

## APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL NA MOSTRA COLETIVA “GEMOLOGIA - DA CIÊNCIA À ARTE”: MÚLTIPLOS OLHARES VISLUMBRANDO A MELHORIA DA QUALIDADE DE UMA ATIVIDADE EXTENSIONISTA

*APPLICATION OF THE SERVQUAL MODEL IN THE COLLECTIVE EXHIBITION “GEMOLOGY - FROM SCIENCE TO ART”: MULTIPLE GLIMPSES LOOKING AT THE IMPROVEMENT OF THE QUALITY OF AN EXTENSIONIST ACTIVITY*

Ana Claudia Borges Campos<sup>1</sup> Marcelo Calderari Miguel<sup>2</sup> Rogério Zanon da Silveira<sup>3</sup>

### RESUMO

Avalia a qualidade dos serviços prestados na Mostra Coletiva “Gemologia: da Ciência à Arte”, utilizando a abordagem teórico-metodológica Servqual. Examina a matriz importância e satisfação como ferramenta para análise dos dados em relação às cinco dimensões da qualidade: Confiabilidade, Empatia, Garantia, Receptividade e Tangibilidade. Na presente pesquisa procurou-se medir a qualidade dos serviços oferecidos na Mostra coletiva do Curso de Gemologia da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). A metodologia de pesquisa utilizou o método Servqual, que é uma avaliação numérica e que possibilita a verificação da qualidade do serviço oferecido pela exposição, destacando os pontos fortes e fracos. Seu delineamento é do tipo levantamento com a utilização da técnica do incidente crítico e do questionário semiestruturado. Os resultados obtidos nesta pesquisa evidenciam que os clientes consideram a dimensão tangibilidade importante, no entanto, há insatisfação.

**Palavras-chave:** Servqual. Avaliação da qualidade. Qualidade em serviços.

<sup>1</sup> Professora Doutora em Ciências da Informação na Universidade Federal do Espírito Santo. Mestre em Políticas Sociais, ênfase em Políticas Públicas, pela Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro. E-mail: anaborges32@hotmail.com.; <sup>2</sup> Especialista em Educação Científica, Educação não Formal de Ciência e Tecnologia, Bacharel em Ciências Contábeis pela Faculdade de Estudos Administrativos de Minas Gerais e em Biblioteconomia. Associado à Universidade Federal do Espírito Santo. E-mail: marcelocalderari@yahoo.com.br.; <sup>3</sup> Professor Doutor em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais, Mestre em Administração e Auditor Fiscal da Receita Estadual. Associado à Universidade Federal do Espírito Santo - Departamento de Administração e Programa de Pós-Graduação em Administração. E-mail: rogerio.silveira@ufes.br.

## ABSTRACT

Evaluates the quality of services provided in the Collective Exhibition “Gemology: from Science to Art”, using the theoretical-methodological approach Servqual. It examines the importance and satisfaction matrix as a tool for analyzing the data in relation to the five quality dimensions: Reliability, Empathy, Assurance, Receptivity and Tangibility. In the present research we tried to measure the quality of the services offered in the Collective Exhibition of the Gemology Course of the Federal University of Espírito Santo (Ufes). The research methodology used the Servqual method, which is a numerical evaluation and allows the verification of the quality of the service offered by the fair, highlighting the strengths and weaknesses. Its design is of the survey type with the use of the critical incident technique and the semi-structured questionnaire. The results obtained in this research evidence that customers consider the tangibility dimension important, however, there is dissatisfaction.

**Keywords:** Servqual. Quality assessment. Quality in services.

## INTRODUÇÃO

O presente artigo visa abordar o seguinte problema: quais “percepções e expectativas” têm a clientela da 1ª Exposição “Gemologia: da Ciência à Arte”<sup>1</sup> sobre os serviços ofertados? Essa investigação tem por objetivo averiguar a qualidade dos serviços prestados na Mostra coletiva do Curso de Gemologia da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) tendo como foco os múltiplos olhares dos visitantes diante o processo de desenvolvimento dos serviços.

A metodologia utiliza uma releitura da abordagem teórico-metodológica Servqual de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e, questionários são usados a fim de diagnosticar o serviço ofertado na exposição da Gemologia e captar desejos e necessidades do público que participou dessa atividade extensionista da Ufes. Esse estudo apresenta uma tendência em espaços não formais de educação, mostrando que é importante avaliar e aprimorar o processo de desenvolvimento de serviços para criar valor para os visitantes (MIGUEL; FREIRE, 2016).

A relativa heterogeneidade do público da Mostra, bem como a gama dos cinquenta e três trabalhos (entre desenhos, pinturas, fotografias, vídeos, joias, ge-

<sup>1</sup> Essa exposição é uma mostra coletiva e reuni trabalhos de gemoartistas (alunos, gemólogos e professores) da Ufes, no período de 12 de agosto a 24 de setembro de 2016 no segundo andar da Biblioteca Central “Fernando de Castro Moraes” da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes). A exposição é um projeto da artista plástica Shelley Bomfim (idealizadora e graduanda do curso de gemologia) com apoio do Núcleo de Cultura da Biblioteca Central (UFES, 2016; SEDU, 2016). O objetivo geral dessa exposição é levar ao grande público uma Mostra de Arte e Ciência na área de Gemologia, com cunho científico e social, de forma dinâmica em sua apresentação e diversificada em seus estilos (SIEX, 2016).

mas lapidadas e minerais brutos) associados a essas visitas já ali, no local em que são organizadas, fazem o público refletir sobre a questão da ciência e da arte por trás dos minerais. É importante ressaltar que a moda<sup>2</sup> também é lembrada nessa exposição como signo de expressão social e cultural, e esta não satisfeita com o statu quo, por conseguinte, desafia e provoca a clássica joalheria (no sentido clássico de joia como ornamento confeccionado em materiais nobres) e, assim,

uma nova joalheria se impõe então, na segunda metade do século XX, onde o valor da expressão artística é colocada acima do valor monetário dos materiais utilizados, surgindo o interesse de designers pela busca de materiais alternativos como o titânio, o aço inox, o plástico e até papéis. A joalheria contemporânea surge então em 1960 (SKODA, 2012).

Parece não haver limites e regras, as gemas podem representar ideias, possibilidades, sentimentos, glamour, vontades, explicitados o mundo através de roupas, adereços e cores. Não obstante, as joias precisam ser estéticas (se não belas, flexíveis e interativas); necessitam exprimir um estilo conceitual (ou não) e carregar leveza ou surpresa diante a questão da unicidade de cada peça. A joia contemporânea se qualifica mais como uma prática abrangente que engloba outros campos, como o artesanato, a arte, o design e a moda (MERCALDI; MOURA, 2017).

Nesse caso, é importante discutir e entender a avaliação da qualidade em ambientes não formais de educação, principalmente como a Exposição da Gemologia (ação extensionista da Ufes), que buscou o árduo e instigante desafio, mas ao mesmo tempo frutífero momento para divulgar, refletir e discutir o ensino, pesquisa e extensão universitária que só existe com a comunidade e,

de modo a propiciar o debate de temas relevantes, integrando todos os envolvidos nesse processo (docentes, discentes gestores, técnicos e comunidade em geral) pertencentes às instituições de educação da região, tais como escolas, universidades, entre outras. Além das empresas do segmento, projetos sociais e culturais, objetivando sempre criar uma maneira de melhorar a realidade. Transformando o indivíduo, transforma-se a sociedade (SIEX, 2016).

A extensão universitária é um processo educativo, cultural e científico que articula o processo ensino-aprendizagem em toda sua magnitude, em suas esferas sociais, culturais, afetivas, linguísticas entre outras - viabiliza a relação entre a universidade e a sociedade (CASTRO, 2004).

De um modo subtil, uma Mostra, enquanto produto, é um evento que ocorre com o intuito de melhorar a cultura no país, assinalando inward & outward que a

<sup>2</sup> Treptow (1999) reporta que a moda é o fenômeno social ou cultural, de caráter mais ou menos coercitivo, que consiste na variação periódica de estilo, e cuja vitalidade procede do imperativo de conquistar ou sustentar um determinado status social.

instituição tem responsabilidade, compromisso com a sociedade e como época hodierna – logo, Wittlin (1970) e Campos (19\_\_ ) asseveram que partir de olhar científico e artístico a exposição é uma poderosa alavanca de reflexão social. Neste sentido, cabe, aqui, destacar que as obras de Stránský (1980), Orosz (1990) e Hernández Hernández (2006) assinalam que as exposições ao longo dos séculos avançaram na práxis político-educativa visando ampliar as formas de atuação e sensibilização cultural

Para Gutiérrez (2003), eventos como uma “Mostra coletiva” servem para revelar que as exposições sobreviveram a tenebrosa onda de um processo tecnológico e, somente “quem participa” compreende melhor o que está à sua volta, potencializa a vida e transforma a realidade. Além disso, podemos também ter percepções cada vez mais clara que os desafios hodiernos e futuros para a educação vão além da arte de ensinar - com modernas ou tradicionais tecnologias.

Atualmente, pressupõe-se que a criatividade e a participação dos sujeitos, a partir de seu contexto sociocultural, pode transformar um espaço de socialização entre sujeitos e de os conhecimentos gerados por eles. O papel da exposição não visa, portanto, um observador passivo ou neutro, mas uma relação dinâmica entre formação, conhecimento, participação compartilhada – desempenhando uma ação mais vasta: a que contribuir para que os visitantes (sujeito consciente) da BC construam-se e reconstrua-se, abra-se e aproprie-se apropriem do conhecimento, mas ainda possam elevar seu nível de compreensão sobre a realidade (sujeito do conhecimento).

Miguel e Freire (2016) defendem que é ávido o interesse das instituições em avaliar a qualidade, visando aprimorar e desenvolver o processo de serviços e, conseqüentemente, reter e atrair visitantes. Mas, no que tange uma mostra coletiva como pensa a questão da qualidade? Como avaliar um serviço? Quais valores são transmitidos para aos cidadãos? Qual legado deixa para a sociedade? Como se ajusta o processo de desenvolvimento de serviços? Cabe lembrar que a 1ª Exposição da Gemologia pode proporcionar uma experiência exitosa de criação de laços mais sólidos entre os participantes (acadêmicos, docentes, idealizadores, organizadores, gemoartistas, monitores<sup>3</sup>) e os visitantes (EXPO GEMOLOGIA, 2016).

Nesta linha de reflexão, Miguel (2017) e Miguel e Freire (2016) reportam a crescente utilização da metodologia *Servqual* em espaço não formal de edu-

<sup>3</sup> Vale ressaltar que essa mostra constitui uma exposição educativa, embora o monitor esteja presente foram colocados textos essenciais (legenda) para a compreensão da proposta da exposição. No entanto, Wittlin (1970) alerta que o arranjo/design inapropriado dos displays underinterprete (induz a uma interpretação da informação aquém do esperado) e um display misinterprete (induz a uma má interpretação da informação) por isso a importância dos monitores numa exposição.

cação; esse método enquanto *modus operandi* sinaliza uma hodierna tendência pela qualidade - a qual se infiltrou paulatinamente como instrumento avaliativo em museus, jardins botânicos e bibliotecas (MIGUEL; FREIRE, 2016). Cabe ainda destacar que não se tem notícia da aplicação desta abordagem em mostras, exposições, *briefing* e bienais.

Grosso modo, grandes são os desafios da extensão acadêmica<sup>4</sup> (Linha Artes Integradas) e, nesse processo ininterrupto de buscas e transformações Mitre et al. (2008) e Nespôr (1997) discutem a necessidade de urgentes mudanças nas instituições de ensino superior visando, entre outros aspectos, à reconstrução de seu papel social.

[...] a graduação dura somente alguns anos, enquanto a atividade profissional pode permanecer por décadas e que os conhecimentos e competências vão se transformando velozmente, torna-se essencial pensar em uma metodologia para uma prática de educação libertadora, na formação de um profissional ativo e apto a aprender a aprender [...] implica formar profissionais como sujeitos sociais com competências éticas, políticas e técnicas e dotados de conhecimento, raciocínio, crítica, responsabilidade e sensibilidade para as questões da vida e da sociedade (MITRE et al., 2008).

Este estudo tem como objetivo diagnosticar as lacunas de um serviço segundo a visão da clientela; as considerações finais trazem as vicissitudes do processo desenvolvimento de serviços - o qual deve primar pelo atendimento e esclarecimento do público, desenvolver o nível cultural da comunidade e efetivar a compleição da paz. De modo geral, vemos que a Exposição da Gemologia converge seus objetivos em prol de seus visitantes, garimpando uma perspectiva dialógica e reflexiva entre ciência, arte e sociedade.

## REVISÃO DE LITERATURA

A gestão da qualidade sempre esteve presente na vida do homem e seu enfoque implica um processo contínuo e recorrente de se organizar para sobreviver, modificando para favorável (onde for negativa) a imagem da instituição junto a seus públicos prioritários (MIGUEL; FREIRE, 2016).

Chiavenato (2003) alega que a “melhoria contínua da qualidade” é uma técnica de mudança organizacional suave e contínua, centrada nos produtos e serviços dentro de programas em longo prazo, e privilegiando uma melhoria gradual

<sup>4</sup>A Extensão Universitária conforme o artigo 4º do Capítulo II do Estatuto da UFES visa: promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e das pesquisas científica e tecnológica geradas na instituição (PROEX, 2016).

que se perpassa na colaboração e participação efetiva das pessoas. Apesar de todas as transformações ocorridas na última década, torna-se necessário analisar especialmente a gestão do processo de desenvolvimento de serviços, marcado, possivelmente, pelo coevo desdobramento do contingenciamento de despesa que assola as Instituições de Ensino Superior públicas do país.

Enquanto serviço é trabalho em processo, produto, por outro lado, é o resultado deste processo, ou seja, é um trabalho acumulado, um trabalho objetivado [...] fundamentalmente diferente de um bem ou de um produto. Serviço é trabalho em processo, e não o resultado da ação do trabalho; por esta razão elementar, não se produz um serviço, e sim se presta um serviço (MEIRELLES, 2006).

Conceitualmente a “qualidade” pode ser definida de distintas formas e, para essa investigação escolheu-se o conceito de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985); que consideram a qualidade como a diferença entre as expectativas dos clientes sobre o serviço a receber e suas percepções sobre os serviços efetivamente realizados. Em conformidade com esses autores surge um modelo conceitual de qualidade em serviços para identificar as lacunas (ou *gaps*) que causam problemas na prestação de serviços. Os critérios de avaliação aplicados levam em consideração as brechas (os hiatos) que expressam as diferenças entre as expectativas do público e o que é realmente disponibilizado (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1985).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) avistaram que os *gaps* são grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência, e no que tange a questão da qualidade propuseram um modelo de avaliação de satisfação com foco nos interagentes (modelo *Gap*). Este modelo avalia a discrepância entre a expectativa da clientela em relação ao serviço e a percepção do desempenho. Convém lembrar que esse modelo conceitual constatou que os clientes utilizam os mesmos critérios, independentemente do tipo de serviço considerado, para avaliar a qualidade. Nessa via é possível estruturar cinco dimensões avaliativas: tangibilidade (*tangibles*), confiabilidade (*reliability*), sensibilidade/receptividade (*responsiveness*), segurança/garantia (*assurance*) e empatia (*empathy*).

Confiabilidade: A capacidade de prestar o serviço prometido de modo confiável e com precisão. Tangíveis: A aparência física de instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação. Sensibilidade: a disposição para ajudar o cliente e proporcionar com presteza um serviço. Segurança: O conhecimento e a cortesia de empregados e sua habilidade em transmitir confiança e confiabilidade. Empatia: A atenção e o carinho individualizados proporcionados aos clientes (BERRY; PARASURAMAN, 1992, p. 30).

O Modelo Conceitual da Qualidade de Serviço (*Gap model*) de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) instrumentaliza uma escala de múltiplos itens – composta por quarenta e quatro sentenças (vinte e dois itens para expectativa em relação ao serviço e, os demais, abrangendo a percepção do desempenho). Portanto, o paradigma proposto envolve a esquematização de vinte e duas sentenças: 1, 2, 3 e 4 questões refere-se a dimensão tangibilidade; 5, 6, 7, 8 e 9 referem-se à confiabilidade; 10, 11, 12 e 13 à receptividade; 14, 15, 16 e 17 à segurança e por fim, as sentenças 18 a 22 referem-se à empatia. Em suma, os entrevistados respondem a essas sentenças com base em suas expectativas (desejo) e numa segunda etapa, com base no serviço que receberam.

Para esta análise dos *gaps* pode-se utilizar a ferramenta *Servqual*, que resulta no construto de uma análise da percepção dos clientes em relação à sua experiência com os serviços prestados pela organização prestadora do serviço e com serviços semelhantes prestados pelos concorrentes (MELLO et al., 2010).

o *servqual* é uma escala concisa de múltiplos itens com boa confiabilidade e validade que as organizações podem usar para compreender melhor as expectativas e percepções dos seus clientes para com o serviço. O instrumento foi desenvolvido para ser aplicável em um vasto espectro de serviços. Assim, ele fornece um roteiro básico, através das suas declarações de expectativas/percepções, para cada uma das cinco dimensões da qualidade do serviço (tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia, e empatia). O roteiro, quando necessário, pode ser adaptado ou completado para se ajustar às características ou necessidades específicas da pesquisa para a organização (MELLO et al., 2010).

Cabe lembrar, que adotamos essa abordagem (re)adaptada e, convém lembrar por que denominamos o *Servqual* como uma abordagem teórico-metodológica. Porquanto prevê um construto teórico sobre numerosos conceitos, tais como: qualidade, satisfação, percepção, expectativa, serviços, desejos, necessidades, entre outros conceitos e, ao mesmo tempo, apresenta uma metodologia científica capaz de levar à concretização de delineamentos que tenham como objeto de estudo a satisfação dos interagentes dos serviços prestados por quaisquer organizações. Tal corpus teórico torna viável aferir a qualidade para num cenário em que os serviços prestados podem variar, não apenas visa um possível *ranking*, mas alerta sobre os pontos a aperfeiçoar (MIGUEL, 2017).

Com esse panorama, Miguel e Freire (2016) reportam que cada indivíduo que constitui uma equipe de trabalho possui jeitos e características de receber e acolher, modos de se colocar à disposição, de compreender, ser e fazer singulares em prol da qualidade no processo de desenvolvimento de serviços. Mais

do que guias, o monitor/assistente exerce papel educacional. A cada pessoa ou grupo que visita a Mostra, são aplicadas linguagem e abordagem diferenciadas.

Compartilhamos com Gutiérrez (2003) a ideia de que a aprendizagem com sentido, dentro da prática educativa, forma protagonistas e se edifica nas relações próximas e imediatas de cada cidadão, nos diferentes contextos nos quais ele convive e, nos processos e relações estabelecidas.

Com esse entendimento procuramos realizar um diagnóstico sobre os serviços ofertados e conhecer as expectativas e percepções do público na 1ª Exposição da Gemologia. Nesse contexto, a “natureza” *sui generis* da abordagem teórico-metodológica *Servqual* concerne que para avaliar algo deve-se ter uma prévia experiência com o serviço em questão. Assim sendo, somente quem utiliza o serviço pode identificar os pontos a serem melhorados, e a partir daí contribuir de forma efetiva para o processo de aprimoramento de serviços (MIGUEL, 2017).

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### AMBIÊNCIA DA PESQUISA

A exposição “Gemologia – da Ciência a Arte” apresenta uma maneira de se olhar para a realidade “gemológica” e suas potencialidades. Grosso modo, a Mostra engraniza algumas provocações e traz a tona uma ação extensionista da Ufes (UFES, 2016; SEDU, 2016). Esse evento chamou a atenção dos estudantes das escolas da rede estadual de educação, bem como de toda comunidade circunvizinha; servindo para divulgar o potencial gemológico do Espírito Santo e o curso de Gemologia da Ufes - único curso de graduação (criado em 2009) nessa área no país (UFES, 2016).

A exposição (FIGURA 1) foi montada no segundo piso da Biblioteca Central Fernando de Castro Moraes (BC)<sup>5</sup>, no campus de Goiabeiras, da Ufes; para propiciar ao visitante constatar que ao longo da história da humanidade, em todas as culturas e em todos os tempos, as gemas existiram e executaram um papel valoroso e não há dúvidas de que continuarão a desempenhá-lo.

<sup>5</sup> A BC é um órgão suplementar vinculado diretamente à Reitoria, coordenando os procedimentos técnicos de todas as unidades do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB-Ufes) necessários ao provimento das informações às atividades de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração da Ufes (BIBLIOTECA CENTRAL, 2016).



**Figura 1** – Mix de fotos da ambiência, display e vitrina da exposição “Gemologia - da Ciência a Arte”.



**Fonte:** elaborado com fotos tiradas pelos autores durante a execução da pesquisa, 2016.

## TIPO DE PESQUISA E TÉCNICA EMPREGADA

Este estudo é fruto de um diagnóstico de caráter descritivo, ou seja, de uma pesquisa aplicada, quantitativa, exploratória e tipicamente de campo, que procurou, por meio de levantamento de dados (amostragem não probabilística por conveniência), investigar a percepção da qualidade pelos visitantes da Exposição “Gemologia: da Ciência à Arte”. Seu delineamento é do tipo levantamento (*survey*) com a utilização de questionário semiestruturado aplicado entre os dias 12 de agosto a 24 de setembro de 2016 (sete semanas, evento disponível por trinta e oito dias), das 13h às 19h, no hall da Biblioteca Central (BC) Fernando de Castro Moraes da Ufes, sendo o instrumento de coleta de dados aplicado após o/a visitante (todos maiores de 18 anos de idade) deixar a exposição Gemológica.

Para a coleta de dados utilizou-se a abordagem teórico-metodológica *Servqual*, com as dimensões ou determinantes das qualidades adaptadas à realidade em estudo. O roteiro de perguntas possuía quatro perguntas fechadas (faixa etária, gênero, etnia, município), um espaço aberto (retângulo) para captar sugestões e, quarenta e quatro sentenças de opinião, elaboradas e distribuídas entre as cinco dimensões da qualidade para apurar o grau de “expectativas” e da “percepção” perante a escala psicrométrica de *Likert*.

Os visitantes da Mostra Gemológica deveriam assinalar uma opção entre 1 e 5 na ordem escalar de *Likert* para o item “importância” (sendo que na escala 1=menos importante e 5=muito importante) e também para o item “satisfação” (sendo que na escala 1=insatisfeito e 5=muito satisfeito). Ao final, foi incluído um

espaço aberto, estimulando os visitantes a registrarem seus comentários, sugestões ou reclamações.

Em convergência com Crossno et al., 2001, elegemos o termo “importância” ao invés de expectativas, proposto pelo método *Servqual* – e, tal entendimento simplifica a compreensão dos termos pelos visitantes. Pela mesma razão, percepção foi trocada por “satisfação” na esquematização das questões.

Para interpretação dos resultados da pesquisa quantitativa foram utilizadas técnicas estatísticas (análise descritiva) como auxílio do *software Excel da Microsoft*; o qual disponibiliza fórmulas estatísticas para calcular as médias, proporções, frequência, tabelas e gráficos visando facilitar a descrição dos dados angariados.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

O público atingido superou em mais de oito vezes a estimativa (300 visitantes), o critério de escolha dos entrevistados foi conforme a disponibilidade após deixarem<sup>6</sup> o espaço. Os Resultados específicos apontam para um público atingido de 2.469 visitantes (SIEX, 2016).

Um total de trezentos e vinte e três questionários foram aplicados a população estabelecida em estudo. Foram considerados apenas os questionários que tinham a resposta “Sim” à questão: Você visitou a exposição “Gemologia: da Ciência à Arte”. Convém lembrar que a aplicação da abordagem teórico-metodológica *Servqual* requer uma prévia experiência com serviço ofertado.

<sup>6</sup> Com o objetivo de se evitar que variáveis externas, como opinião de outros interagentes interferisse na percepção da qualidade visualidade pelo respondente da pesquisa.

**Tabela 1** – Perfil social, Vitória, 2016

<b>TABELA 1. PERFIL SOCIAL. VITÓRIA, 2016. (N = 323)</b>					
Perfil Social	<i>Município</i>				
	Cariacica	Serra	Vitória	Vila Velha	Outro (s)
<i>Faixa etária</i>					
< 20	5,26%	6,81%	13,31%	5,88%	5,26%
21 – 40	6,81%	6,19%	10,22%	5,88%	2,17%
41 – 60	3,41%	4,64%	5,88%	3,10%	2,79%
>. 60	1,24%	1,55%	4,64%	2,17%	2,79%
<i>Cor da pele (etnia)</i>					
Amarela	2,17%	2,79%	4,64%	1,86%	0,93%
Branca	6,81%	10,22%	13,62%	8,36%	5,88%
Preta (negro)	3,41%	2,17%	6,81%	3,41%	2,17%
Parda	4,33%	4,02%	8,98%	3,41%	4,02%
<i>Estado civil</i>					
Solteiro (a)	8,98%	9,29%	21,98%	10,84%	7,12%
Casado / Juntado	6,19%	5,57%	7,74%	4,95%	4,02%
Outro	1,55%	4,33%	4,33%	1,24%	1,86%
<b>TOTAL</b>	54	62	110	55	42

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016

Conforme apresenta a Tabela 1, foram entrevistados 118 (36,53%) de pessoas com menos de 20 anos; na faixa de 21 a 40 temos um quantitativo de 101 (31,27%) dos entrevistados; na faixa 41 a 60 temos 64 (18,81%) dos visitantes e com mais de 60 anos totalizou 40 (12,38%) dos respondentes. No que tange a etnia 145 (44,89%) declaram branco; 80 (24,77%) pardos; 58 (17,96%) negros e 40 (12,38%) amarelo. Quanto ao município, 54 (16,72%) são de Cariacica; 62 (19,20%) da Serra; 110 (34,06%) de Vitoria; 55 (17,03%) de Vila Velha e; o restante 42 (13,00%) alega ser de outros municípios

## IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO

Uma análise dos resultados permite identificar os itens mais importantes (expectativa) para a maioria dos visitantes: “monitor/assistentes gentis e acessíveis” obteve 87% das respostas e “monitor/assistentes sempre dispostos a ajudar nas dúvidas e demandas” obteve 85%. Ainda em relação à importância, os itens da pesquisa receberam dos participantes uma pontuação que variava entre 4,20 e 4,70 de uma escala de cinco pontos. Isso sugere que os fatores selecionados no

diagnóstico são de fato proeminentes para o público da Mostra Gemológica.

Entre os itens apontados como de “maior satisfação”, o primeiro deles, com 83% das respostas, foi “monitor/assistentes tem conhecimento suficiente para responder minhas dúvidas relativas ao evento”, e o segundo, com 81%, “monitor/assistentes inspiram segurança”. Ainda em relação à satisfação (percepção), os participantes atribuíram às questões, uma pontuação que variava entre 3,80 e 4,50 de uma escala de cinco pontos, assinalando uma pequena diferença entre a importância e a satisfação dos serviços. Entretanto, os itens que alcançaram uma pontuação menor podem representar aspectos a serem melhorados nos serviços ofertados na Exposição Gemológica. Entre eles estão a “Instalações físicas adaptadas às necessidades dos visitantes” e “Instalações físicas da Mostra visualmente agradáveis”, ambos apresentando respectivamente 13% das respostas assinaladas entre “insatisfeito” e “pouco satisfeito”.

A tabela 2 apresenta a média da pontuação (em uma escala de 1 a 5) recebida pelos indicadores da qualidade de serviço a respeito da importância e satisfação, agrupados por dimensão:

**Tabela 2** – Importância e satisfação por dimensão

TABELA 2 – IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO POR DIMENSÃO		
Dimensão	Importância (E)	Satisfação (P)
Confiabilidade	4,20	4,10
Empatia	4,70	4,50
Garantia	4,50	4,00
Receptividade	4,30	4,05
Tangibilidade	4,70	3,80

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2016

A determinante da qualidade do serviço assinalada nesse trabalho indica a dimensão Tangibilidade e Empatia como sendo a preferida pelos integrantes da Mostra Gemológica. Cabe lembrar que tangibilidade remete as aparências físicas das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação e, apresenta-se como dimensão mais rebaixada (maior *Gap*) no que tange o desempenho do processo de desenvolvimento dos serviços da exposição.

## ANÁLISES DE QUADRANTES E DE GAPS

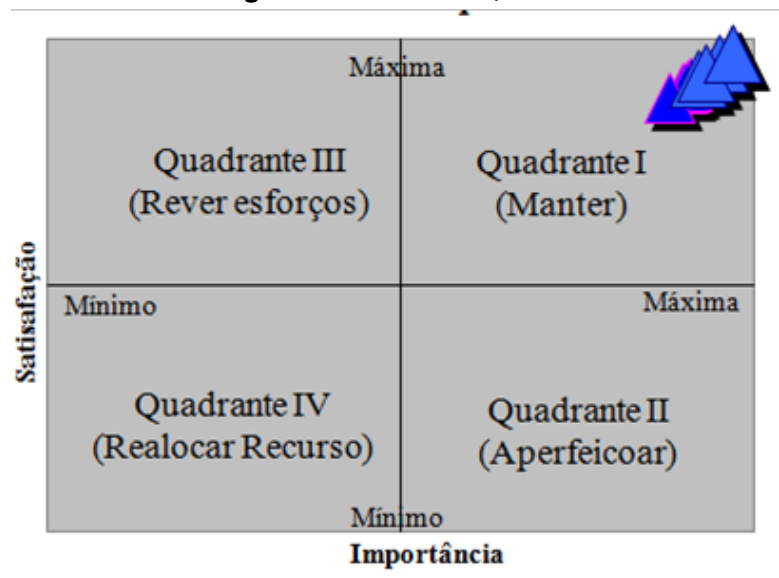
Nitecki e Hernon (2000) recomendam a Matriz Importância e Desempenho (Análise de Quadrante), que consiste em uma correlação gráfica que facilita a visualização das informações, compreendendo, uma ferramenta teórico-metodo-

lógica da estratégia organizacional: manter, aperfeiçoar, realocar recursos, rever esforços.

A análise se constrói por uma matriz bidimensional, em que a importância é visualizada pelo eixo X e, se atribui ao eixo Y a satisfação. Um atributo que se situar no Quadrante I terá alta importância com alto desempenho, representando a melhor proficuidade de um serviço. Um atributo que tiver alta importância, mas baixo desempenho deverá receber atenção imediata, constando no Quadrante II. O Quadrante III concentra os atributos com alto desempenho, porém com baixa importância. O Quadrante IV contém os atributos com baixa importância e baixo desempenho, não sendo necessário concentrar esforço adicional.

Nessa Mostra do Curso de Gemologia, sobreveio uma concentração no quadrante 1 (manter) de todos os vinte e dois atributos da qualidade e, isso sugere que o público da Mostra Gemológica veem todos esses atributos como sendo altamente importantes e bem desempenhados pela exposição, como pode ser vislumbrado na Figura 2.

**Figura 2** – Análise de Quadrantes



**Fonte:** Elaborado pelos autores.

Brito e Vergueiro (2011) reportam que a “Análise de *gaps*” é uma excelente maneira para apresentar os resultados da pesquisa e, para o cálculo dos *gaps* emprega-se a seguinte fórmula:  $Gap = Satisfação - Importância$ .

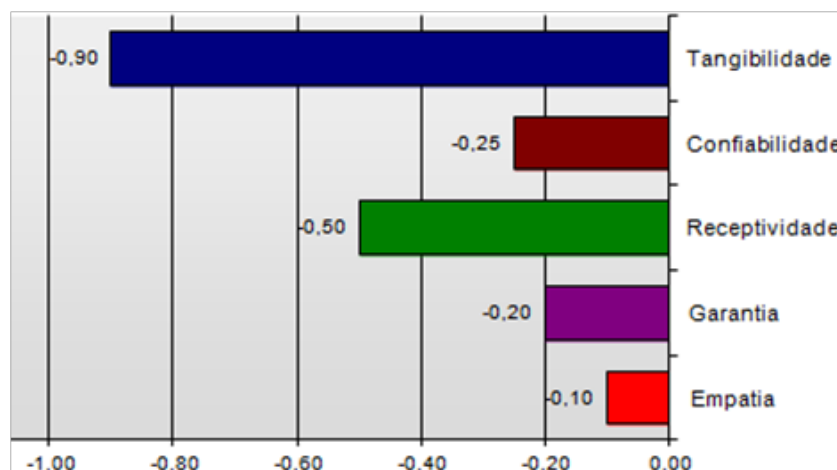
Para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada item são somadas e depois divididas pelo número total de respondentes (323) tanto para a satisfação quanto para a importância. O modelo *Servqual* considera a qualidade como a diferença entre percepção de desempenho e expectativa e assim calcula-se a

seguir a diferença entre as duas, obtendo-se assim o *Gap* por questão (MIGUEL; SALOMI, 2004).

Nitecki e Hernon (2000) assinalam em seus estudos que as pontuações de *gaps* entre 0 e -1 não superam as expectativas (excelência), contudo podem atender ao que os visitantes esperam de um serviço padrão e, auferindo uma qualidade positiva ao serviço prestado.

Para o cálculo dos *gaps* por dimensão foram somadas as médias dos itens de cada dimensão e divididas pelo total de questões de cada dimensão contida no questionário aplicado. Por exemplo, para o cálculo dos *gaps* da dimensão Receptividade, foram somadas as médias das pontuações das questões relativas a esta dimensão e depois divididas por quatro, que era o número de itens relacionados a esta dimensão (Fig. 3)

**Figura 3** – Gráfico dos *gaps* por dimensões



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

A partir da figura 3 pode-se averiguar os hiatos ente o serviço desejado e o de fato encontrado abrange a dimensão Tangibilidade. Ao que tudo indica, essa lacuna demonstra que a atratividade das instalações físicas é um ponto crucial para a qualidade do serviço, pois influencia não somente a percepção da ambiência, mas também as expectativas quanto a desenvoltura do processo de desenvolvimento dos serviços ofertados.

Nesse cenário de *gaps* por dimensões, verificamos a diferença entre o serviço desejado e o encontrado, e a dimensão Garantia apresenta menor divergência. Isso indica que não houve decepção significativa, ou seja, os visitantes ratificam a percepção efetiva da “Capacitação” do monitor/assistente em desenvolver os serviços na Mostra Gemológica.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo foi realizado tendo-se como objetivo principal avaliar a qualidade dos serviços prestados na exposição “Gemologia: da Ciência à Arte”, no que tange a expectativa e a percepção dos visitantes em relação aos serviços ofertados.

Por meio dessa pesquisa foi possível constatar que o público da Mostra Gemológica percebe positivamente a qualidade, mas apontam que a parte tangível dos serviços pode ser aprimorada, como por exemplo, cita-se que os artefatos expostos podem estar melhor distribuídos. Observa-se que o cálculo do *gaps* por dimensões aponta leves discrepâncias entre importância e satisfação, indicando que existe uma lacuna para esse evento atingir a qualidade, buscando atender as necessidades e desejos dos interagentes.

Um dos pontos fracos refere-se ao *gap* na dimensão tangibilidade, demonstra a necessidade de se investir na melhoria da infraestrutura física e tecnológica - no que tange a fatores de acessibilidade, organização e fluidez dos espaços. Diante disso, cabe sugerir a climatização do ambiente e adequação dos recursos de multimídia.

A Mostra Gemológica deixa um saldo positivo para os organizadores e para o público participante. Ao longo dessas sete semanas a exposição estimulou novas práticas na IES, agregando valor a esse espaço não formal de educação.

Cerca de 53 trabalhos foram expostos mostrando o processo criativo de cada um: joias conceituais, sustentáveis e tradicionais foram elaboradas no ouro, prata, fio, couro, marchetaria; entrelaçados com gemas artificiais, sintéticas, tratadas, naturais, orgânicas e imitações; de baixo a alto valor agregado; algumas com lapidações diferenciadas, outras usadas de forma bruta. Também foram apresentados ao grande público, trabalhos como: instalação, poemas, fotografia de inclusões em minerais-gemas e garimpos; um grande acervo de minerais e gemas foi mostrado apresentando a diversidade gemológica presente em todo o território nacional, com ênfase ao estado capixaba; desenhos com joias e materiais brutos, vestidos e blusas foram confeccionados tendo em sua costura, minerais como agregação de valor no tecido; projetos de design de joias 3D e de lapidações diferenciadas, uma miscelânea de elementos que conseguiu através de um esforço coletivo, alcançar o propósito da valorização e importância da arte e ciência dentro da Gemologia (SIEG, 2016).

Uma “desvantagem” do método em questão é o fato do questionário padrão do *Servqual* ser constituído apenas por questões fechadas, condição essa que embute desafios específicos. Do mesmo modo, a principal questão remete a construção de um questionário *Servqual* diferenciado. Sendo assim, abranger as dimensões da qualidade e possibilitar uma avaliação da exposição, requer adap-

tar a abordagem teórico-metodológica utilizada para o desenvolvimento da pesquisa.

Desta forma, não se pode falar de avaliação de serviços sem certa dose de cautela. É com certa dose de cautela examinamos, neste diagnóstico, as perspectivas dos visitantes da Exposição Gemológica na BC - apoiando-se no olhar daqueles realmente usam o serviço. Por meio das asseverações da comunidade usuária é plausível verificar princípios ou diretrizes, conquanto se esboçando, podem contribuir para a construção de ações efetivas para melhoria do processo de desenvolvimento de serviços considerando a relação dialógica e crítica, contextualizada diante os desafios da prática extensionista.

Todavia, nessa pesquisa, tentamos sanar esse hiato – e inserimos um espaço para sugestões; adequando a abordagem a uma ambiência mais prospectiva. Sendo assim, ressalta-se que não basta fornecer serviços com excelente qualidade, é necessário o interagente está no centro do processo de desenvolvimento de serviços para ajusta-lo. Além disso, essa abordagem teórico-metodológica visa o monitoramento e avaliação, permeando a articulação, a negociação e o controle de elementos comunicativos/assertivo, quer seja do desejo de algo ou das necessidades que esse serviço pode ofertar a comunidade usuária.

Reiteramos que os visitantes atendidos na exposição ficaram satisfeitos com o atendimento ofertado e citaram a “Tangibilidade” como uma das dimensões mais imprescindíveis, no entanto, esta dimensão demanda maior atenção uma vez que, as peças no chão (Fig. 4) foram apontadas como um “ponto negativo” dessa exposição. Portanto, é pertinente considerar que esta pesquisa ratificou que o método *Servqual* (adaptado) é uma ferramenta apropriada para avaliar a qualidade a partir das percepções e expectativas dos visitantes.

**Figura 4** – Fotos ambiência da exposição “Gemologia - da Ciência a Arte” na B.C./Ufes, 2016



**Fonte:** elaborado com fotos tiradas pelos autores durante a execução da pesquisa, 2016.



Destaca-se como resultado satisfatório o feedback do público, o qual sai do evento indagando quando será a próxima Mostra, abraçando a exposição. Não foi somente a atenção dos monitores/assistentes, mas toda a organização, o cuidado, o arranjo estético das peças, os painéis informativos (...) em suma, um rol de atividades foram desencadeadas para desenvolver o serviço. Convém, também, destacar que o espaço da biblioteca, conforme apregoa o manifesto da Unesco, tem a função precípua de ser um centro de informação, cultura e lazer (UNESCO, 1994).

Certamente este tema não se esgota nesse estudo, mas reafirma a necessidade de compreendermos o desvelamento dos dilemas e vicissitudes de um processo de desenvolvimento de serviços. Sugerimos explorar mais a parte qualitativa da adaptação metodológica do *Servqual*, angariando um diagnóstico oportuno ao discurso dos entrevistados. Por isso, considerando um elenco de desdobramentos que podem fomentar um aperfeiçoamento dessa abordagem para aplicabilidade a múltiplos espaços, eventos e ações.

Finalmente, no elenco de preocupações com a qualidade deve se considerar que uma avaliação não é fim em si, mas deve ser realizada com objetivo de explanar oportunidades de aplicabilidade de Boas Práticas (*best practices*), melhoria e inovação.

## REFERÊNCIAS

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing**: competindo através da qualidade. São Paulo: Maltese: Norma, c1992.

BIBLIOTECA CENTRAL [Sistema Integrado de Bibliotecas]. **Bibliotecas do Sistema**. Disponível em: <[www.biblioteca.ufes.br/biblioteca-central](http://www.biblioteca.ufes.br/biblioteca-central)>. Acesso em: 10 nov. 2016.

BRITO, G. F. de; VERGUEIRO, W. C. S. Avaliação da qualidade orientada ao usuário: estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando o método *servqual*. In: **Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação**, 2011, Maceió. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/16033/1/329-2573-1-PB.pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2015.

CAMPOS, Vinicio Stein. **Elementos de museologia**. São Paulo: [s.n.], [19-].

CASTRO, Luciana Maria Cerqueira. A universidade, a extensão universitária e a produção de conhecimentos emancipadores. In: REUNIÃO ANUAL DA ANPED, 27., Caxambu, 2004. **Anais...** Caxambu: ANPEd, 2004. Disponível em: <[www.anped.org.br/reunioes/27/inicio.htm](http://www.anped.org.br/reunioes/27/inicio.htm)>. Acesso em: 16 abr. 2016.

CHIAVENATO, I. **Teoria geral da administração**. 7. ed. São Paulo: Campus, 2003.

CROSSNO, J. E. et al. Assessment of customer service in Academic Health Care Libraries (ACSAHL): an instrument for measuring customer service. **Bulletin of the Medical Library Association**, v. 89, n. 2, p. 170-176, Abr. 2001. Disponível em: <[www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC31724/](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC31724/)>. Acesso em: 17 mar. 2015.

EXPO GEMOLOGIA. **Gemologia: da ciência à arte**. Youtube (ca.14 min): son., color. Vitória: UFES: Ciano; Labvídeo, [2016]. Disponível em: <[www.youtube.com/watch?v=zC2xBD6O4eU](http://www.youtube.com/watch?v=zC2xBD6O4eU)>. Acesso em: 18 out. 2016.

HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, Francisca. **Planteamientos teóricos de la museología**. Gijón [Espanha]: Trea, 2006.

MEIRELLES, Dimária Silva e. O conceito de serviço. **Rev. Econ. Polit.**, São Paulo, v. 26, mar. 2006. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0101-31572006000100007>>. Acesso em: 18 jul. 2016.

MELLO, Carlos Henrique Pereira et al. **Gestão do processo de desenvolvimento de serviços**. São Paulo: Atlas, 2010.

MERCALDI, Marlon Aparecido; MOURA, Monica. Definições da joia contemporânea. **ModaPalavra** e-periódico, Florianópolis, n. 19, p. 53-57, jan./jun., 2017. Disponível em: <<http://revistas.udesc.br/index.php/modapalavra/article/view/8811/6302>>. Acesso em: 29 jun. 2017.

MIGUEL, M. C. Múltiplos olhares em prol da qualidade de serviços biblioteconômicos. **Revista ACB** [Anais do 35. Painel Biblioteconomia em Santa Catarina 2017], Florianópolis, v. 22, n. 2, p. 192-207, 2017. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1312/pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2017.

MIGUEL, M. C; FREIRE, V. F. Avaliação da qualidade orientada ao usuário do Museu Capixaba do Negro: aplicação da abordagem teórico-metodológica. **Guará**, Vitória, n. 5, p. 103-116, jul. 2016. Disponível em: <<http://periodicos.ufes.br/guara/article/view/14350/10092>>. Acesso em: 19 dez. 2016.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; SALOMI, Gilberto Eid. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Prod.**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004. Disponível em: <[www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-65132004000100003](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000100003)>. Acesso em: 22 out. 2016.

MITRE, Sandra Minardi et al. Metodologias ativas de ensino-aprendizagem na formação profissional em saúde: debates atuais. **Ciênc. saúde coletiva**. v. 13, supl. 2, p. 2133-2144, 2008. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1413->

81232008000900018>. Acesso em: 11 set. 2016.

NESPOR, J. **Tangled up in school**: politics, space, bodies, and signs in the educational process. Virginia Polytechnic Institute and State University. Mahway, NJ: Lawrence Erlbaum, 1997.

NITECKI, D. A.; HERNON, P. Measuring service quality at Yale's University's libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, Ann Arbor, v. 26, n. 4, p. 259-273, Jul. 2000.

OROSZ, J. **Curators and culture**: the museum movement in America, 1740-1870. Tuscaloosa: University of Alabama Press, 1990.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

SEDU [Secretaria de Estado da Educação]. **Estudantes da rede estadual visitam exposição sobre Gemologia**. Governo do Estado, Vitória, set. 2016. Disponível em: <<http://sedu.es.gov.br/Not%C3%ADcia/estudantes-da-rede-estadual-visitam-exposicao-sobre-gemologia>>. Acesso em: 29 out. 2016.

SIEX [Sistema de Informações de Extensão]. **Projeto - 401510 - Garimpendo a arte**. Disponível em: <<http://siex1.ufes.br/siex/AuditarProjeto.do?id=9084>>. Acesso em: 11 nov. 2016.

SKODA, Sônia Maria de Oliveira Gonçalves. **Evolução da arte joelheira e a tendência da arte contemporânea brasileira**. 2012. 230 f. Dissertação (Mestrado em estética e história da arte) - Universidade de São Paulo, Programa de pós-graduação Iterunidades em estética e história da arte. Disponível em: <[www.teses.usp.br/teses/disponiveis/93/93131/tde-27012016-134500/pt-br.php](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/93/93131/tde-27012016-134500/pt-br.php)>. Acesso em: 28 dez. 2016.

STRÁNSKÝ, Zbynek Z. Sobre o tema "Museologia – ciência ou apenas trabalho prático?" (1980). **Revista Museologia e Patrimônio**, v. 1, n. 1, p. 101-105, 2008.

TREPTOW, Doris. **Inventando moda**: planejamento de coleção. Brusque: Palotti, 1999.

UNESCO. **Manifesto da Unesco para bibliotecas públicas**. 1994. Disponível em: <<http://www.ifla.org> <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 11 jul. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. Pró-Reitoria de Extensão. **O que**

**é a extensão universitária.** Disponível em: <[www.proex.ufes.br/o-que-%C3%A9-extens%C3%A3o-universit%C3%A1ria](http://www.proex.ufes.br/o-que-%C3%A9-extens%C3%A3o-universit%C3%A1ria)>. Acesso em: 18 ago. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. **Gemologia:** da ciência à arte é a nova exposição da Biblioteca Central. Destaque, Jorge Medina, ago. 2016. Disponível em: <[www.ufes.br/conteudo/gemologia-da-ci%C3%A4ncia-%C3%A0-arte-%C3%A9-nova-exposi%C3%A7%C3%A3o-da-biblioteca-central](http://www.ufes.br/conteudo/gemologia-da-ci%C3%A4ncia-%C3%A0-arte-%C3%A9-nova-exposi%C3%A7%C3%A3o-da-biblioteca-central)>. Acesso em: 18 set. de 2016.

WITTLIN, Alma Stephanie. **Museums:** in search of a usable future. Cambridge: MIT Press, 1970.

**Data de recebimento:** 1º de julho de 2017.

**Data de aceite para publicação:** 12 de setembro de 2017.