

UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO SOBRE O PERFIL DA PESQUISA DA QUALIDADE EM SERVIÇO NO SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DA PRODUÇÃO - SIMPEP

JOANA KARLA DE ASSIS PINHEIRO - joana.karla.p@gmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

LUANA BATISTA RODRIGUES - lbrodrigues@ufc.br
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

IVNA NAZLÉ CAVALCANTE SARQUIS - ivnanazlesarquis@gmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

JOÃO RODRIGUES DE BARROS NETO - joaorbneto@gmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

SUELI MARIA DE ARAÚJO CAVALCANTE - suelicavalcante@hotmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

Área: 2 - GESTÃO DA QUALIDADE
Sub-Área: 2.5 - QUALIDADE EM SERVIÇOS

Resumo: O PRESENTE ARTIGO TEM POR OBJETIVO IDENTIFICAR O PERFIL DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE QUALIDADE EM SERVIÇOS NO SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - SIMPEP. PARA TANTO FORAM UTILIZADOS OS ANAIS DO SIMPEP DE 2013 A 2017. QUANTO AO DELINEAMENTO DA PESQUISA O TRABALHO CONFIGURA-SE COMO DESCRITIVO, CONDUZIDO ATRAVÉS DE LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO E DOCUMENTAL, COM ABORDAGEM BIBLIOMÉTRICA E ANÁLISE DE DADOS. PARA TRAÇAR O PERFIL DO EVENTO, FORAM ANALISADAS 15 VARIÁVEIS. OS RESULTADOS TRAZEM IMPORTANTES REVELAÇÕES, COMO: A REGIÃO DE ORIGEM DO AUTOR PRINCIPAL QUE MAIS SE DESTACOU FOI A SUDESTE. VERIFICOU-SE A PREVALÊNCIA DE AUTORES DO SEXO MASCULINO NA PRODUÇÃO CIENTÍFICA. DE MANEIRA GERAL, OS DADOS REVELAM INDÍCIOS DA EXISTÊNCIA DE CONCENTRAÇÃO DE AUTORIA VINCULADA A CINCO INSTITUIÇÕES DE ENSINO PÚBLICO E DE ÂMBITO ESTADUAL (UEPA, USP) E FEDERAL (UFPE, UFPA, UFSCAR). GRANDE PARTE DOS ARTIGOS PRODUZIDOS TEVE PREDOMINÂNCIA DA TEMÁTICA "MODELO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO PELO CLIENTE". OS AUTORES MAIS CITADOS NOS ESTUDOS SOBRE QUALIDADE EM SERVIÇOS FORAM PARASURAMAN, ZEITHAML E BERRY. ESSES RESULTADOS SÃO DE EXTREMA RELEVÂNCIA PARA SUBSIDIAR NOVOS TRABALHOS. É IMPORTANTE PESQUISAR OUTROS EVENTOS, TANTO NACIONAIS COMO INTERNACIONAIS A FIM DE TRAÇAR UM PERFIL MAIS APROFUNDADO SOBRE O TEMA E RELACIONAR COM ESTUDOS JÁ PUBLICADOS.

Palavras-chaves: GESTÃO DA QUALIDADE; QUALIDADE EM SERVIÇOS; ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA.

A BIBLIOMETRIC STUDY ON THE PROFILE OF QUALITY IN SERVICE RESEARCH IN THE SYMPOSIUM OF PRODUCTION ENGINEERING - SIMPEP

Abstract: *THIS PAPER AIMS TO IDENTIFY THE PROFILE OF THE SCIENTIFIC PRODUCTION ON QUALITY IN SERVICES IN THE SIMPEP PRODUCTION ENGINEERING SYMPOSIUM. IN ORDER TO DO SO, THE ANNALS OF SIMPEP FROM 2013 TO 2017 WERE USED. REGARDING THE RESEARCH DESIGN, THE WORK IS DESCRIBED AS DESCRIPTIVE, CONDUCTED THROUGH A BIBLIOGRAPHICAL AND DOCUMENTARY SURVEY, WITH A BIBLIOMETRIC APPROACH AND DATA ANALYSIS. TO TRACE THE EVENT PROFILE, 15 VARIABLES WERE ANALYZED. THE RESULTS BRING IMPORTANT REVELATIONS, SUCH AS: THE REGION OF ORIGIN OF THE MAIN AUTHOR WHO STOOD OUT THE MOST WAS THE SOUTHEAST. THE PREVALENCE OF MALE AUTHORS IN SCIENTIFIC PRODUCTION WAS VERIFIED. IN GENERAL, THE DATA SHOW EVIDENCE OF A CONCENTRATION OF AUTHORSHIP LINKED TO FIVE PUBLIC AND STATE-LEVEL INSTITUTIONS (UEPA, USP) AND FEDERAL (UFPE, UFPA, UFSCAR). MOST OF THE ARTICLES PRODUCED WERE DOMINATED BY THE THEME “CUSTOMER SERVICE QUALITY EVALUATION MODEL”. THE MOST CITED AUTHORS IN THE STUDIES ON SERVICE QUALITY WERE PARASURAMAN, ZEITHAML AND BERRY. THESE RESULTS ARE EXTREMELY RELEVANT TO SUPPORT NEW WORK. IT IS IMPORTANT TO RESEARCH OTHER EVENTS, BOTH NATIONAL AND INTERNATIONAL IN ORDER TO DRAW A DEEPER PROFILE ON THE SUBJECT AND TO RELATE TO STUDIES ALREADY PUBLISHED.*

Keyword: *QUALITY MANAGEMENT; QUALITY IN SERVICES; BIBLIOMETRIC ANALYSIS.*

1 Introdução

Cada vez mais, as organizações procuram atender as necessidades de seus clientes para obter sucesso e, por conseguinte, garantir a sobrevivência do negócio. Para suprir as expectativas dos clientes, não é só a qualidade do produto que interessa, mas também a qualidade dos serviços prestados pela organização.

Embora seja notória a importância da qualidade em serviços, muitas organizações ainda não compreenderam a dimensão de uma gestão voltada para a qualidade. No entanto, esta se tem mostrado condição fundamental no que diz respeito à competitividade das empresas.

Estudiosos da área insistem que, 80% dos problemas de qualidade nas organizações são resultado direto de uma administração ineficiente. Eles concordam que a gerência pode fazer a diferença em transformar a organização e melhorar sua operação. Estas mesmas condições se aplicam a todos os tipos de organizações: manufatura, serviços ou educacionais; particulares ou públicas (SPANBAUER, 1992). Por outro lado, é por meio de divulgação da produção científica sobre qualidade que o conhecimento desenvolvido no âmbito organizacional é difundido e democratizado, apresentando os esforços institucionais em atividades de pesquisa e capacitação, possibilitando assim, entendimento e reflexão sobre os métodos empregados. Segundo Oliveira (2002), os veículos de divulgação desempenham um papel importante no estímulo à pesquisa e ao progresso do conhecimento, mediante seleção e divulgação dos trabalhos. A pesquisa científica visa contribuir com a evolução dos saberes humanos em todos os setores, sendo planejada e executada através de rigorosos critérios de processamento das informações (FONTE, 2004).

O Simpósio de Engenharia de Produção - SIMPEP vem se tornando um dos mais relevantes congressos de Engenharia de Produção do Brasil, por ser um evento que proporciona interação científica, fortalece as pesquisas na área de Engenharia da Produção além da qualidade dos seus referees, dos conferencistas e pela expressão científica dos trabalhos apresentados. Anualmente, o Simpósio reúne cerca de 450 participantes provenientes de todos os estados brasileiros, durante os três dias de sua realização, com uma média de 700 trabalhos inscritos por Simpósio, com o desafio de propostas de discussões de temas de alto nível e atuais na área de Engenharia de Produção. Uma de suas propostas de áreas temáticas é a Qualidade em serviços.

Neste contexto, o presente artigo tem como objetivo traçar o perfil da produção científica sobre qualidade em serviços no Simpósio de Engenharia de Produção - SIMPEP

durante o período de 2013 a 2017. Para tanto, é preciso identificar e analisar os artigos aceitos fato que remete a uma visão sistêmica, como também analítica das características da pesquisa científica na área da qualidade em serviços no evento supracitado.

2 Referencial teórico

Neste tópico, são abordados os fundamentos teóricos que embasam o presente artigo, destacando conceitos sobre gestão da qualidade, bem como qualidade em serviços e sua importância. Em seguida, são abordados conceitos sobre análise bibliométrica.

2.1 Gestão da qualidade

O mundo está passando por mudanças muito rápidas e que requerem das organizações melhor posicionamento para atender sua razão de ser, o cliente. Para ratificar esse pensamento, Juran (2000) afirma que qualidade faz referência àquilo que atende às necessidades dos clientes; ou, também pode ser entendida como ausência de deficiências. Para Campos (2004, p. 02), “um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades do cliente”.

As exigências a que as organizações estão submetidas, dentro do atual contexto de competição acirrada, aceleraram e fizeram crescer em importância os conhecimentos em Qualidade, reconhecida por muitos como um diferencial competitivo. Para isso, é preciso comprometimento das organizações e dos funcionários, no sentido de fazer bem feito o que ter que ser feito, ou seja, dar o melhor de si. Legitimando esse pensamento, Sennett (2006) afirma que um dos aspectos essenciais da perícia é aprender como fazer alguma coisa bem. Até mesmo o aperfeiçoamento de tarefas aparentemente rotineiras depende de tentativa e erro; afirma ainda que o trabalhador precisa ter liberdade de cometer erros, retomando sempre e sempre a tarefa. No entanto, salienta que numa instituição acelerada esse aprendizado torna-se difícil devido às pressões para resultados imediatos, uma das características da cultura no novo capitalismo. Sennett (2006) ressalta ainda que no trabalho a angústia do tempo leva as pessoas a deslizar na superfície, em vez de mergulhar. Ou seja, o caráter imediatista das organizações não permite que haja aprofundamento da técnica, podendo causar frustração nos funcionários.

O fator qualidade pode ser um dos requisitos atingidos pela superficialidade que o autor mencionou. No entanto, a qualidade tanto em produtos como em oferta de serviços tem-

se mostrado fator relevante no que diz respeito à competitividade das organizações, isso porque os clientes estão mais sensíveis e mais esclarecidos de sua importância para o bom desempenho das empresas no mercado.

Lima (2011, p.57) afirma que:

Qualidade é o grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos, tendo como inerente a existência de alguma coisa, especialmente como uma característica permanente estabelecendo-se, assim, uma relação entre Conjunto de Características e Requisitos.

Quando se trata de prestação de serviços, é importante entender que o cliente satisfeito é leal e por isso se faz necessário investir nos relacionamentos em longo prazo e procurar identificar oportunidades de melhoria nessa relação, evitando a superficialidade. Para ratificar esse pensamento Albrecht (1992, p. 3) afirma que “(...) fazer com que uma organização realmente se preocupe com o cliente é um desafio muito grande, uma vez que não é barato ou fácil e não se consegue sem muito esforço. Não é uma solução fácil e simples.”. Ou seja, é um relacionamento que exige envolvimento ao ponto de compartilhar experiências, e isso só é possível quando os partícipes saem da superfície.

2.2 Qualidade em serviços

O setor de serviços tem crescido exponencialmente no Brasil e, junto com ele, cresceu a expectativa dos clientes com relação aos serviços prestados. Esses estão mais exigentes e para que o setor acompanhe esse novo perfil de cliente, é necessária adaptação às novas demandas. A partir do início da década de 80, as organizações de serviço vêm representando uma parcela cada vez maior e mais importante no cenário econômico mundial (FREITAS, 2001, p.10).

De acordo com o Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços, o setor terciário, conhecido por abranger as atividades de comércio bens e prestação de serviços, tem demonstrado crescente relevância na economia brasileira. De 2003 a 2016, a representatividade do setor terciário, passou de 65,8% para 73,3% do valor adicionado ao Produto Interno Bruto (PIB), segundo dados das Contas Nacionais Trimestrais do IBGE. Especificamente, o setor de serviços (excluído o comércio) saltou de 53,3% em 2003 para 60,8% em 2016.

Diante disso, é de fundamental importância discutir sobre qualidade na prestação de serviços e como as organizações devem atuar para alcançar a excelência nessa área. Essa

importância se deve ao fato de que a qualidade tornou-se um diferencial estratégico competitivo para as organizações em todo o mundo.

Corroborando com esse pensamento, Carpinetti (2012, p. 1) afirma que:

Para conquistar mercados e se manter competitivo, é preciso atender aos requisitos dos clientes quanto a produtos e serviços. O raciocínio é muito simples: clientes satisfeitos representam faturamento, boa reputação, novos pedidos, resultados para a empresa, empregos e remuneração para os funcionários. Ao contrário, cliente insatisfeito pode resultar em má reputação, dificuldade de conseguir novos pedidos, perda de faturamento e dificuldade de se manter no negócio.

Os serviços compreendem vários tipos de atividades e, por isso, tornam-se difíceis de serem definidos. Para Batista (2009) os serviços, em sua maioria, são de difíceis definições. Isto se dá pela diversidade econômica do setor de serviços e pelas diversas características a que são aplicáveis. Lovelock (2011) esclarece que a origem da palavra serviço era associada ao trabalho que os servos faziam para seus mestres. No entanto, uma definição moderna, conceituada por Blagg e Young (2001) afirma que serviço é a ação de servir, ajudar, ou beneficiar; conduzir para o bem estar ou a vantagem de outro.

Qualidade em serviços está ligada à satisfação. Um cliente satisfeito com o prestador de serviços estará percebendo um serviço como de qualidade. E isso acontece em qualquer situação em que possa ocorrer essa satisfação, como a solução de um problema, o atendimento de uma necessidade ou de qualquer outra expectativa. (LAS CASAS, 2007, p.89).

Para Melo (2016) a qualidade no setor de serviços é uma aliada para o aumento da competitividade nas organizações, sua relevância se deu a partir do final do século XX, com a informatização e o desenvolvimento de novas tecnologias. Assim, a busca pela qualidade é um grande desafio para as organizações, uma vez que serviços prestados com qualidade trazem benefícios não são para os clientes como para a organização em si, além disso, torna-se a chave para obter sucesso e fidelidade.

2.3 Estudo bibliométrico

No intuito de elucidar o método empregado, faz-se necessário entender a origem do estudo bibliométrico. Segundo Faria *et al* (2013), os estudos bibliométricos existem desde 1829 na Rússia. Para Araújo (2006), a bibliometria teve início no século XX como uma “ferramenta” para acompanhar o crescimento e desenvolvimento das diferentes áreas da ciência. Enfatiza ainda que, historicamente, a preocupação central da bibliometria residia na medida de livros (quantidade de edições, exemplares, quantidades de caracteres, entre outras estatísticas relativas à indústria do livro), contudo, com o passar do tempo, voltou-se para o

estudo de outras formas de publicação para, por fim, voltar-se para os estudos de produtividade de autores, periódicos e do estudo de citações.

Diante da relevância do estudo bibliométrico, faz-se necessário sua conceituação. Para Oliveira *et al* (2013), o uso da pesquisa bibliométrica é um recurso precípuo para transmissão da produção científica e a sua finalidade é alcançada mediante a aplicação de uma técnica capaz de medir a influência dos pesquisadores ou periódicos, permitindo traçar o perfil e suas tendências, além de evidenciar áreas temáticas. De opinião semelhante, Moraes (2013), que afirma ser a pesquisa bibliométrica uma análise para as produções científicas, o que permite a sustentação para a produção de novos trabalhos.

A palavra da bibliometria é oriunda da fusão do sufixo “metria” e de bibliografia, informação, ciência e biblioteca, sendo respectivamente análogos ou próximos de sua natureza, objetivos e aplicações. A bibliometria é um estudo que avalia os textos científicos de áreas específicas de produção científica já pesquisada. (SILVA *et al*, 2012).

Para Oliveira *et al* (2009), os estudos bibliométricos são usados para quantificar os processos de comunicação escrita e o uso de indicadores bibliométricos para medir a produção científica. Ainda para Oliveira (2001), esta pesquisa é aplicada para medir a produção científica.

De acordo com Vanti (2002) os principais objetivos da bibliometria são: (1) Identificar as tendências e o crescimento do conhecimento em uma área; (2) Identificar as revistas do núcleo de uma disciplina; (3) Mensurar a cobertura das revistas secundárias; (4) Identificar os usuários de uma disciplina; (5) Prever as tendências de publicação; (6) Estudar a dispersão e a obsolescência da literatura científica; (7) Prever a produtividade de autores individuais, organizações e países; (8) Medir o grau e padrões de colaboração entre autores; (9) Analisar os processos de citação e co-citação; (10) Determinar o desempenho dos sistemas de recuperação da informação; (11) avaliar os aspectos estatísticos da linguagem, das palavras e das frases; (12) Avaliar a circulação e uso de documentos em um centro de documentação; por fim, (13) Medir o crescimento de determinadas áreas e o surgimento de novos temas.

3. Método da pesquisa

A pesquisa caracteriza-se como descritiva quanto ao seu objetivo, pois se preocupa em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los sem a interferência dos pesquisadores, ou seja, os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador. A pesquisa descritiva tem a função de

tratar de aspectos gerais e amplos de um contexto social, permitindo desenvolver uma análise que identifique as diferentes formas dos fenômenos. (OLIVEIRA, 1999).

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa é qualitativa e quantitativa. Qualitativa porque, faz-se necessário proceder com a análise de conteúdo dos artigos, para identificar as variáveis de pesquisa dos artigos. Quantitativa porque este tipo de pesquisa se baseia em métodos estatísticos (COLLIS E HUSSEY, 2005, p. 65). Aqui, basicamente, se contará a frequência da produção científica sobre o tema “qualidade em serviços” no SIMPEP.

Quanto aos procedimentos, a pesquisa é bibliográfica, pois, para o desenvolvimento do estudo, foi feita análise dos artigos publicados no anais do SIMPEP. Gil (1999) afirma que este tipo de procedimento tem como finalidade pautar seu desenvolvimento sobre material bibliográfico já elaborado, principalmente livros e artigos científicos. Resulta que com base nessas investigações buscam-se pressupostos de pesquisa em qualidade em serviços. Para Marconi e Lakatos (2001), a pesquisa bibliográfica é o levantamento de toda bibliografia já publicada sobre determinado tema, principalmente, em livros, revistas, entre outros, e o objetivo desta pesquisa é colocar o leitor em contato direto com materiais escrito sobre o assunto.

O presente estudo tem caráter bibliométrico, uma vez que permite identificar e analisar alguns indicadores da bibliometria, ao observar os artigos publicados nos anos de 2013 a 2017.

Para proceder ao levantamento do referencial teórico foram utilizados os livros descritos nas referências bibliográficas. A população-alvo desta pesquisa se constituiu dos artigos aceitos na área de “Gestão de qualidade”, utilizando a subárea “Qualidade em serviços” nos anais do SIMPEP, no período de 2013 a 2017. Em seguida, esses artigos foram analisados, considerando as variáveis a) Estado de origem do autor principal; b) Quantidade de autores por artigo; c) Sexo dos autores d) Vínculo institucional do autor principal; e) Iniciativa; f) Área de produção; g) Temática; h) Autores mais referenciados; i) Natureza da pesquisa; j) Abordagem do problema; l) Tipologia da pesquisa; m) Procedimentos técnicos; n) Instrumentos de coleta; o) Quantidade de referências; p) Fonte das referências.

O procedimento de seleção dos artigos supracitados se deu por meio de busca textual, por meio do sítio do SIMPEP, através da combinação de seleção da área “Gestão da Qualidade” e subárea “Qualidade em Serviços”. Esse procedimento gerou a seleção de 225 artigos, no período correspondente de 2013 a 2017, constituindo assim, a amostra da pesquisa,

distribuídas da seguinte forma: 2013 (29 artigos), 2014 (35 artigos), 2015 (49 artigos), 2016 (61 artigos) e 2017 (51 artigos).

TABELA 1: Quantidade de artigos publicados por ano

	2013	2014	2015	2016	2017
Artigos	29	35	49	61	51

Fonte: Elaborado pelas autoras

O pico de produção sobre qualidade em serviços se deu em 2016, com 61 artigos. A tabela 1 mostra o quantitativo de artigos publicados na série histórica 2013-2017.

Na continuidade do procedimento, realizou-se uma tabulação das informações coletadas. Vale mencionar que em alguns artigos não estava clara a origem dos autores, bem como a tipologia da pesquisa e abordagem do problema. O que não estava claro, não foi contabilizado.

Foi verificada a quantidade de autores que se dedicam ao tema qualidade em serviços, além de investigar o nível de presença de autores nacionais e internacionais naquelas referências.

4. Apresentação e análise de dados

Nota-se que os artigos tratam de amplas abordagens sobre qualidade em serviços, tanto em organizações privadas como públicas em todas as regiões do país. Dos 225 artigos produzidos nos últimos 5 anos, a Tabela 2 retrata a distribuição por região, com destaque para o Sudeste.

TABELA 2: Região de origem do autor principal

	Sudeste	Nordeste	Norte	Sul	Centro-Oeste
Publicações	104	48	30	27	13

Fonte: Elaborado pelas autoras

Na região Sudeste, destaca-se o estado de São Paulo, com 45 artigos aceitos, sendo responsável por 43,68% da Região. Na região Nordeste destaca-se o estado de Pernambuco com 21 artigos publicados, responsável por 43,75% da Região. Na região Norte destaca-se o estado do Pará, com 28 artigos publicados, responsável por 93,33% do valor total da Região. Na região Sul destaca-se o estado do Rio Grande do Sul, com 15 artigos publicados, responsável por 55,55% da Região. Na região Centro-Oeste destaca-se o Distrito Federal, com 8 artigos publicados, responsável por 61,53% da Região. Ademais, 2 artigos são de autores da Espanha, correspondendo um percentual de 0,88% de publicação de autores estrangeiros.

Corroborando com esse resultado, de acordo com o relatório intitulado *Research in Brazil*, produzido pela equipe de analistas de dados da *Clarivate Analytics* para a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), a Universidade de São Paulo (USP) é a maior produtora de documentos de pesquisa científica do Brasil (mais de 20% da produção nacional).

Em relação à quantidade de autores por artigo, foram 73 artigos com 5 autores, quantidade máxima permitida pelo SIMPEP, e, apenas, 6 artigos com um único autor, evidenciando que o trabalho em conjunto se sobressai no referido evento (Tabela 3).

TABELA 3: Quantidade de autores por artigo

Autores por artigo	2013	2014	2015	2016	2017	Total
1	1	1	2	2	0	6
2	8	8	14	10	12	52
3	12	7	8	19	15	61
4	4	8	5	14	16	47
5	5	11	18	15	24	73

Fonte: Elaborado pelas autoras

Ainda em relação ao perfil dos autores, verificou-se a prevalência de autores do sexo masculino na produção científica, com uma média geral de participação de 52.45%. Por conseguinte, a produção de autoras foi de 47.55%. No entanto, pode-se verificar que o número de autoras cresceu de forma significativa no interstício estudado, tendo, nos anos 2015 e 2016 superados os autores do sexo masculino em número de artigos.

De maneira geral, os dados revelam indícios da existência de concentração de autoria vinculada a cinco instituições (Tabela 4).

TABELA 4: Vínculo funcional do autor principal

Vínculo funcional do autor principal	Número de artigos
Universidade Estadual do Pará - UEPA	13
Universidade Federal de Pernambuco - UFPE	11
Universidade Federal do Pará - UFPA	8
Universidade Federal de São Carlos - UFSCAR	8
Universidade de São Paulo – USP	7

Fonte: Elaborado pelas autoras

Por esses resultados, pode-se afirmar que a concentração se deu em instituições de ensino público e de âmbito estadual (UEPA, USP) e federal (UFPE, UFPA, UFSCAR). Em contrapartida, do montante analisado, foi identificado que 101 tiveram como objeto de estudo a iniciativa privada, enquanto que a iniciativa pública totalizou 90 artigos, ou seja, houve

equilíbrio entre as iniciativas. Os artigos tiveram como enfoque o setor do comércio/serviço (77), seguido pelos setores de educação (41) e saúde (33).

Grande parte dos artigos produzidos teve predominância da temática “Modelo de avaliação da qualidade de serviço pelo cliente”, com 74 artigos, seguida pela “Avaliação da satisfação do usuário”, com 28 artigos (Tabela 5).

TABELA 5: Temática

Temática	Artigos
Modelo de avaliação da qualidade de serviço pelo cliente	74
Avaliação da satisfação do usuário	28
Qualidade de Serviço/Vantagem Competitiva	14
Ferramentas da qualidade	10
Aplicação do 5S	8

Fonte: Elaborado pelas autoras

Foi investigado qual o autor mais citado nos estudos sobre qualidade em serviços. Com esse critério, Parasuraman, Zeithaml e Berry aparecem como os mais citados com 77 referências (Tabela 6).

TABELA 6: Autores mais utilizados no referencial teórico

	Parasuraman Zeithaml e Berry	Fitzsimmons e Fitzsimmons	Lovelock e Wright	Grönroos	Zeithaml	Paladini	Campos
Quantidade de citações	77	27	25	22	20	13	13

Fonte: Elaborada pelas autoras

Quanto à abordagem do problema, a mais utilizadas pelos autores foram qualitativas, com 94 artigos, seguidas pelas abordagens quantitativas com 79, e quali-quantitativa com 33 (Tabela 7).

TABELA 7: Abordagem do problema

Abordagem do problema	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Quantitativa	14	13	21	21	10	79
Qualitativa	10	15	19	28	22	94
Quanti-qualitativa ou Quali-quantitativa	5	2	7	7	12	33

Fonte: Elaborada pela autora

Em relação à natureza da pesquisa, 164 foram aplicadas e 26 teóricas. A maior incidência na tipologia da pesquisa foi para descritiva, com 95 artigos, seguida da exploratória com 65 artigos. Quanto aos procedimentos técnicos, 103 são do tipo estudo de caso, seguido

por pesquisa bibliográfica com 61 artigos. Os instrumentos de coleta mais utilizados foram questionário (27), entrevista (11) e observação (11).

Em relação à fonte das referências, os que tiveram maior incidência foram artigos de periódicos/revistas (1640) e livros (1611). Quanto à origem das referências, 2681 foram nacionais, enquanto que internacionais totalizaram 1390.

5 Considerações Finais

O objetivo do trabalho foi atingido através da identificação do perfil da qualidade em serviços no Simpósio de Engenharia de Produção de 2013 a 2017, resultado este obtido por meio da análise da produção científica constante nos anais do evento.

Foi possível identificar as temáticas mais abordadas, assim como os autores mais citados e, isso, é de extrema relevância para subsidiar novos trabalhos. Sendo assim, é de suma importância dar continuidade a pesquisas que objetivem estabelecer os mais variados aspectos relacionados ao tema. É importante também pesquisar outros eventos, tanto nacionais como internacionais a fim de traçar um perfil mais aprofundado sobre o tema e relacionar com estudos já publicados.

Referências

ALBRECHT, Karl. *Revolução nos Serviços*. Tradução Antônio Z. Sanvicente. 4.ed. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1994

ANDRADE, Maria Margarida de. *Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação*. São Paulo: Atlas, 2002.

BATISTA, D. de A. *Avaliação Da qualidade em serviços com a utilização da Servqual e dos operadores Fuzzy*. Dissertação (mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal do Pernambuco, Recife, PE, 2009.

CAMPOS, Vicente Falconi. *TQC – Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)*. 8. Ed. Minas Gerais: INDg Tecnologia e Serviços LTDA, 2004.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. *Gestão da Qualidade: conceitos e técnicas*. – 2. ed. – São Paulo: Editora Atlas, 2012.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. *Pesquisa em Administração*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 16., 2009, Fortaleza. Anais.... São Leopoldo: Associação Brasileira de Custos, 2009.

FREITAS, A. L. P., *Uma Metodologia Multicritério de Subordinação para a Classificação da Qualidade de Serviços sob a Ótica do Cliente*, Tese de Doutorado - Programa de PósGraduação em Ciências de Engenharia - UENF, jul 2001.

FONTE. N. N. da. *Pesquisa científica: o que é e como se faz*. [S.L:s.ed,s.d], 2004.

GIL, Antônio C. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 5ª. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

JURAN, J.M. *Planejando para a qualidade*. Tradução João Mário Csillag e Cláudio Csillag. 2.ed. São Paulo: Pioneira Novos Umbrais, 1992.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. *Marketing de serviços*. 5. Ed. São Paulo:Atlas, 2007, p.89

LIMA, Edmundo Ferreira. *Um Estudo sobre A Implementação de um Programa de Gestão da Qualidade no Serviço Público: Caso QUALIFOR – Programa de Melhoria da Qualidade de Obras Públicas da Prefeitura de Fortaleza* – Dissertação, Fortaleza, 2011.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia do Trabalho Científico: Procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório e publicações e trabalhos científicos*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MELO, F. J. C. de. *Uma abordagem quantitativa para a avaliação da qualidade em serviços*. Dissertação (Mestrado em engenharia da produção) Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016.

Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços, disponível em <http://www.mdic.gov.br/index.php/comercio-servicos/a-secretaria-de-comercio-e-servicos-scs/402-a-importancia-do-setor-terciario>, acessado em 15 de junho de 2018.

MORAES, Romildo de Oliveira; et al. *Gestão Estratégica de Custos: Investigação da Produção Científica no Período de 2008 a 2012*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 20., 2013, Uberlândia. Anais.... São Leopoldo: Associação Brasileira de Custos, 2013.

OLIVEIRA, M. C. *Análise dos Periódicos Brasileiros de Contabilidade Revista Contabilidade e Finanças – USP*. São Paulo, n. 29, 68 – 86.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. *Tratado de Metodologia Científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses*. São Paulo: Pioneira, 1999.

OLIVEIRA, J. C. *Estudo bibliométrico das publicações de custos em enfermagem no período de 1966 a 2000*. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

OLIVEIRA, Robson Ramos. *A produção bibliográfica dos programas de mestrado e doutorado em Ciências Contábeis sobre Contabilidade de Custos e Contabilidade Gerencial*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 16., 2009, Fortaleza. Anais.... São Leopoldo: Associação Brasileira de Custos, 2009.

OLIVEIRA, Sheila Cristina Macário; et al. *Bibliometria em artigos de contabilidade aplicada ao setor público*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 20., 2013, Uberlândia. Anais.... São Leopoldo: Associação Brasileira de Custos, 2013.

Research in Brazil: A report for CAPES, disponível em <http://www.sibi.usp.br/wpcontent/uploads/2018/01/Relat%C3%B3rio-Clarivate-Capes-InCites-Brasil-2018.pdf>, acessado em 30 de junho de 2018.

RICHARDSON, Roberto Jarry. *Pesquisa Social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SENNETT, Richard. *A cultura no novo capitalismo*. Tradução Clóvis Marques. - Rio de Janeiro: Record, 2006.

SILVA, Ana Paula Ferreira da; et al. *Estudo bibliométrico sobre custo em organizações da construção civil: contribuições do congresso brasileiro de custo de 1996 a 2010*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 19., 2012, Gramado. Anais.... São Leopoldo: Associação Brasileira de Custos, 2012.

SLOMSKI, Valmor. *Controladoria e Governança na gestão pública*. São Paulo - Atlas 2005, p. 15

SPANBAUER, Stanley J. *A quality system for education*. Milwaukee : ASQC Quality Press, 1992.

VANTI, N. A. P. (2002). *Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento*. Ci. Inf., 31(2), 152-162.