

**QUALIDADE EM SERVIÇO:  
ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA RELATIVA DO SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE  
PRODUÇÃO NO PERÍODO DE 2007-2017**

**QUALITY IN SERVICE:  
RELATIVE BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF THE PRODUCTION ENGINEERING  
SYMPOSIUM IN THE PERIOD 2007-2017**

272

Adriana Gomes dos Santos<sup>1</sup>; Daiane Cristina Gerra<sup>1</sup>; Joaquim M. F. Antunes  
Neto<sup>2</sup>; Cesar Augusto Della Piazza<sup>3</sup>

- 1- *Tecnólogas em Gestão da Produção Industrial, pela Faculdade de Tecnologia de Itapira “Ogari de Castro Pacheco” (FATEC de Itapira);*
- 2- *Coorientador e docente da Faculdade Municipal Prof. Franco Montoro (FMPFM – Mogi Guaçu/SP). Doutor em Biologia Funcional e Molecular, na área de Bioquímica, Departamento de Bioquímica, Instituto de Biologia, Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP/SP).*
- 3- *Orientador e docente da FATEC de Itapira. Doutor em Engenharia de Produção, na área de Gestão Ambiental e Produção, Universidade Metodista de Piracicaba/SP (UNIMEP)*

**Contato:** [adriana.2gs@gmail.com](mailto:adriana.2gs@gmail.com); [daianeguerra1997@gmail.com](mailto:daianeguerra1997@gmail.com)

## RESUMO

Atualmente, observa-se que o mercado está cada vez mais competitivo, em todos os segmentos, incluindo também as empresas prestadoras de serviços. Com isso, estas precisam estar sempre em busca de fatores que as levem a manter-se neste mercado. É preciso compreender as expectativas e requisitos dos clientes. E com certeza a qualidade nos serviços prestados é um dos principais motivos para essa conquista. Assim como todos querem um produto de qualidade, que tenha durabilidade, que funcione perfeitamente, que atenda suas expectativas, da mesma forma também se espera o mesmo das prestadoras de serviços. A identificação e satisfação do cliente faz com que as empresas se aprimorem e se tornem cada vez melhores nos serviços prestados, seja um restaurante, uma loja de varejo, bancos, empresas terceirizadas, oficinas, hotéis, etc.

Pequenos detalhes podem atrair ou afastar clientes. A busca para essas melhorias é diária, em cada caso, cada atendimento, lembrando que os clientes são diferentes um dos outros e o que é suficiente para um, pode não ser para outro. Este trabalho tem como objetivo realizar um levantamento de trabalhos publicados no Simpósio de Engenharia de Produção – SIMPEP, dentro do conceito de qualidade em serviços, no período de 2007 a 2017. O levantamento apresentou 40 artigos com mais adesão a temática em questão.

273

**Palavras-Chave:** Análise bibliométrica. Qualidade. Serviço.

## ABSTRACT

Currently, it is observed that the market is increasingly competitive, in all segments, also including service providers. With that, they must always be in search of factors that lead them to remain in this market. It is necessary to understand the expectations and requirements of customers. And certainly the quality of the services provided is one of the main reasons for this achievement. Just as everyone wants a quality product, that has durability, that works perfectly, that meets their expectations, the same is also expected of service providers. Customer identification and satisfaction makes companies improve and become increasingly better in the services provided, be it a restaurant, retail store, banks, outsourced companies, workshops, hotels, etc. Small details can attract or alienate customers. The search for these improvements is daily, in each case, each service, remembering that customers are different from each other and what is enough for one, may not be for another. This work aims to carry out a survey of works published in the Symposium on Production Engineering - SIMPEP, within the concept of quality in services, from 2007 to 2017. The survey presented 40 articles with more adherence to the subject in question.

**Keywords:** Bibliometric analysis. Quality. Service.

## INTRODUÇÃO

A questão da gestão da qualidade nas empresas tem sido importante para sua sustentabilidade. Para que um produto ou serviço seja considerado de qualidade, ele deve atender aos padrões e especificações adotadas para o seu negócio. Também é necessário atender aos requisitos esperados pelos clientes. Pode-se considerar que implementar ferramentas da gestão da qualidade é uma decisão estratégica nas organizações. Além disso, tais ferramentas de gestão devem estar sempre sendo atualizadas para que possam dar as informações adequadas, e com isso aumentar a confiabilidade, tanto dos produtos quanto da marca.

Para se manter no mercado, é necessário que a empresa estabeleça relações de diálogo e avaliação continuada entre proprietários, fornecedores, funcionários e clientes, ou seja, todos os envolvidos devem ter em mente o mesmo objetivo. O cliente também entra nesse caso, pois através da percepção dos clientes, é possível identificar o que pode estar faltando, alguma falha que esteja ocorrendo ou até mesmo se há algo que precise ser mudado, e é com o foco voltado para eles que tudo se desenvolve (MARQUES, 2009).

O termo serviço possui diversos conceitos e significados, dependendo da situação, perspectiva e objetivo de cada autor. Clark e Johnston (2001, p.65), por exemplo, definem o conceito de serviços em duas perspectivas. Na perspectiva organizacional é “o modo como a organização gostaria de ter seus serviços percebidos por seus clientes, funcionários, acionistas e financiadores”, ou seja, é a proposição do negócio. Na perspectiva do cliente é “o modo pelo qual este percebe os serviços prestados pela empresa.”. Assim, é fundamental analisar diferentes perspectivas para discutir o atendimento ao cliente nas empresas, buscando desenvolver parâmetros que as permitam avaliar se o serviço tem a qualidade que o cliente espera.

Este trabalho tem como objetivo geral realizar uma análise bibliométrica dos trabalhos publicados no Simpósio de Engenharia de Produção – SIMPEP, dentro do conceito de qualidade em serviços, no período de 2007 a 2017. Como objetivos específicos, estabeleceu-se: identificar a tendência de interesse e pesquisa de produção acadêmica, considerando as categorias de ramo e setor do negócio, bem como analisar quais as metodologias de pesquisas utilizadas por ocasião da realização do Simpósio de Engenharia de Produção, no período de 2007 a 2017.

## REFERENCIAL TEÓRICO

Nessa sessão, serão apresentados tópicos relacionados ao conceito de qualidade, bem como da aplicação deste como vantagem competitiva no processo de prestação de serviços e impactos para a satisfação dos clientes. O intuito é trazer os conceitos principais atrelados à busca bibliométrica.

### Qualidade

O conceito de qualidade, na visão de Carpinetti (2010), remete que pode ocorrer disparidade conforme a visão de cada cliente, acerca de produtos ou serviços, sendo que existe aquele cliente que vê a qualidade na durabilidade de item, outros ainda em sua funcionalidade, ainda outros, pela durabilidade e

aqueles que acreditam na qualidade quando são atendidas as suas necessidades, portanto não existe um consenso comum, ainda levando em conta os custos.

A busca por qualidade, atualmente mostra-se muito mais intensa do que no passado, quando as pessoas não tinham tanta diversidade em opções advindas do fator competitividade que emergiu na sociedade abrindo condições de concorrências entre indústrias e prestadores de serviços.

Segundo Maranhão (2005), a qualidade é fator fundamental para a conquista e preservação de clientes, assim sendo um fator a garantir uma melhor operabilidade nos negócios incidindo em riscos reduzidos. Entende-se, portanto que a busca por qualidade está diretamente relacionada com a captação de clientes, pois hoje em dia os mesmos possuem informações relevantes do que querem e buscam especificações detalhadas dos bens ou serviços desejados, por fim, vive-se em uma era de informações que gerou uma vasta concorrência por bens e serviços. Kotler e Armstrong (2003) afirmam que a qualidade e a satisfação do cliente estão relacionadas, uma vez que a percepção do cliente é elemento básico para o estabelecimento de critérios de qualidade.

O entendimento por qualidade procede a várias décadas e sua conotação veio se ampliando com o passar do tempo até chegar nos dias atuais muito mais abrangente do que fora no passado. No limiar do século anterior a qualidade se restringia a verificações no final da linha de montagem de veículos, como exemplo, quando o fordismo se expandia, ficando esta, incumbida de apontar defeitos, fazendo a separação dos itens defeituosos daqueles apropriados para serem vendidos. Contudo, com a segunda Guerra Mundial, entraram no contexto novas ferramentas para o aprimoramento do controle da qualidade, melhorando consideravelmente a virtude dos elementos envolvidos com ela, ampliando o seu conceito nos mais diversos processos das organizações fabris (REID; SANDERS, 2005).

## Qualidade Como Vantagem Competitiva

De acordo com Martins e Laugeni (2005), Deming é considerado o pai da qualidade e teve seus estudos colocados em prática pelos japoneses nos anos de 1970. Segundo o autor, a princípio suas teorias foram rejeitadas em seu próprio país (Estados Unidos da América), que depois viram surgir com assombroso espanto, uma nova cultura de qualidade nascer sob o comando nipônico e com ela uma nova trajetória de sucesso na produção japonesa. O suscitado foi que Deming criou uma nova maneira de se obter melhoria nas coisas, objetivando o fato de uma boa administração geral de tudo e de todos os envolvidos no sistema produtivo. Então o fato de ser considerado o pai da qualidade não fora uma honraria ao acaso, mas sim, por estudos aprofundados em novas expectativas em se criar novas situações que provocassem a eficácia buscando a eficiência, como

que uma delas não pudesse existir sem a outra em todas as propostas criadoras da mente desse cientista.

Ao entender de Reid e Sanders (2005), o comportamento no ato da administração que envolve todos os elementos laborais desempenha um papel ainda mais importante para a obtenção do sucesso do que o próprio trabalho a ser desenvolvido em suas etapas, enfatizando também a importância sem precedentes de haver uma melhoria contínua implantada no âmago da corporação.

Pode-se dizer, portanto que qualidade agora é uma obrigação diante do cenário competitivo mundial e que não ter qualidade naquilo em que se faz ou produz é o fator que define quanto tempo de vida terá tal organização. Conforme Almeida (2001), as metas de competitividade estão ligadas às políticas de qualidade nos setores privados, enquanto a busca pela melhoria em se atender melhor os cidadãos fazem parte das políticas públicas.

## Processo de Prestação de Serviços

O processo de prestação de serviço inicia-se desde o primeiro contato até a sua finalização. As situações estão muito próximas de cliente e prestador, podendo haver interação de ambas as partes, assim sendo, todas e quaisquer ações e reações são facilmente detectadas por esse fator. Conforme Carvalho (2008), diante de uma prestação de serviço é que se pode confirmar realmente a qualidade do mesmo, devido ao contato direto das pessoas envolvidas.

Com um cliente cada vez mais exigente, não basta fazer o melhor a agradá-los, é necessário ir mais além, buscando-se pela qualidade aliada à produtividade afim de aferir melhores resultados gerados pela organização que precisa se manter no mercado. Isso tudo exige cada vez mais das organizações na incessante tarefa de fazer bem feito, ainda com produção e metas a atingir, tantos os objetivos traçados a nível estratégico operacional, intrinsecamente em conjunto com a incansável busca por melhorias contínuas. Tudo isso para garantir a qualidade plena que visa a satisfação do cliente final quando busca por produtos e serviços (LOBO, 2010).

## Clientes

Diante de uma grande competitividade no mercado de serviços é preciso agir com muita urbanidade para com os clientes a fim de cativar fidelizá-los. De acordo com Juran (2009), a satisfação do cliente quanto ao atendimento que recebe, possibilita o mesmo em julgar se tal serviço tem qualidade ou não, portanto pessoas julgam pessoas pelo tratamento.

A grande tarefa das organizações frente o cenário global é atrair e fidelizar o cliente, não bastando realizar uma venda (seja de um produto ou uma prestação de serviço), contudo, disponibilizando condições em pagamentos que lhe ofereçam meios para realizar a mesma, buscando por marcas e fornecedores a produzirem tal cenário, ainda não se esquecendo da qualidade em seus detalhes. Tudo isso em sincronia pode preceder ao sucesso e lucros, tão almejados pelas organizações, conforme sugerem Kotler e Armstrong (2003).

Não existe, portanto, nenhuma condição de uma empresa ou organização existir, seja ela como for, se não tiver um público consumidor. Segundo Chiavenato (2007), a empresa não sobrevive sem seu cliente, sendo o atendimento imprescindível para o sucesso do negócio.

De acordo com Kotler et al. (2002), o cliente necessita se sentir diferenciado. O cliente espera que a empresa cumpra aquilo que promete quando se anuncia, afinal, o anúncio gerou uma expectativa a ser saciada pelo mesmo. Também é de suma importância ter um bom relacionamento ante e pós-venda, buscando empatia e ganhando confiança pela qualidade no contexto.

Conforme Kotler e Armstrong (2003), fica evidenciada que a qualidade está focada diretamente no cliente e para o cliente, no qual, produtos e serviços devem cumprir suas promessas atendendo suas necessidades e anseios, sendo de extrema importância que todas as pessoas ligadas no processo sejam capacitadas.

Diante de todos os fatos expostos, pode-se concluir que o cliente é o sustentáculo da estrutura global de mercado em todas e quaisquer atividades de empreendedorismo. O cliente é o órgão decisório no mercado, é ele quem decide o que quer, como deseja pagar, sendo de responsabilidade das organizações conhecer todas as suas características, podendo assim, usar esse conhecimento a seu favor, transformando desejos em realidades e realidades criadas, em lucratividade. Conforme Albrecht e Bradford (1992), a lucratividade de uma organização não deriva somente de sua clientela, sendo esse somente um resultado adquirido da forma como se lida e se cuida dele, portanto, sem cliente, sem negócios e sem lucros.

Todas as práticas com a finalidade de se fomentar a rentabilidade de uma empresa estão diretas ou indiretamente ligadas ao cliente, sendo o mesmo, intrinsecamente o caminho para se obter o sucesso da entidade. Angariar a simpatia do cliente por meio da sinceridade pode ser o grande fator preponderante no mercado competitivo.

A sobrevivência para as empresas está ficando cada dia mais comprometida diante de um quadro de instabilidade e incertezas no cenário global, conseqüentemente a busca por alternativas sem dispensar a qualidade é fator incessante dentro das organizações. De acordo com Barros (1991), as mudanças ocorrem constantemente no dia a dia da vida das organizações e sobreviver-se diante de tais mudanças no mundo da competitividade torna-se

cada vez mais complicado, cabendo a elas gerarem projetos que possibilitem a produção de bens e serviços a ganharem da concorrência e atender os clientes que, atualmente possuem diversidades na hora da escolha do que comprar.

Segundo o entendimento de Crosby (1990), as organizações necessitam prever as mudanças no comportamento dos clientes e anteciparem-se ao fato, afim de ativarem a sintonia fina a obterem melhores condições competitivas, por isso a importância em investimentos a que se destinam seus negócios, com efeito, alcançarem seus investimentos rentabilizados, contudo levando em consideração, na maior parte das vezes, o médio e longo prazo.

Manter um bom relacionamento internamente em uma organização e ainda fora com clientes são habilidades cobijadas pelas organizações aplicadas na personalidade de seus líderes, contudo nem todos têm tais qualificações intra e interpessoal, capazes de mudarem situações adversas a que são acometidas todas as empresas no decorrer do tempo. Conforme Levitt (1994), manter uma relação com o cliente é uma qualificação de estratégia dentro das corporações, contudo poucos executivos têm essa característica nata, advinda de sua forma de ser, pensar e agir, ainda levando em conta o desgaste diário nas relações, que ainda possibilitam o surgimento de conflitos.

## **METODOLOGIA**

A pesquisa foi realizada segundo a abordagem qualitativa e possui um caráter exploratório. Foi utilizado o método de pesquisa chamado de Análise Bibliométrica (ou Bibliometria) para a coleta, consolidação, classificação e análise das informações sobre os trabalhos publicados abordando o tema de interesse deste artigo. A bibliometria pode ser conceituada como um conjunto de leis e princípios empíricos que contribuem para estabelecer fundamentos teóricos, sendo realizada através de pesquisas em publicações e busca de autores, palavras-chave, usuários e citações. (GUEDES; BORSCHIVER, 2005).

A opção pela técnica da Bibliometria deve-se ao objetivo de identificar como a qualidade em serviço é compreendida entre os anos de 2007 e 2017. A coleta de dados para a realização desta pesquisa foi realizada entre os meses de fevereiro de 2019 a maio de 2019 no site <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais.php>. Foi utilizada a palavra-chave: Qualidade em Serviços, sendo limitada a busca em termos de quantidade onde obteve-se a meta de trabalhar com 40 trabalhos.

O critério de inclusão para a aceitação dos artigos pesquisados foram os seguintes: ocorrência das palavras-chave no título e/ou no resumo dos artigos, trabalhos publicados no SIMPEP – Simpósio de Engenharia de Produção.

Os trabalhos do SIMPEP foram escolhidos pelo fato da relevância deste evento no Brasil. No ano de 1994, uma comissão organizadora, constituída por docentes, funcionários e alunos do Departamento de Engenharia de Produção da UNESP (Universidade Estadual Paulista) - Campus de Bauru, realizou o 1º SIMPEP - Simpósio de Engenharia de Produção. Desde então, o Evento foi se aperfeiçoando, tornando-se um dos mais relevantes congressos de Engenharia de Produção do Brasil, pela qualidade dos seus *referees*, dos conferencistas e pela expressão científica dos trabalhos apresentados (SIMPEP, 2019).

## RESULTADOS

A primeira fase do estudo consistiu em levantar e analisar os artigos publicados sobre o tema qualidade em serviços, tenham eles mencionados em seus títulos ou subtítulos. A Figura 1 remete ao ano de publicação:

**Figura 1.** Ano de publicação dos artigos pesquisados.



Fonte: elaborada pelos autores.

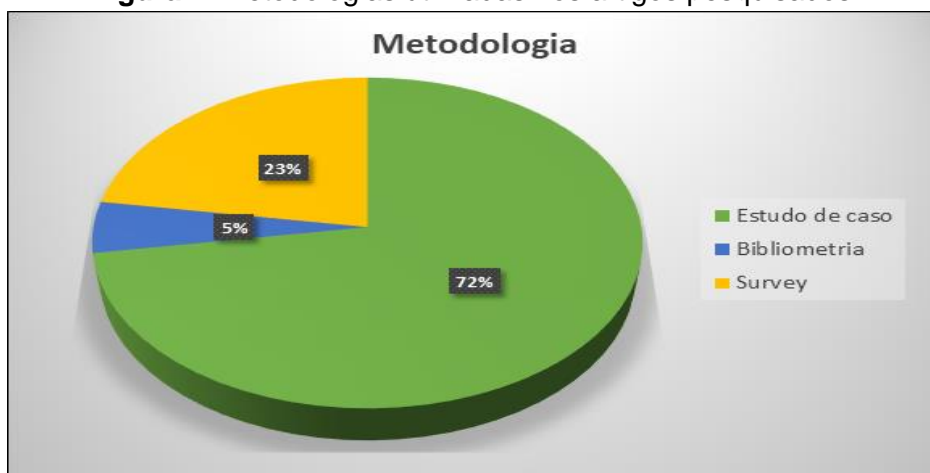
Observa-se na Figura 1 que os dados obtidos são bem homogêneos, sendo que há uma tendência linear, ou seja, não se observa aumento e queda considerável durante esse período a respeito das publicações sobre qualidade em serviços. Vale ressaltar que não foi realizado um tratamento estatístico voltado para análise de significância de resultados, devendo tal informação ser



considerada para as próximas avaliações. Como dito, caracteriza-se como um estudo de abordagem qualitativa. A observação possível de ser feita é que há uma continuidade da produção acadêmica sobre o assunto qualidade em serviços nos últimos dez anos de trabalhos publicados no SIMPEP.

Na Figura 2, observa-se uma busca relacionada à tipologia utilizada nas pesquisas dos 40 trabalhos em questão.

**Figura 2.** Metodologias utilizadas nos artigos pesquisados.

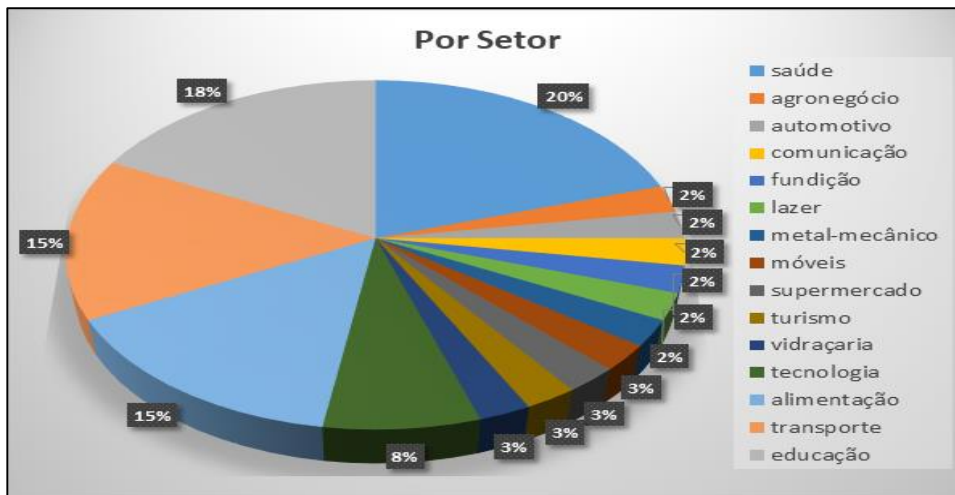


Fonte: elaborada pelos autores.

Observa-se uma propensão de estudos de caso ao considerar os trabalhos levantados (72%; n = 29), enquanto que os demais foram: *survey* (23%; n = 9) e bibliometria (5%; n = 2). O fato de o estudo exploratório ter maiores números, é em circunstância de ser um tipo de levantamento que mais se aprofunda em uma determinada empresa, sendo necessário conhecê-la e participar da mesma, podendo assim levantar informações mais amplas e precisas. O processo de estudo de caso contempla uma melhor compreensão de fenômenos ocorrentes nos processos organizacionais, sendo, assim, uma ferramenta interessante para levar a tomadas de decisão.

A Figura 3 analisa os respectivos setores estudados pelas publicações do determinado período:

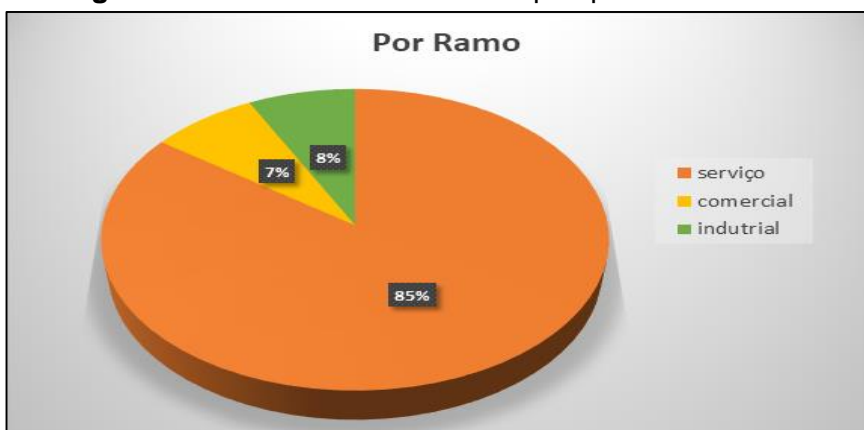
**Figura 3.** Setores dos artigos pesquisados.



Fonte: elaborada pelos autores.

Nota-se nesta figura que os setores que mais pesquisaram sobre qualidade em serviços foram: saúde (20%), educação (18%), alimentação (15%) e transporte (15%). Os demais setores ficam no universo de abaixo de 7%, representando, mesmo assim, segmentos de relevância para a sociedade. Pode-se então perceber diante deste fato que esses setores se destacam devido eles serem os mais utilizados e também os essenciais para atender as necessidades básicas de todo ser humano.

**Figura 4.** Ramos de atividades das pesquisas analisadas.



Fonte: elaborada pelos autores.

Na Figura 4 nota-se que 85% das pesquisas estão relacionadas ao ramo de serviço. Os dois outros ramos analisados mostraram-se da seguinte forma: industrial (8%) e comercial (7%). Deve-se levar em conta a questão da alta

demanda nos últimos anos. Muitas especialidades tiveram atualmente um grande aumento e destaque, como por exemplo: clínicas de estética, empresas especializadas em diversas áreas de limpeza, marketing digital, higienização ecológica a vapor que atende os segmentos automotivos, residencial e empresarial, revenda de produtos por catálogos, escolas de idiomas, entre outros. Outro fato relevante é o aumento das franquias.

282

## DISCUSSÃO

A temática sobre qualidade em serviço tem atraído a atenção dos pesquisadores, pelo menos no período de levantamento relacionado a esta pesquisa (2007-2017), pelo fato de ser um dos aspectos mais difíceis para os concorrentes imitarem, sendo considerada a base para se ter uma vantagem competitiva sustentável. Carvalho e colaboradores (2019) também atentam que há outros elementos para se construir a confiança daquele que consome algum serviço, tais como a satisfação e o valor percebido, que podem ser utilizados em conjunto para desencadear o comprometimento do cliente com aquele determinado serviço ou produto que lhe é oferecido. Estudos que buscam a mensuração da qualidade de serviço devem ser estimulados, sobretudo no âmbito da gestão da produção industrial.

Um estudo interessante de revisão bibliométrica desenvolvido por Khoshraftar e Rozan (2014) mostrou que serviços de qualidade atraem novos potenciais clientes, mantêm os clientes existentes, reduzem custos, melhoram a imagem da organização, aumentam o lucro, a eficiência e a satisfação do cliente, além de expandir a participação da empresa no mercado. Fica cada vez mais evidente que estudos sobre qualidade em serviço tornam-se importantes para o entendimento dentro deste universo competitivo que as empresas necessitam trilhar.

O presente trabalho evidenciou três tipos de metodologias para o estudo da qualidade em serviço, que foram o estudo de caso, a revisão bibliométrica e o *survey*. A revisão bibliométrica é um procedimento que não necessita da interação do pesquisador com a realidade do segmento estudado. Trata-se de uma estratégia que visa catalogar informações sobre um determinado universo para pode viabilizar alguns desenhos de pesquisa (MACEDO; BOTELHO; DUARTE, 2010). Se a pesquisa bibliométrica não aponta uma determinada quantidade de trabalhos sobre o assunto pesquisado em um período, o pesquisador tem possibilidades de mudar a direção do estudo para um outro segmento que forneça maiores detalhamentos sobre o que se quer compreender. Enquanto executoras desta produção acadêmica, sugere-se que a pesquisa bibliométrica seja incentivada como um primeiro passo para as buscas de informações em bases de dados indexadas, tais como o *Google Acadêmico*, *SciELO*, *UNIBIBLI* (catálogo da USP, UNESP e UNICAMP) e as principais revistas científicas disponibilizadas

pela internet. O aluno pode iniciar seu caminho enquanto pesquisador conhecendo uma metodologia com rigor científico de grande valia para as suas produções ao longo da sua formação acadêmica.

As metodologias de estudo de caso e *survey* necessitam da interação do pesquisador no ambiente de investigação em um determinado momento: o estudo de caso pode ter uma característica mais longitudinal, dispensando um maior tempo de intervenção do pesquisador com o ambiente em estudo, enquanto que o *survey* trata-se de uma estratégia transversal, ou seja, o investigador analisa as questões de seu interesse com um tempo e espaço muito bem delimitado.

Bressan (2000) aponta que o método de estudo de caso, como outras estratégias, possui suas vantagens e desvantagens que precisam ser compreendidas ao considerar o tipo de problema e questões a serem respondidas e a condição de controle (possível ou não) do investigador sobre a situação estudada. Um exemplo que pode ser dado pelas autoras é imaginar o ambiente do estudo, que possui um determinado problema a ser observado, com questões pontuais que necessitam ser abordadas e delimitadas ao longo da pesquisa, porém não podendo o pesquisador intervir nas condições manifestadas. Ele está presente exclusivamente para ser um observador do fenômeno do estudo, devendo preservar as peculiaridades do processo que interage. O pesquisador pode e deve sugerir, no final de sua análise, propostas de melhorias para as condições observadas.

Ventura (2007) também faz a observação de que o estudo de caso é adequado para responder às questões "como" e "porque", uma vez que se trata de compreender as relações operacionais que ocorrem ao longo do tempo (por isso determinou-se, no parágrafo anterior, a característica longitudinal do estudo de caso) mais do que frequências ou incidências.

Sobre o método *survey* busca reunir dados ou informações sobre determinadas características do fenômeno estudado, por meio de um questionário, sendo o seu interesse obter informações quantitativas (FREITAS et al., 2000). Trata-se de um método quantitativo, que necessita de uma amostragem relativamente grande para a obtenção de êxito no seu resultado (PEREIRA, 2011). Ressalta-se que, pelo fato de ser uma ferramenta até simples – o questionário –, o pesquisador precisa ter certo conhecimento sobre o assunto a ser estudado, pois ao se obter um dado quantitativo, é de fundamental importância ter experiência e maturidade acadêmica para a realização da outra fase da pesquisa: a abordagem qualitativa. Não é fácil desenvolver uma reflexão apurada de um fato se não há um bom conhecimento prévio sobre o assunto pesquisado.

Do ponto de vista dos resultados obtidos, é de total compreensão que os setores apontados (saúde, alimentação, transporte e educação) gerem mais informações a respeito das estratégias de obtenção de qualidade em serviços, haja vista que são atividades essenciais, primárias e básicas para a estruturação de qualquer sociedade. Ressalta-se que a área da gestão da produção industrial

poderia contribuir ainda mais com estudos de setores como tecnologia, agronegócio e metalomecânicos, equilibrando informações se considerar que as pesquisas foram feitas em um Simpósio de Engenharia de Produção.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O método escolhido neste estudo para se compreender melhor a direção que as pesquisas sobre qualidade em serviços tem tomado no Brasil, levando-se em conta os trabalhos apresentados no Simpósio de Engenharia de Produção, foi de extrema relevância para o entendimento dos setores que mais privilegiam a temática em questão. No ponto de vista das autoras, há um indicativo dos rumos recorrentes que os estudos tomam e que a formação do gestor da produção industrial deve estar alinhada com a produção acadêmica. Torna-se de total relevância ter a noção destes dados para se obter a visão ampla do conceito de qualidade em serviços, dos seus ramos e setores. Espera-se que o presente trabalho possa ser utilizado como um referencial para pesquisas futuras na FATEC de Itapira e que as pesquisas bibliométricas sejam disseminadas como uma ferramenta inicial e formidável para a busca de um determinado conhecimento ainda no âmbito da graduação.

## REFERÊNCIAS

ALBERNAZ, Claudia Marcia Ribeiro Machado; FREITAS, André Luís Policani. **Avaliação da qualidade de serviços de suporte de Tecnologia da Informação**. Simpósio de Engenharia de Produção, XVII SIMPEP, 2010, Bauru/SP. Anais.

ALBRECHT, Karl; BRADFORD Lawrence J.; **Serviços com qualidade: A vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books do Brasil Editora Ltda., 1992.

ALMEIDA, Haley Maria de Sousa. Programa de qualidade do governo federal aplicado à saúde. **Revista de Administração em Saúde**, v. 3, n. 12, jul. - set. 2001.

BARROS, Célia Silva Guimarães. **Pontos de psicologia do desenvolvimento**. São Paulo: Editora Ática, 1991.

BARROS, Marta Duarte; FREITAS, André Luís Policani. **Avaliação da qualidade de serviços em restaurantes: uma proposta de modelo e estudo experimental**. Simpósio de Engenharia de Produção, XIX SIMPEP, 2012, Bauru/SP. Anais.

BEBBER, Suélen; MILAN, Gabriel Sperandio; SILVA, Marcelo Benetti. **Análise dos atributos e das dimensões da qualidade do ambiente construído: um estudo de**

**caso em indústrias moveleiras.** Simpósio de Engenharia de Produção, XX SIMPEP, 2013, Bauru/SP. Anais.

BORSCHIVER, S. Bibliometria: **Uma Ferramenta Estatística para a Gestão da Informação e do Conhecimento em Sistemas De Informação.** Encontro Nacional de Ciência da Informação, v. 6, p. 1-18, 2005.

BRESSAN, Flávio. **O método do estudo de caso.** Revista Administração on line [On Line]. FECAP. Volume 1, número1, jan/fev/mar. 2000. Disponível em < [http://www.fecap.br/adm\\_online/art11/flavio.htm](http://www.fecap.br/adm_online/art11/flavio.htm) >. Acesso em: 04 de jun. de 2019.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade:** conceitos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2010.

CARVALHO, Marlene. **Alfabetizar e Letrar:** Um Diálogo entre a Teoria e a Prática. 5. Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

CARVALHO, Matheus Luiz Ferreira, et al. **Aplicação da ferramenta servqual para a análise da qualidade em serviços e benchmarking: estudo de caso em empresas varejistas.** GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas, Bauru, Ano 15, n 1, jan-mar/2019, p.22-47.

CASTANHO, Fernando Rodrigues; CHAVES, Carlos Alberto; CARDOSO, Álvaro Azevedo. **Aplicação do método QFD na gestão de projetos: Uma abordagem para aferição da qualidade dos serviços de produção de software.** Simpósio de Engenharia de Produção, XIV SIMPEP, 2007, Bauru/SP. Anais.

CAVALCANTI, André Marques; CAVALCANTI FILHO, André Marques; AQUINO, Joás Tomaz; OLIVEIRA, Marcos Roberto Gois; MECCHI, Thiago Manghi Longo. **Análise da percepção da qualidade dos serviços de transporte aéreos; um estudo de caso.** Simpósio de Engenharia de Produção, XX SIMPEP, 2013, Bauru/SP. Anais.

CHEN, Ana Su Ti; GALLI, Lesley Carina do Lago Attadia. **Instrumento para avaliação da qualidade em serviços: uma proposta teórica para pesqueiros.** Simpósio de Engenharia de Produção, XIX SIMPEP, 2012, Bauru/SP. Anais.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Empresas:** teoria, processo e prática. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas:** o novo papel dos recursos humanos. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHUEKE, Gabriel Vouga; AMATUCCI, Marcos. **O que é bibliometria? Uma introdução ao Fórum.** Revista Eletrônica de Negócios Internacionais. São Paulo, v.10, n. 2, p. 1-5, mai./ago. 2015 | e-ISSN: 1980-4865 |.

COSTA, Rosaura Nunes Ramis; GALELLI, Ademar. **A relação entre qualidade, motivação e comprometimento organizacional: estudo de caso em uma universidade federal.** Simpósio de Engenharia de Produção, XXII SIMPEP,2015, Bauru/SP. Anais.

CROSBY, Philip, B. **Qualidade, falando sério.** São Paulo: McGraw-Hill, 1990.

FERNANDES, Thaís Ribeiro; BARROS, Marta Duarte; SOUZA, Julia Cosendey; OLIVEIRA, Altina Silva. **Avaliação da qualidade de serviços prestados em uma biblioteca universitária sob a percepção dos acadêmicos.** Simpósio de Engenharia de Produção, XXI SIMPEP,2014, Bauru/SP. Anais.

FIORANI, Fernanda Khamis Garcia; DUARTE JUNIOR, Nasario de Sousa Filipe. **Aplicação de Conceitos e ferramentas da qualidade aos serviços de drogarias.** Simpósio de Engenharia de Produção, XVIII SIMPEP,2011, Bauru/SP. Anais.

FREITAS, Henrique et al. **O método de pesquisa survey.** São Paulo/SP: Revista de Administração da USP, RAUSP, v. 35, n 3, jul-set. 2000, p. 105-112.

GONÇALVES, Bianca Soares de Oliveira. **Aplicação da Ferramenta QFD (Desdobramento da Função Qualidade): uma comparação entre cooperativa e empresa privada do setor de agronegócio.** Simpósio de Engenharia de Produção, XV SIMPEP,2008, Bauru/SP. Anais.

GONÇALVES, Daniele Nunes; COELHO, Vanessa Terra Pereira; BOVÉRIO, Maria Aparecida. **A receptividade dos consumidores de Monte Alto/SP em relação ao telemarketing.** Simpósio de Engenharia de Produção, XIX SIMPEP,2012, Bauru/SP. Anais.

GOUVEIA, Renata Edvânia Costa; CONFESSOR, Kliver Lamarthine Alves; SANTOS, Bruno Henrique Feitosa; WALTER, Fabio. **Avaliação da qualidade no sistema de transporte coletivo urbano: um caso prático.** In: Simpósio de Engenharia de Produção, XVII SIMPEP,2010, Bauru/SP. Anais.

GUALBERTO, Letícia Joana Ferreira; NEVES, Sandra Miranda; CARVALHO, Henrique Duarte; OLIVEIRA, Carlos Henrique; RAMOS, Márcio Dimas. **Avaliação da qualidade em serviços: percepção da qualidade na matriz de uma rede varejista**

**de artigos de óptica.** Simpósio de Engenharia de Produção, XXIV SIMPEP, 2017, Bauru/SP. Anais.

GRACIOLA, Ana Paula; TONI, Deonir; MILAN, Gabriel Sperandio. **Dimensões da imagem de loja e as intenções de compra dos consumidores nos supermercados.** Simpósio de Engenharia de Produção, XXI SIMPEP, 2014, Bauru/SP. Anais.

JUNIOR, Raimundo Alves de carvalho; ASSIS, Amanda Gomes; BRAGA, Amanda; BATISTA, Danyella Gessyca Reinaldo; MORAES, Isaque Jônatas Costa. **Aplicação do método servqual para avaliação do curso de engenharia de produção na UFERSA campus Mossoró.** Simpósio de Engenharia de Produção, XXIV SIMPEP, 2017, Bauru/SP. Anais.

JOHSTON, R; CLARK, G. **Administração de operações de serviços.** Tradução Ailton Bomfim Brandão; revisão Henrique Luiz Corrêa. São Paulo: Atlas, 2002.

JURAN, Joseph Moses. **A qualidade desde o projeto.** São Paulo: Cengage Learning, 2009. Acesso em: 24 de novembro de 2018.

KHOSHRAFTAR, Aida; ROZAN, Mza. **A Review of Ten Years of Research in Services Quality.** Journal of information systems research and innovation. ISSN: 2289-1358 p.1-7.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing.** 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

KOTLER, Philip; HAYES, Tom; BLOOM, Paul. **Marketing de Serviços profissionais.** 2 ed. São Paulo: Editora Manole Ltda., 2002.

LAZARIN, Daniel França; CESAR, Sheila Rizzo. **A gestão da qualidade na Biblioteca Comunitária da UFSCar.** Simpósio de Engenharia de Produção, XVI SIMPEP, 2009, Bauru/SP. Anais.

LEVITT, S. D. **Using Repeat Challengers to Estimate the Effect of Campaign Spending on Election Outcomes in the U.S. House.** Journal of Political Economy, Chicago, v. 102, n. 4, p. 777-798, Aug. 1994.

LOBO, Renato Nogueiro. **Gestão da Qualidade.** São Paulo: Editora Érica, 2010.



MACEDO, Marcelo; BOTELHO, Louise de Lira Roedel; DUARTE, Márcia Adriana Tomaz. **Revisão bibliométrica sobre a produção científica em aprendizagem gerencial**. GES – Revista Gestão e Sociedade CEPEAD/UFMG vol. 4, nº 8, mai./ago., 2010.

MARANHÃO, Mauriti. **ISO Série 9000: manual de implementação: versão 2000: o passo-a-passo para solucionar o quebra-cabeça da gestão**. 7 ed. Rio de Janeiro: Editora Qualitmark, 2005.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria, 2010. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7ª ed. Editora Atlas, São Paulo, 2010.

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

MARTINS, Petrônio Garcia; LAUGENI, Fernando Piero. **Administração da produção**. 2 ed., São Paulo: Saraiva, 2005.

MENEZES, Raimunda Judith de Almeida Barreto; SILVA, Armstrong Martins. **Aplicação da ferramenta 5s em uma empresa de vidraçaria e molduras na cidade de Cajazeiras/PB**. Simpósio de Engenharia de Produção, XXII SIMPEP, 2015, Bauru/SP. Anais.

MORAIS, Jeissiane Aparecida; SANTOS, Adriana Barbosa. **Instrumento para mensuração da qualidade de serviços em empresas de fast food: avaliação de duas redes de franquias**. In: Simpósio de Engenharia de Produção, XV SIMPEP, 2008, Bauru/SP. Anais.

MUSSIO, Alex Pincelli; BASTOS, Weverton Soares; FIGUEIREDO, Alisson Aloísio; TOME, Alan Henrique Silva; COELHO, Willian Douglas Paes. **Análise da qualidade em uma empresa alimentícia**. Simpósio de Engenharia de Produção, XX SIMPEP, 2013, Bauru/SP. Anais.

NETO, João Alfredo Cabral, MARTINS, Eliane Ferreira. **Avaliação da qualidade em serviços: uma análise comparativa dos atributos da qualidade em uma empresa do setor de informática a partir da percepção do cliente**. Simpósio de Engenharia de Produção, XVI SIMPEP, 2009, Bauru/SP. Anais.

OLIVEIRA, Biorni Matos; BRITO, Gustavo Lima; COSTA, Marconi Freitas; FERRAZ, Renivaldo Rodrigues. **Análise da qualidade dos serviços prestados por uma clínica de fisioterapia**. Simpósio de Engenharia de Produção, XIV SIMPEP, 2007, Bauru/SP. Anais.

OLIVEIRA, Marcelo Soares; MUYLDER, Cristiana Fernandes, 2009. **A acreditação no evento EnANPAD 2008**. Simpósio de Engenharia de Produção, XVI SIMPEP,2008, Bauru/SP. Anais.

ONTAÑON, Laura Tartiere; LIZARELLI, Fabiane Letícia; SORIANO, Fabiano Rodrigues. **Análise da influência do perfil do cliente na determinação da qualidade do serviço prestado em um restaurante turístico**. Simpósio de Engenharia de Produção, XXII SIMPEP,2015, Bauru/SP. Anais.

PARANHOS, Ranulfo et al. Corra que o survey vem aí. **Noções básicas para cientistas sociais**. Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social.Nº6. Ano 3. out. 2013 – mar. 2014. Argentina. ISSN 1853-6190. p. 07-24.

PEREIRA, Vanessa Souza, 2011. **Estudos e pesquisas sobre metodologias de pesquisa, redação científica, normatização ABNT e fontes bibliográficas. Letramento acadêmico e profissional. Surveys, questionários. Como construir? Sugestões e indicações.** Disponível em: <<http://www.contornospesquisa.org/2011/04/surveys-questionarios-como-construir.html>>. Acesso em: 30 de mai. De 2019.

PERINI, Noéle Bissoli; CARDOSO, Patricia Alcantara; MORAIS NETO, Gregório Coelho. **Dimensões da qualidade dos serviços de transporte fretado de funcionários**. Simpósio de Engenharia de Produção, XX SIMPEP,2013, Bauru/SP. Anais.

PUSSIARELI, Daniele Alves Fortuna; AJALA, Grasiela Rocha. **Qualidade em serviços em um laboratório de análises clínicas de Itaperuna**. Simpósio de Engenharia de Produção, XIV SIMPEP,2007, Bauru/SP. Anais.

REID, D.; SANDERS, N. **Gestão de Operações**. Rio de Janeiro: LTC, 2005.

REIS, Kamila Almeida; RAMIRES, Vitor Rahel Martins; NAGATA, Veronica de Menezes Nascimento; NETO, Antonio Batista Ribeiro. **A qualidade em serviços na perspectiva do usuário: avaliação quantitativa da satisfação dos clientes de um laboratório de análises clínicas em Belém- PA**. Simpósio de Engenharia de Produção, XXIII SIMPEP,2016, Bauru/SP. Anais.

RIEG, Denise Luciana; SCRAMIM, Fernando Cezar Leandro; JUSTINO, Gleison; MENDES, Luiz Paulo. **Aplicação de passos da metodologia qualiserv para avaliação da qualidade em serviços: Estudos de casos em clínicas de**

**podologia.** Simpósio de Engenharia de Produção, XVII SIMPEP, 2010, Bauru/SP. Anais.

RODRIGUES, Isabel Cristina; ABRIL, Selma de Oliveira; RODRIGUES, Andréia Marize. **Percepção da qualidade e as expectativas dos pacientes com relação aos serviços prestados em consultórios médicos.** Simpósio de Engenharia de Produção, XV SIMPEP, 2008, Bauru/SP. Anais.

RODRIGUES, Sandro Gomes; ALMEIDA, Marcelo; SOUSA, Maurício Araquam. **Análise do nível de prazos de entrega: estudo de caso em uma empresa de transporte rodoviário de cargas.** Simpósio de Engenharia de Produção, XXI SIMPEP, 2014, Bauru/SP. Anais.

ROCHA, Roberto Ednísio Vasconcelos; CAVALCANTE, Gianna Holanda; SILVA, Fernando Ribeiro. **Análise dos indicadores de qualidade em restaurantes de Fortaleza.** Simpósio de Engenharia de Produção, XIV SIMPEP, 2007, Bauru/SP. Anais.

SALES, Aline Pereira; SILVA, Kelly Lopes; COSTA, Adriano Dias; SILVA, Cibele; SETTE Ricardo. **Avaliação da qualidade do ensino de uma universidade pública: um estudo para o aprimoramento do ensino superior.** Simpósio de Engenharia de Produção, XVIII SIMPEP, 2011, Bauru/SP. Anais.

SAMED, Marcia Marcondes Altimari; SILVA, Camila Correa da Costa; FERREIRA, Ariane Gregorio. **Estudo de caso: uma proposta de melhoria em uma indústria do setor metal-mecânico.** Simpósio de Engenharia de Produção, XVIII SIMPEP, 2011, Bauru/SP. Anais.

SILVA, Andrea Aparecida Ferreira; FERREIRA, Marlette Cassia Oliveira; SILVA, Jussara Goulart; CUCATO, Jussara da Silva Teixeira; BIZARRIAS, Flavio Santino. **A percepção da qualidade do serviço e a satisfação dos usuários das unidades básicas de saúde de Caraguatatuba/Sp.** Simpósio de Engenharia de Produção, XXIV SIMPEP, 2017, Bauru/SP. Anais.

SILVA, Auristela Maria; SILVA, Thiago Galvão; SILVA, Simone Pires; SANTOS, Kleneilson Timóteo Silva; JR, Edinaldo José Ferreira Barros. **Análise do impacto no diagnóstico da inovação das epp do setor de oficinas automotivas.** Simpósio de Engenharia de Produção, XXII SIMPEP, 2015, Bauru/SP. Anais.

SILVA, Marcos Silveira; SOUZA, Nubia Rodrigues; MACHADO, Waltair Vieira. **A medição da qualidade das aulas experimentais no laboratório de física da**

**universidade federal do Amazonas.** Simpósio de Engenharia de Produção, XXIII SIMPEP, 2016, Bauru/SP. Anais.

SILVA, Thamires Cândido; FREITAS, Thais Rezende; SILVA, Tarso Cordeiro; ANDRADE, Darly Fernando; FERREIRA, Jose Eduardo. **A satisfação com os serviços de uma lanchonete, seu antecedente e seu conseqüente.** Simpósio de Engenharia de Produção, XXIII SIMPEP, 2016, Bauru/SP. Anais.

291

SIMPEP (2019). **Histórico.** Disponível em: <<http://www.simpep.feb.unesp.br/historico.php>>. Acesso em: 05 de jun. de 2019.

TONIOTI, Tamires; CARVALHO, Luciano Castro; DANNENHAUER, Andreia Michele. **Análise comparativa da qualidade percebida entre dois contratos de serviço de transporte público.** Simpósio de Engenharia de Produção, XXIII SIMPEP, 2016, Bauru/SP. Anais.

VENTURA, Magda Maria. **O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa.** Rev. SOCERJ. 2007;20(5):383-386.setembro/outubro 2007 p. 383-386.

WEGNER, Roger da Silva; GODOY, Leoni Pentiado; BERNRARDY, Ana Caroline; FREITAS, Daniele de oliveira; GODOY, Taís Pentiado. **A importância das políticas de administração de recursos humanos estarem alinhadas a gestão da qualidade dos serviços.** Simpósio de Engenharia de Produção, XXI SIMPEP, 2014, Bauru/SP. Anais.

ZANCO, Filipe Roberto; ROSA, Pedro Luiz Silva; GREGO, Gabriela Renata; SACHETO, Gustavo Benzel. **Aplicação de indicadores de qualidade em uma empresa do setor de fundição.** Simpósio de Engenharia de Produção, XVIII SIMPEP, 2011, Bauru/SP. Anais.

*Os autores declararam não haver qualquer potencial conflito de interesse referente a este artigo.*