

Análise da qualidade em serviço por meio do SERVQUAL com a aplicação do teste de Wilcoxon**Analysis of the quality in service through SERVQUAL with the Wilcoxon test application**

Recebimento dos originais: 04/06/2018

Aceitação para publicação: 15/07/2018

Andersson Barreto de Souza Silva

Bacharel em Engenharia de Produção (UESC)

Instituição: Universidade Estadual de Santa Cruz

Endereço: Campus Soane Nazaré de Andrade, Rodovia Jorge Amado, Km 16, Bairro Salobrinho

CEP 45662-900. Ilhéus-Bahia

andersson_eus@hotmail.com

Elaine Maia Santos

Bacharel em Engenharia de Produção (UESC)

Instituição: Universidade Estadual de Santa Cruz

Endereço: Campus Soane Nazaré de Andrade, Rodovia Jorge Amado, Km 16, Bairro Salobrinho

CEP 45662-900. Ilhéus-Bahia

lane_maia@hotmail.com

Fabiano Rodrigues Soriano

Doutor em engenharia de Produção (DEP/UFSCar)

Instituição: Universidade Estadual de Santa Cruz

Endereço: Campus Soane Nazaré de Andrade, Rodovia Jorge Amado, Km 16, Bairro Salobrinho

CEP 45662-900. Ilhéus-Bahia

Email Frsoriano@uesc.br

Fabiane Letícia Lizarelli

Doutora em Engenharia de Produção (DEP/UFSCar)

Instituição: Universidade Federal de São Carlos

Endereço: Rodovia Washington Luís, s/n, São Carlos – SP

fabiane@dep.ufscar.br

Adjeferson Custódio Gomes

Mestre em Engenharia Elétrica pela (UFU)

Instituição: Universidade Estadual de Santa Cruz

Endereço: Campus Soane Nazaré de Andrade, Rodovia Jorge Amado, Km 16, Bairro Salobrinho

CEP 45662-900. Ilhéus-Bahia

acgomes@uesc.br

Antonio Edsom Carvalho Filho

Mestre em Radioproteção e Dosimetria pelo Instituto de Radioproteção e Dosimetria

Instituição: Universidade Estadual de Santa Cruz

Endereço: Campus Soane Nazaré de Andrade, Rodovia Jorge Amado, Km 16, Bairro Salobrinho
CEP 45662-900. Ilhéus-Bahia
aedson@uesc.br

Maruedson Pires Martins

Doutorado em Engenharia Elétrica pela Universidade Federal de Uberlândia

Instituição: Universidade Estadual de Santa Cruz

Endereço: Campus Soane Nazaré de Andrade, Rodovia Jorge Amado, Km 16, Bairro Salobrinho
CEP 45662-900. Ilhéus-Bahia
maruedson01@yahoo.com.br

Roberto Carlos Felício

Doutorado em Química pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho

Instituição: Universidade Estadual de Santa Cruz

Endereço: Campus Soane Nazaré de Andrade, Rodovia Jorge Amado, Km 16, Bairro Salobrinho
CEP 45662-900. Ilhéus-Bahia
rcfelicio@gmail.com

RESUMO

O presente trabalho visa avaliar a qualidade do serviço prestado pelas empresas concessionárias do transporte público no município de Ilhéus-BA, baseado no modelo SERVQUAL, segundo as perspectivas dos alunos universitários que utilizam deste serviço para se deslocarem até a universidade e retornarem a suas casas no final de suas atividades. Para a realização deste artigo através de um Survey com 85 pessoas usuárias deste serviço, foi desenvolvida uma pesquisa de caráter descritiva com abordagem quantitativa. Ao analisar os dados obtidos foi feito o cálculo do GAP juntamente com a utilização do teste de significância de Wilcoxon. Calculando o GAP notou – se que em todos os quesitos a percepção dos clientes perante o desempenho do serviço prestado foi superado pela expectativa do serviço, o que representa que os clientes estão insatisfeitos com o serviço prestado. O que conclui - se que o serviço prestado pelas empresas de serviço de transporte público da cidade de Ilhéus é considerado insatisfatório pela visão dos estudantes universitários. Observando somente as dimensões da qualidade, nota-se que os entrevistados têm maior expectativa na dimensão Confiabilidade, o que vale destacar como a dimensão mais valorizada pelos entrevistados.

Palavras-Chaves: SERVQUAL; Serviço de transporte público; Qualidade de serviço; Avaliação da qualidade.

ABSTRACT

This work aims to evaluate the quality of the service provided by the concessionary companies of public transport in the city of Ilhéus, Bahia, based on SERVQUAL model, according to the Outlook of college students who use this service to travel to the University and returning to their homes at the end of its activities. To complete this article through a survey with 85 people that use of this service, developed a descriptive character with a quantitative approach. By analyzing the data obtained was done calculating the GAP along with the use of the Wilcoxon significance test. Calculating the GAP noted that on all counts the perception of clients before the performance of the service provided was overcome by the expectation of the service, you represent that customers are dissatisfied with the service provided. The who concluded that the service provided by the public

transport service of the city of Ilhéus is considered unsatisfactory by the vision of University students. Watching only the dimensions of quality, it should be noted that the respondents have a higher expectation on the Reliability, which is worth highlighting as the most valued by respondents.

Keywords: SERVQUAL; Public transport services; Quality of service; Quality evaluation.

1 INTRODUÇÃO

O cenário nacional apresenta o descontentamento da população com o serviço de transporte público. Em 2013, ocorreram manifestações principiantes lideradas por estudantes, manifestações essas que começaram na cidade de São Paulo e se espalharam por todo o país de acordo com Caldas (2010), no qual o estopim dessas reivindicações, segundo Pujol (2014) foi à discrepância entre o custo das tarifas e a qualidade de serviço prestado pelas empresas responsáveis.

Os investimentos na melhoria da qualidade do serviço de transporte coletivo diminuem problemas como o da gestão de mobilidade nas cidades e traz melhorias como a lotação não excessiva e um maior conforto para os usuários. Esses investimentos cabem aos gestores que passem a compreender que o serviço de transporte público é um produto, para com isso captar cada vez mais clientes (ALVES; SILVA E VAN DER WAERDEN, 2012).

O objetivo deste trabalho é avaliar a qualidade do serviço prestado pelas empresas concessionárias do transporte público no município de Ilhéus segundo as perspectivas dos alunos universitários que utilizam deste serviço para se deslocarem até a universidade e retornarem a suas casas no final de suas atividades. Pretende-se com os resultados deste trabalho entender quais são os pontos fracos que necessitam ser melhorados para que sejam atendidas pelas concessionárias do serviço.

Conhecer as dimensões dos serviços prestados valorizados pelos usuários do transporte público reduz a diferença entre a expectativa e a percepção dos clientes e ajuda a traçar o perfil dos usuários do serviço para que o prestador de serviço possa identificar os possíveis vieses da qualidade e direcionar esforços para a melhoria da qualidade do transporte. Assim espera-se ajudar no desenvolvimento de ações de melhoria na qualidade do serviço prestado pela empresa concessionária por meio do fechamento de GAPS de qualidade.

2 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Diferentemente da qualidade de um produto, a qualidade de um serviço só é percebida com a experimentação do serviço. Daí conceitua-se qualidade de serviço como qualidade percebida, ou seja, é a comparação entre a expectativa do consumidor com a percepção da performance do serviço. Logo, para concentrar os esforços da organização em mudanças que tenham objetivo na

melhoria da qualidade do serviço ofertado, deve-se valorizar a opinião do usuário (SELEGHI, *et al.*, 2010; SOUZA, 2008).

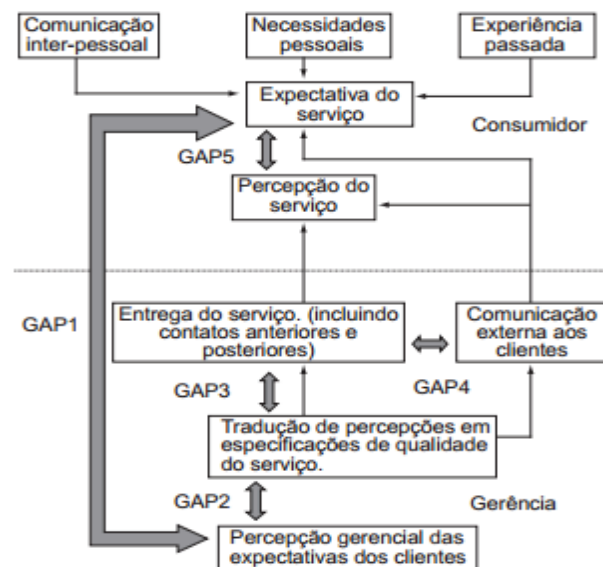
Dentre os modelos de avaliação da qualidade encontrado na literatura, destacam-se os seguintes: SERVQUAL, SERVPERF e o modelo de Gronroos. Para Mondo e Fiates (2013), o modelo de Gronroos (1984), assim como os demais modelos, tem por objetivo aproximar o serviço esperado ao percebido por ele, ou seja, diminuir a diferença entre expectativa e a percepção dos usuários do serviço. Para isso, o autor destaca três conceitos que ele considera importante para a qualidade de serviço: imagem da organização, qualidade técnica e qualidade funcional.

Segundo Mondo e Fiates (2013), a imagem da organização é extremamente importante para uma empresa de serviço, pois a imagem da empresa que influencia na escolha do cliente e é caracterizada pela combinação da qualidade funcional com a qualidade técnica. A qualidade técnica resulta do que é recebido pelo cliente durante prestação do serviço, já a qualidade funcional é definida como o nível de desempenho de como o cliente observou o serviço prestado. Logo, o modelo proposto é a combinação desses três conceitos.

De acordo com Eleutério e Souza (2002), o SERVQUAL é para a literatura uma das ferramentas mais indicada para a avaliação da qualidade de serviço. Esse modelo foi criado por Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990), e caracteriza-se pela a relação da expectativa do cliente em relação a um serviço qualquer e a percepção dos usuários sobre o serviço prestado.

O modelo SERVQUAL é baseado em análise de 5 GAPS/lacunas que se refere a diferença entre a expectativa e o desempenho do serviço prestado conforme apresentado na Figura 1 (LUBECK *et al.* 2012; MOURA; ALLIPRANDINI, 2004 ; LUBECK *et al.* 2012 ; SATOLO *et al.* 2005).

Figura 1- Modelo GAP de Qualidade de Serviço



Fonte: Salomi, Miguel e Abackerli (2005); Parasuraman et al. (1985)

De acordo com Berlezzi e Zilber (2011), com o uso em diferentes serviços a Escala SERVQUAL foi aprimorada. A principal mudança foi a redução das dimensões que saiu de dez para 5, do modelo antigo permaneceram três dimensões, Tangíveis, Confiabilidade e Presteza, foram criadas mais duas dimensões, Garantias (fusão das dimensões competência, cortesia, credibilidades e segurança) e Empatia (agrupamento das dimensões acessibilidade, comunicação e conhecimento do cliente). Logo, o modelo SERVQUAL definitivo, teve suas dimensões assim definidas:

- a) Tangíveis – condições das instalações físicas, equipamentos e pessoal;
- b) Confiabilidade – é o nível de acuracidade do serviço prestado;
- c) Presteza – agilidade do atendimento ao usuário.
- d) Garantias – capacidade que os funcionários tem para passar credibilidade e confiança;
- e) Empatia – tratamento da empresa ao usuário do serviço.

Cronin e Taylor (1992) criaram um modelo onde exclui a expectativa do cliente conhecido como SERVPERF e é baseado apenas na percepção do usuário perante o serviço prestado. Os autores do modelo justificam o mesmo caracterizando a qualidade como uma atitude do consumidor com relação entre suas dimensões, e para isso a qualidade deve ser mensurada a partir da percepção do usuário sobre o serviço prestado, e não como a diferença entre a expectativa e o desempenho (SALOMI, MIGUEL E ABACKERLI, 2005).

Diante do exposto, vale destacar que ainda existem outros modelos na literatura, entretanto a presente pesquisa se utilizou do modelo de SERVQUAL, pois a pesquisa visa também conhecer a expectativa do cliente em relação ao desempenho do serviço.

3 MÉTODO DE PESQUISA

Para a pesquisa foi realizado um *Survey* que se classifica quanto à natureza como aplicada, pois este estudo realizou um embasamento teórico referente ao modelo de qualidade de serviços, cujo objetivo será gerar conhecimentos que foram aplicados ao questionário apresentado aos estudantes usuários transporte coletivo da região, para comparar a expectativa do usuário com o serviço e a sua percepção sobre o mesmo. Com base nas recomendações de Forza (2002) este trabalho foi executado em sete etapas:

- 1ª etapa: levantamento dos conceitos teóricos dos temas qualidade de um serviço.
- 2ª etapa: escolha de um modelo de avaliação da qualidade de serviço dentre os conhecidos na literatura que melhor se enquadra no objetivo da pesquisa.

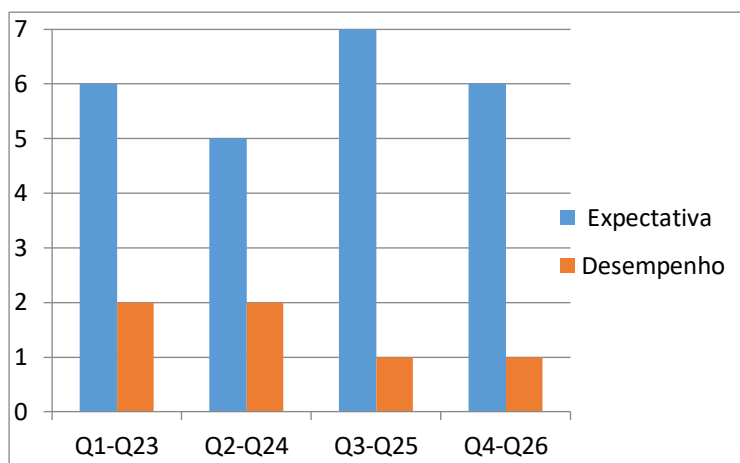
- 3ª etapa: desenvolvimento do questionário e escala de medida (escala *likert* de 07).
- 4ª etapa: definição do instrumento e coleta dos dados com estudantes universitários (85 estudantes de ambos os sexos)
- 5ª etapa: Validação dos dados através do cálculo do *alpha* de *cronbach* (valores superiores a 0,6 para todas as dimensões avaliada)
- 6ª etapa: compilação, análise e tratamento dos dados obtidos com o questionário.
- 7ª etapa: sugestões de melhorias para o serviço.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com objetivo de confrontar a diferença das médias da amostragem para verificar se há uma diferença expressiva entre as expectativas dos entrevistados e a percepção deles perante o desempenho do serviço de transporte público da cidade de Ilhéus – BA, foi aplicado o teste de *Wilcoxon* que é um teste estatístico não-paramétrico. Para execução deste teste, atribuiu-se um nível de significância de 5%, e os resultados o teste de *Wilcoxon* estão mostraram haver diferença significativa entre as expectativas e o desempenho das variáveis estudadas.

Observou-se que, em todas as questões avaliadas um *p-level* > 0,05 confirmando assim que existe um GAP entre a expectativa e o desempenho do serviço avaliado. As Figuras 2 a 6, apresentadas abaixo, expõem os valores médios a expectativa dos clientes e o desempenho do serviço prestado pelas empresas responsáveis pelo transporte coletivo urbano em estudo, de acordo com as 5 (cinco) dimensões da qualidade classificadas pelo SERVQUAL.

Figura 2 – Comportamento das Questões da Dimensão Aspectos Tangíveis

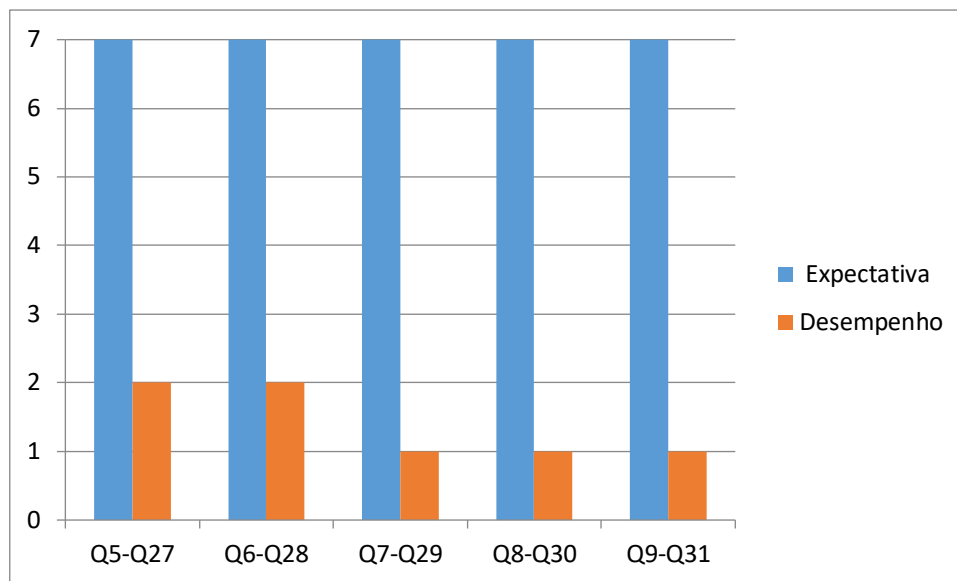


Fonte: Autores

De acordo com a Figura 2, todas as perguntas apresentaram avaliações não satisfatórias, ou seja, nessa dimensão, Aspectos Tangíveis, a expectativa superou o desempenho do serviço prestado.

Nesse caso o GAP, que é o resultado da diferença entre o desempenho do serviço prestado e a expectativa do cliente, dará um resultado negativo, pois como exposto na Figura 2, a expectativa é muito maior que o desempenho do serviço. A Q3 (O espaço físico dos veículos deveria estar bem limpos e conservados.) atingiu nota máxima (Nota 7) já as Q25 (O espaço físico dos veículos são bem limpos e conservados.) e Q26 (Os veículos da empresa são conservadas de acordo com o serviço oferecido.) alcançaram a nota mínima (Nota 1). Com isso, as empresas responsáveis pelo serviço prestado devem priorizar ações que melhorem o desempenho nesse quesito.

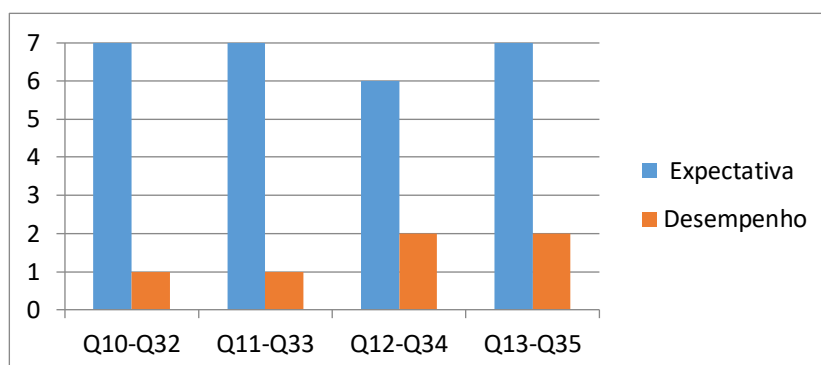
Figura 3 - Comportamento das Questões da Dimensão Confiabilidade



Fonte: Autores

Na Figura 3, pertencente à dimensão Confiabilidade, destaca-se que, assim como a Figura 2, a expectativa também superou o desempenho, provocando mais uma vez um GAP negativo. Observa-se também que nessa dimensão todas as questões referentes à expectativa (Q5 até Q9) obtiveram nota máxima, o que demonstra sua importância para os entrevistados. Além disso, as questões Q29 até Q31 obtiveram a nota mínima e devem ser tratadas pela empresa com cuidado, para que possam melhorar seu desempenho.

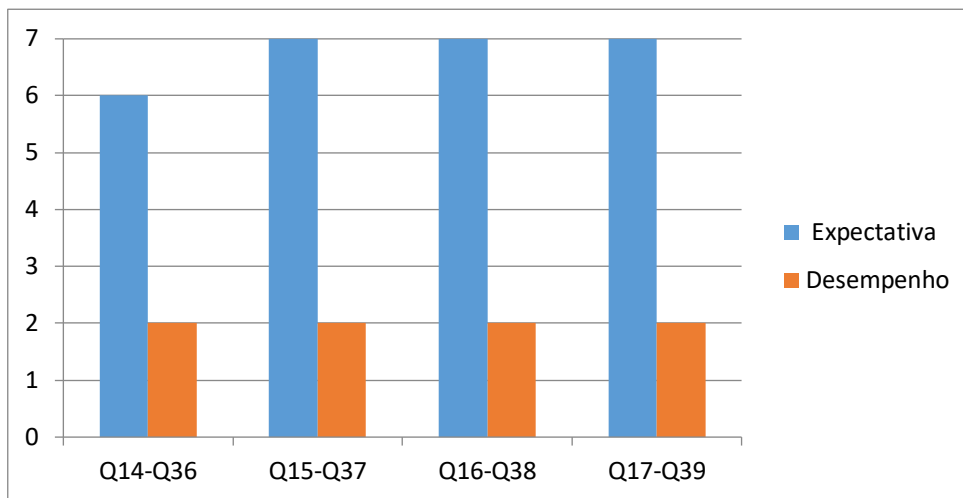
Figura 4 - Comportamento das questões da dimensão Presteza



Fonte: Autores

A Figura 4 pertence à dimensão Presteza. Nessa dimensão, assim como as outras acima, a expectativa também superou o desempenho em todas as questões. Ao observar a Q12 (Os empregados da empresa deveriam estar sempre disponíveis em ajudar os clientes.) percebe-se que é a única questão que não obteve nota máxima entre as demais questões referentes à expectativa. As questões Q32 (As empresas informam de maneira eficiente: folhetos com horário e itinerário das linhas.) e Q33 (As empresas dispõem de um atendimento com agilidade.) obtiveram a nota mínima (nota 1) e as empresas responsáveis pelo serviço devem realizar ações que visem melhorar o desempenho.

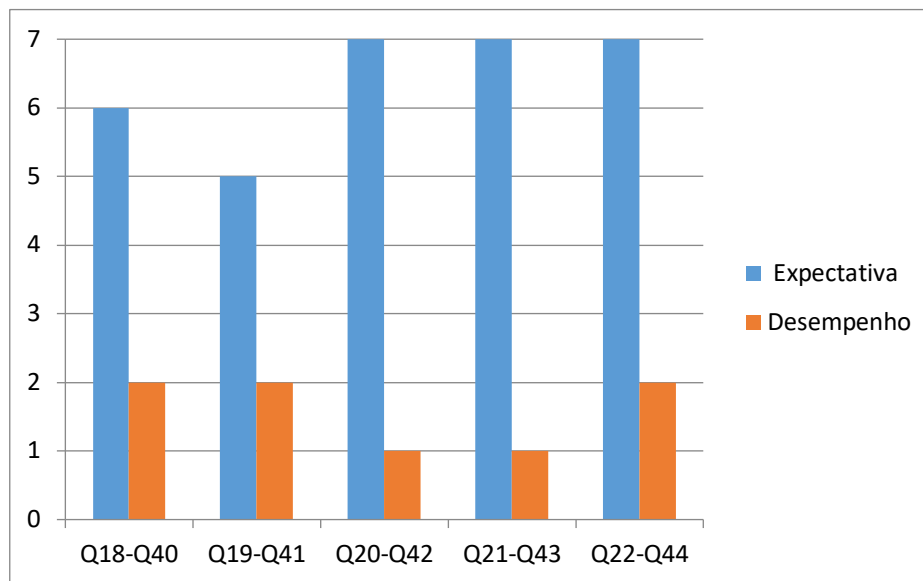
Figura 5 - Comportamento das Questões da Dimensão Garantias



Fonte: Autores

A Figura 5 refere-se à dimensão Garantias. Essa dimensão apresenta o GAP negativo, pois a expectativa superou o desempenho do serviço prestado. Ao analisar essa Figura 5 destaca-se que só a Q14 (Clientes deveriam ser capazes de acreditar nos funcionários da empresa.) não obteve nota máxima entre as questões referentes à expectativa do serviço. Além disso, todas as questões pertencentes ao desempenho apresentaram a mesma nota (nota 2) nessa dimensão.

Figura 6 - Comportamento das questões da dimensão Empatia



Fonte: Autores

Na Figura 6, a qual se refere à dimensão Empatia, assim como em todas as outras dimensões da escala SERVQUAL, o GAP apresentou resultado negativo, pois o desempenho foi superado pela expectativa do cliente. As questões Q42 (As empresas interagem com os clientes, buscando melhoria contínua na prestação dos serviços.) e Q43 (Os horários de funcionamento do serviço são compatíveis com a necessidade dos clientes.) tiveram nota mínima. Logo, tais questões devem ser analisadas para saber o real motivo que obtiveram a nota mínima e desenvolver ações que ajudem a melhorar esse desempenho.

Como se pode observar nas Figuras acima, todas apresentaram um GAP negativo em todos os quesitos analisados, o que significa que o serviço ofertado não é considerado satisfatório pelos clientes. Com isso, as empresas devem realizar ações que diminuam essa lacuna existente entre a expectativa e o desempenho do serviço prestado.

O Quadro 1 traz o cálculo do GAP que é a diferença da mediana das respostas do desempenho com a mediana da expectativa. Quando o GAP for positivo significa que o desempenho do serviço prestado superou a expectativa do cliente, já quando o GAP for negativo, isso é, quando a expectativa do cliente é maior que o desempenho do serviço, considera-se que o serviço é insatisfatório. Assim, a empresa deve considerar medidas para melhorar o seu desempenho e conseqüentemente aproximar-se da expectativa dos seus clientes, para assim diminuir essa lacuna que existe.

Para analisar este Quadro 1, deve-se saber que a nota máxima a ser obtida pelos itens analisados era a nota 7 (sete) e a nota mínima era 1 (um), conseqüentemente o maior GAP considerando o serviço prestado satisfatório será de nota 6 e o maior GAP considerando que o serviço realizado será insatisfatório terá nota -6 (menos seis).

Quadro 1 – Cálculo do GAP

Perguntas	Expectativa	Desempenho	GAP
Q1 - Q23	6	2	-4
Q2 - Q24	5	2	-3
Q3 - Q25	7	1	-6
Q4 - Q26	6	1	-5
Q5 - Q27	7	2	-5
Q6 - Q28	7	2	-5
Q7 - Q29	7	1	-6
Q8 - Q30	7	1	-6
Q9 - Q31	7	1	-6
Q10 - Q32	7	1	-6
Q11 - Q33	7	1	-6
Q12 - Q34	6	2	-4
Q13 - Q35	7	2	-5
Q14 - Q36	6	2	-4
Q15 - Q37	7	2	-5
Q16 - Q38	7	2	-5
Q17 - Q39	7	2	-5
Q18 - Q40	6	2	-4
Q19 - Q41	5	2	-3
Q20 - Q42	7	1	-6
Q21 - Q43	7	1	-6
Q22 - Q44	7	2	-5

Fonte: Autores

Ao observar o Quadro 1, percebe-se que em todos os itens respondido pelos usuários do serviço estudado, o GAP foi negativo, ou seja, em todos os itens a expectativa dos clientes foi maior que o desempenho do serviço prestado. Como se pode constatar, o menor GAP obtido teve nota -3 (menos três) que foram na pergunta “Os veículos são visualmente atrativos.” (Q2 – Q24) que se encaixam na dimensão Aspectos Tangíveis e “As empresas interagem com os clientes, buscando melhoria contínua na prestação dos serviços.” (Q20 – Q42) que pertencem à dimensão Empatia.

Já o maior GAP teve a nota máxima -6 (menos seis) em sete quesitos analisados. As combinações Q3 (O espaço físico dos veículos deveria estar bem limpos e conservados) - Q25 (O espaço físico dos veículos são bem limpos e conservados.), que se encaixam na dimensão Aspectos Tangíveis, os quesitos Q7 (O serviço ofertado deveria ter confiabilidade.) - Q29 (O serviço ofertado tem confiabilidade.), Q8 (A empresa deveriam valorar a segurança nos ônibus para evitar acidentes envolvendo os veículos.) - Q30 (A empresa valoriza a segurança nos ônibus para evitar acidentes envolvendo os veículos.), Q9 (As empresas deveriam justificar o preço da passagem pela qualidade do serviço ofertado.) - Q31 (As empresas justificam o preço da passagem pela qualidade do serviço ofertado.) que pertencem a dimensão Confiabilidade, já as combinações Q10 (As empresas

deveriam informar de maneira eficiente: folhetos com horário e itinerário das linhas) - Q32 (As empresas informam de maneira eficiente: folhetos com horário e itinerário das linhas.), Q11 (As empresas deveriam dispor de um atendimento com agilidade.) - Q33 (As empresas dispõem de um atendimento com agilidade.) que também obtiveram o maior GAP possível adéquam-se à dimensão Presteza, e por fim o quesito Q21 (Os horários de funcionamento do serviço deveriam ser compatível com a necessidade dos clientes.) - Q43 (Os horários de funcionamento do serviço são compatíveis com a necessidade dos clientes.) pertencentes à dimensão Empatia. Em todos esses quesitos a empresa deve tratar como prioridade para assim reduzir essa lacuna existente entre a expectativa e o desempenho do serviço prestado.

5 CONCLUSÃO

Esse estudo visou avaliar a qualidade do serviço prestado pelas empresas responsáveis pela realização do serviço de transporte público da cidade de Ilhéus-Ba utilizando-se do ponto de vista dos estudantes universitários, por meio de um questionário e cujas respostas foram mensuradas através do emprego da escala SERVQUAL. Com a análise do GAP entre a expectativa do usuário sobre o serviço e a percepção com o desempenho do serviço realizado pelas empresas responsáveis conclui-se que o serviço prestado por essas empresas está sendo considerado insatisfatório, na visão dos estudantes, pois em todos os quesitos analisados a expectativa foi maior que o desempenho do serviço.

Tratando os dados individualmente a afirmação que falava sobre “Os veículos são visualmente atrativo.” (Q2-Q24) e “As empresas interagem com os clientes, buscando melhoria contínua na prestação dos serviços.” (Q20 – Q42) foram as quais apresentaram o menor GAP entre todos os quesitos, entretanto assim como os demais, esse valor também foi negativo e esses quesitos pertencentes às dimensões Aspectos Tangíveis e Empatia, respectivamente.

Por outro lado, houve afirmações que obtiveram o maior GAP possível, quesitos como: “O espaço físico dos veículos são bem limpos e conservados.” (Q3 – Q25), “O serviço ofertado tem confiabilidade.” (Q7 - Q29), “A empresa valoriza a segurança nos ônibus para evitar acidentes envolvendo os veículos.” (Q8 – Q30), “As empresas justificam o preço da passagem pela qualidade do serviço ofertado.” (Q9 – Q31), “As empresas informam de maneira eficiente: folhetos com horários e itinerários das linhas.” (Q10 – Q32), “As empresas dispõem de um atendimento com agilidade.” (Q11 – Q33), “As empresas interagem com os clientes, buscando melhoria contínua na prestação dos serviços.” (Q20 – Q42), “Os horários de funcionamento do serviço são compatíveis com a necessidade dos clientes.” (Q21 – Q43), foram aquelas julgados pelos entrevistados como tendo o maior hiato entre a percepção do desempenho do serviço e a expectativa com o serviço.

Percebe-se com isso que dos oito quesitos que obtiveram o maior GAP, três são itens que estão fazendo afirmações sobre a dimensão Confiabilidade (Q7 – Q29), (Q8 – Q30), (Q9 – Q31). Entretanto ao observar os demais quesitos que tiveram nota máxima, nenhum deles é da dimensão Garantias, dimensão essa que visa a capacidade que os funcionários tem para passar credibilidade e confiança.

Ao analisar somente as dimensões da qualidade na parte das expectativas dos entrevistados, observa-se que a maior expectativa deles está contida na dimensão Confiabilidade, que é a dimensão que analisa o nível de acuracidade do serviço prestado. Nessa dimensão todos os quesitos que avaliavam a expectativa do usuário com o serviço obtiveram a nota máxima (nota 7). Por consequência, a dimensão que apresentou o maior GAP entre a percepção do desempenho e a expectativa com o serviço também foi a Confiabilidade. O que vale destacar como a dimensão mais valorizada pelos entrevistados.

AGRADECIMENTO

Os autores deste trabalho agradecem à Universidade Estadual de Santa Cruz pelo apoio.

REFERÊNCIAS

ALVES, V. F. B.; SILVA, A. N. R. da; WAERDEN, P. van der. Técnicas Exploratórias para Localizar Potenciais Usuários de Transporte Público Urbano. **Journal of Transport Literature**, v. 6, 3, p. 180 – 203. 2012.

BERLEZZI, F. L. C.; ZILBER, M. A. Aplicação do Modelo Servqual em Restaurantes Fast Food de São Paulo: Um Estudo da Qualidade de Serviços. **Revista da Micro e Pequena Empresa, Campo Limpo Paulista**, v. 5, n. 2, p. 3 – 20, mai./ago. 2011.

CALDAS, J. **Grupo Protesta contra Aumento da Tarifa de Ônibus em Florianópolis**. Disponível em: <g1.globo.com/sc/santa-catarina/noticia/2016/01/grupo-protesta-contr-aumento-da-tarifa-de-onibus-em-florianopolis.html>. Acesso em: 15 jan. 2016, 21:35.

ELEUTÉRIO, S. A. V.; SOUZA, M. C. A. F. de. Qualidade na Prestação de Serviços: Uma Avaliação com Clientes Internos. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 9, n. 3, julho/setembro 2002.

FORZA, C. Survey research in operations management: a process-based perspective. **International**

Journal of Operations and Production Management, v. 22, n, 2, p. 152-194, 2002.

LUBECK, R. M. et al. Qualidade no Transporte Coletivo Urbano. **Revista Facef Pesquisa**, v.14, n. 3, p. 264 – 277, set./out./Nov./dez. 2011.

MONDO, T. S.; FIATES, G. G. S. F. **Os Modelos de Qualidade em Serviços: Mapeamento da Produção Científica de Alto Impacto para a Área de Administração no Brasil Até 2012, Motivo de Preocupação para os Pesquisadores de Marketing?** IN: XXXVII Encontro da ANPAD, 2013, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2013.

PUJOL, A. F. T i; ROCHA, F. G.; SAMPAIO, F. dos S. **Manifestações Populares no Brasil Atual: Sociedade Civil em Rede e Reinvidicações sobre o Poder Político.** IN: XIII Colóquio Internacional de Geocrítica, 2014, Barcelona. **Anais...** Barcelona, 2014.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. Servqual x Servperf: Comparação entre Instrumentos para Avaliação da Qualidade de Serviços Internos. **Revista Gestão & Produção**, v. 12, n. 2, São Carlos, Mai/Ago 2005.

SOUZA, C. H. M. de. Uma Ferramenta para Avaliação da Qualidade em Serviços – A Janela do Cliente. **Revista Perspectivas Online**, v. 5, n. 1, 2008.