88-102.
- Furrer, O., Liu, B. S. C., & Sudharshan, D. (2000). The relationships between culture and service quality perceptions: Basis for cross-cultural market segmentation and resource allocation. *Journal of service research*, 2(4), 355-371.



- Gonçalves, C. V., Cesar, J. A., & Mendoza-Sassi, R. A. (2009). Qualidade e equidade na assistência à gestante: um estudo de base populacional no Sul do Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 25(11), 2507-2516.
- Gonçalves, E., Souza, J. C., Anunciação, L. P., Cruz, M. C., & Teixeira, E. S. (2010). Gestão da qualidade no atendimento ao cliente: aplicação do modelo Servqual para mensuração da qualidade dos serviços prestados pela Fisiomed. *Revista Eletrônica Gestão e Negócios*, São Roque, 1(1).
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach* (2ª ed.). Hoboken: Wiley.
- Group, T. E. (1990). EuroQol-a new facility for the measurement of health-related quality of life. *Health policy*, 16(3), 199-208.
- Harrison, J. S., Hitt, M. A., Hoskisson, R. E., & Ireland, R. D. (2001). Resource complementarity in business combinations: Extending the logic to organizational alliances. *Journal of management*, 27(6), 679-690.
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2018). *Serviços puxam alta de 0,8% do PIB no terceiro trimestre*. Recuperado em 20 abril, 2019, de <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/23252-servicos-puxam-alta-de-0-8-do-pib-no-terceiro-trimestre>
- Kang, D., Jang, W., & Park, Y. (2016). Evaluation of e-commerce websites using fuzzy hierarchical TOPSIS based on ES-QUAL. *Applied Soft Computing*, 42, 53-65.
- Kassim, N. M., & Abdullah, N. A. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: A cross cultural analysis. *Asia pacific journal of marketing and logistics*, 22(3), 351-371.
- Kassim, N. M., & Ismail, S. (2009). Investigating the complex drivers of loyalty in e-commerce settings. *Measuring business excellence*, 13(1), 56-71.
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (1994). Perceived service quality and user satisfaction with the information services function. *Decision sciences*, 25(5-6), 737-766.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Administração de marketing: a biblia do marketing* (12ª ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., Ayes, T., & Bloom, P. N. (2002). *Marketing de serviços profissionais: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros* (2ª ed.). São Paulo: Manole.
- Kuo, T., Lu, I. Y., Huang, C. H., & Wu, G. C. (2005). Measuring users' perceived portal service quality: An empirical study. *Total Quality Management & Business Excellence*, 16(3), 309-320.
- Lee, G. G., & Lin, H. F. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2), 161-176.
- Lopes, E. L., Hernandez, J. M. C., & Nohara, J. J. (2009). Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a Servqual e a RSQ. *ERA – Revista de Administração de Empresas*, 49(4), 401-416.
- Lotka, A. J. (1926). The frequency distribution of scientific productivity. *Journal of the Washington academy of sciences*, 16(12), 317-323.



- Lovelock, C., & Wright, L. (2001). *Principles of Service Marketing and Management* (2^a ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Luzardo, A. R., Gorini, M. I. P. C., & Silva, A. P. S. S. D. (2006). Características de idosos com doença de Alzheimer e seus cuidadores: uma série de casos em um serviço de neurogeriatria. *Texto & contexto enfermagem*, 15(4), 587-594.
- Macedo, M., Botelho, L. D. L. R., Duarte, M. A. T., & Fialho, F. A. P. (2010). Revisão bibliométrica sobre a produção científica em aprendizagem gerencial. *Gestão e Sociedade*, 4(8), 619-639.
- Machado, C., Souza, M. T. S., Santos Parisotto, I. R., & Palmisano, A. (2016). As leis da Bibliometria em diferentes Bases de dados Científicos. *Ciencias da Administração*, 18(44), 111-123.
- Machado, M. D., Queiroz, T. R., & Martins, M. F. (2006). Mensuração da qualidade de serviço em empresas de fast food. *Gestão & produção*, 13(2), 261-270.
- Malta, D. C., Cecílio, L. C. D. O., Merhy, E. E., Franco, T. B., Jorge, A. D. O., & Costa, M. A. (2004). Perspectivas da regulação na saúde suplementar diante dos modelos assistenciais. *Ciência & Saúde Coletiva*, 9(2), 433-444.
- Miguel, P. A. C., & Salomi, G. E. (2004). Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. *Revista Produção*, 14(1), 12-30.
- Njaine, K., Souza, E. R. D., Minayo, M. C. D. S., & Assis, S. G. D. (1997). A produção da (des) informação sobre violência: análise de uma prática discriminatória. *Cadernos de Saúde pública*, 13(3), 405-414.
- Osahon, O. J., & Kingsley, O. (2016). Statistical approach to the link between internal service quality and employee job satisfaction: A case study. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics*, 4(6), 178-184.
- Otálora, M. L., & Orejuela, A. R. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 237-258.
- Paiva, G. A. S. (2013). *Avaliação da qualidade dos serviços no setor bancário português-banca a retalho*. Dissertação de mestrado, Faculdade de Economia do Porto, Universidade do Porto, Porto, Portugal, 2013.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Pineda, U., Estrada, M., & Parra, C. M. (2011). Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 34(3), 243-255.
- Pinho, A. D. A., & França-Júnior, I. (2003). Prevenção do câncer do colo de útero: um modelo teórico para analisar acesso e a utilização do teste de Papanicolaou. *Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil*, 3(1), 95-112.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: a measure of information systems effectiveness. *MIS quarterly*, 19(2), 173-187.
- Prieto, M. A., Escudero, M. J., Suess, A., March, J. C., Ruiz, A., & Danet, A. (2011). Análisis de calidad percibida y expectativas de pacientes en el proceso asistencial de diálisis. *Sistema Sanitario de Navarra*, 34(1), 21-31.



Rocha, V. A. G. A., & Oliveira, P. D. S. (2003). Avaliando a qualidade de serviço: aplicação da escala SERVQUAL numa grande instituição bancária. *Anais do Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração*, Atibaia, SP, Brasil, 27.

Rosen, A. (2002). *The e-commerce question and answer book: a survival guide for business managers* (2ª ed.). New York: Amacom Books.

Salomi, G. G. E., Miguel, P. A. C., & Abackerli, A. J. (2005). SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Gestão & Produção*, 12(2), 279-293.

Sendonaris, A., Erkip, E., & Aazhang, B. (2003). User cooperation diversity--part I: system description. *IEEE transactions on communications*, 51(11), 1927-1938.

Spek, A. L. (2009). Structure validation in chemical crystallography. *Acta Crystallographica Section D: Biological Crystallography*, 65(2), 148-155.

Sullivan, J. R., & Walstrom, K. A. (2001). Consumer perspectives on service quality of electronic commerce web sites. *Journal of Computer Information Systems*, 41(3), 8-14.

Trevisan, M. D. R., Lorenzi, D. R. S., Araújo, N. M. D., & Ésber, K. (2002). Perfil da assistência pré-natal entre usuárias do Sistema Único de Saúde em Caxias do Sul. *Rev. Bras. Ginecol. Obstet*, 24(5), 293-299.

Trigo, T. R., Teng, C. T., & Hallak, J. E. C. (2007). Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. *Archives of Clinical Psychiatry*, 34(5), 223-233.

Uchimura, K. Y., & Bosi, M. L. M. (2002). Qualidade e subjetividade na avaliação de programas e serviços em saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, 18, 1561-1569.

Wang, Y. S., & Tang, T. I. (2003). Assessing customer perceptions of website service quality in digital marketing environments. *Journal of Organizational and End User Computing (JOEUC)*, 15(3), 14-31.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Simon and Schuster.

