



## **AVALIAR E (RE)PENSAR ESPAÇOS DE SOCIOAMBIENTALISMO MUSEOLÓGICO: OLHARES SOBRE O MUSEU DE HISTÓRIA NATURAL DO SUL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

*ASSESSING AND (RE)THINK IN SPACES OF MUSEOLOGICAL SOCIOAMBIENTALISM: LOOKS ON THE MUSEUM OF NATURAL HISTORY IN SOUTH OF THE OF ESPÍRITO SANTO STATE*

Rogério Zanon da Silveira<sup>1</sup> Marcelo Calderari Miguel<sup>2</sup>

### **RESUMO**

O objetivo deste artigo é avaliar a qualidade dos serviços prestados, no que tange a expectativa e a percepção dos usuários, em relação aos serviços ofertados pelo Museu de História Natural do Sul do Espírito Santo (Muses). Para tanto, esta investigação se ancora numa metodologia de cunho descritivo, com base em um corte transversal quantitativo. Propõe uma readaptação da abordagem teórico-metodológica Servqual (1985) para examinar a Matriz Importância e Desempenho em relação às cinco dimensões da qualidade: Confiabilidade, Empatia, Garantia, Receptividade e Tangibilidade. Os resultados obtidos apontam que a comunidade usuária do Muses atribui maior importância à dimensão Receptividade no que se refere à prestação de um serviço museológico. As conclusões do estudo sinalizam a existência de uma relação entre qualidade percebida e satisfação. A abordagem Servqual mostra-se vantajosa para a gestão e à tomada de decisão, no sentido de que a demanda é parcialmente dependente da expectativa, que, por sua vez, está sujeita à provisão institucional em satisfazê-la.

**Palavras-chave:** Qualidade de serviços. Servqual. Educação ambiental. Espaços não formais de educação.

<sup>1</sup> Doutor em Administração (Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração - Universidade Federal de Minas Gerais). Professor da Universidade Federal do Espírito Santo e Auditor Fiscal da Receita Estadual do Estado do Espírito Santo. Av. Fernando Ferrari, 514, Goiabeiras | Vitória - ES - CEP 29075-910. Email: rogerio.silveira@ufes.br. <sup>2</sup> Bacharel em Contabilidade (Faculdade de Estudos Administrativos de Minas Gerais) e em Biblioteconomia (Universidade Federal do Espírito Santo); e Especialista em Educação Científica (Universidade Federal de Minas Gerais). Email: calderari100@gmail.com.

## ABSTRACT

The main objective of this diagnosis is to evaluate the quality of the services provided, regarding the expectations and the perception of the users, in relation to the services offered by the Museum of Natural History of the South of Espírito Santo (Muses). To do so, this research is anchored in a descriptive methodology, based on a quantitative cross-section. It proposes a readaptation of the theoretical-methodological approach Servqual (1985), to examine the Matrix Importance and Performance in relation to the five dimensions of quality: Reliability, Empathy, Assurance, Responsiveness and Tangibles. The results obtained indicate that the Muses user community attaches greater importance to the Receptivity dimension when it comes to providing a museum service. The conclusions of the study indicate the existence of a relationship between perceived quality and satisfaction. It should also be noted that the Servqual approach is advantageous for management and decision-making, showing that demand is partially dependent on expectation, which in turn is subject to institutional provision in satisfying it.

**Keywords:** Quality of Services. Servqual. Environmental education. Non-formal education spaces.

## INTRODUÇÃO

O presente artigo aborda a seguinte problemática: quais percepções e expectativas têm a comunidade usuária do Museu de História Natural do Sul do Estado do Espírito Santo (Muses) sobre os serviços ofertados? Essa investigação tem por objetivo averiguar a qualidade dos serviços ofertados em um espaço não formal de educação, tendo como foco o olhar da comunidade usuária perante à prestação e ao desenvolvimento do serviço museológico. 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).

Como compreende Siex (2016), museus são caracterizados como instituições culturais abertas ao público e sem fins econômicos, onde são conservados e onde são estudados materiais e objetos com testemunhas da evolução do Universo, de ambientes sociais, físicos e biológicos do passado e atuais. Museus revelam as realizações na existência humana. Dessa forma, apresentam-se como espaços que complementam a educação formal. Neles são conservados e identificados acervos do campo da arqueologia, da fauna, da flora, da geologia de determinado lugar, e por meio deles todo esse conhecimento é divulgado e popularizado.

Segundo o International Council of Museums (ICOM - Conselho Internacional de Museus), os testemunhos materiais e imateriais são objetos de análise, comunicação e investigação, e o museu é o espaço ou o lócus permanente que explora essas potencialidades. O ICOM é uma organização não-governamental internacional que agrega profissionais de museus, e tal órgão define que o museu é uma instituição “permanente, a serviço da sociedade e do seu desenvolvimento, aberta ao público, que adquire, preserva, estuda, expõe e transmite o patrimônio material e imaterial da humanidade e do seu meio, com fins de educação, estudo e deleite” (ICOM, apud DESVALLÉES; MAIRESSE, 2013).

O papel institucional do Museu de História Natural do Sul do Espírito Santo (Muses) é propiciar vivência e alfabetização ecológica para o público visitante. Como afirma Las Casas (2017, p. 168), deve-se sempre avaliar que “nem sempre as situações novas podem oferecer atrativos, mas há necessidade de mudanças, algo deve ser feito. Devemos ambicionar a criatividade a todo instante”. O Museu de História Natural do Sul do Espírito Santo (Muses) foi inaugurado em 26 de março de 2001, está localizado na Av. Governador Lindemberg, 316, em Jerônimo Monteiro. Funciona de terça à sexta-feira, de 8 às 17 horas, e aos sábados de 9 às 16 horas. Atualmente, as áreas contempladas do MUSES são: Geologia, Paleontologia, Zoologia, Parasitologia e Botânica (MUSES, 2017).

A metodologia utilizada parte de uma releitura da abordagem teórico-metodológica Servqual (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985), a fim de diagnosticar o processo de desenvolvimento de serviços segundo a visão da clientela. Logo, esse trabalho serve para apresentar a abordagem teórico-metodológica Servqual (Service Quality Gap Analysis) como um instrumento capaz de captar diretrizes para nortear futuras decisões (MIGUEL; FREIRE, 2016) e, visa também aferir a relevância das dimensões da qualidade para os espaços de popularização da ciência e tecnologia.

O objetivo geral dessa pesquisa é avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo MUSES no que tange a expectativa e a percepção da clientela desse espaço não formal de educação, utilizando a métrica Servqual. O Muses é um espaço de atividades culturais, científicas e de lazer, e tem como missão e objetivos: “ser um espaço interativo de divulgação e popularização e produção do conhecimento científico” e “estimular a interdisciplinaridade entre as diversas áreas do saber” (MUSES, 2016).

No que tange os objetivos específicos, este trabalho busca identificar qual é a percepção dos visitantes a partir das dimensões da qualidade apresentadas pelo método Servqual, sendo aqui utilizadas: a tangibilidade; a confiabilidade; a receptividade; a garantia e a empatia. Este trabalho se justifica pela relevância das discussões em torno da qualidade de serviços institucionais e as possibilidades de contribuir para a melhoria de um importante espaço museológico capixaba. Lembramos também que:

O Museu de História Natural do Sul do Espírito Santo (MUSES) é um espaço de atividades culturais, científicas e de lazer, de acesso gratuito, cujo objetivo é estimular a interdisciplinaridade entre as diversas áreas do saber, como a botânica, a zoologia, a ecologia, a geografia, entre outras e favorecer a integração da Universidade federal do Espírito Santo com Instituições de Ensino Fundamental, Médio e Superior, empresas públicas ou privadas e a população do Espírito Santo, por meio da oferta de atividades de extensão relacionadas às ciências [...] desde a sua inauguração, em março de 2013, são realizadas atividades de visitação monitorada e pretende-se ampliar as ações com projetos para o uso do MUSES como espaço não formal de ensino, fortalecendo a conexão entre a ciência e a sociedade (SIEX, 2016).

Em suma, ao dirigirmos o olhar para o estudo da qualidade de serviços do Muses, o fazemos tendo em conta os seguintes aspectos: a) científico: visa contribuir como mais uma fonte de conhecimento sobre a qualidade dos serviços de um espaço não formal de educação; b) social: a tomada de decisão com base nos resultados obtidos poderá elevar a melhoria do atendimento; c) institucional: o mapeamento das expectativas e das percepções dos usuários permitirá estabelecer uma política de atendimento à comunidade usuária; d) acadêmico: ampliar o entendimento sobre a qualidade de serviços prestados pela área museológica no que se refere à acuidade e ao aprimoramento de um espaço interativo de divulgação, popularização e produção do conhecimento científico.

Nas instituições onde se busca excelência na qualidade da prestação de serviços, é presente a concentração de esforços nessas cinco dimensões da qualidade apresentadas pelo método Servqual. Miguel e Salomi (2004) reportam que essas dimensões seriam atributos genéricos do serviço, subdivididas em itens, que somadas resultariam no serviço como um todo, sob o ponto de vista da comunidade usuária que o julgará.

## REFERENCIAL TEÓRICO

Conceitualmente, a “qualidade” pode ser definida de distintas formas. Neste estudo, escolheu-se o conceito de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). Para esses autores, qualidade é a diferença entre as expectativas dos clientes sobre o serviço a receber e suas percepções sobre os serviços efetivamente realizados. A fim de medir a qualidade de serviços (Fig. 1), esses pesquisadores desenvolveram a escala Servqual, propondo um modelo conceitual de qualidade a partir da identificação das lacunas (ou Gaps) que causam problemas na prestação de serviços (MELLO et al, 2010).

**FIGURA 1** – Qualidade: uma esfera de dois polos



**Fonte:** elaborado pelos autores (2017).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) alegam existir uma relação causal entre as dimensões da qualidade (Tangibilidade, Confiabilidade, Receptividade, Garantia e Empatia) e a influência dessas dimensões na percepção de qualidade dos serviços pelo cliente:

Confiabilidade: a capacidade de prestar o serviço prometido de modo confiável e com precisão. Tangibilidade: aparência física de instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação. Receptividade: a disposição para ajudar o cliente e proporcionar com preseteza um serviço. Garantia: o conhecimento e a cortesia de empregados e sua desenvoltura em transmitir confiança e confiabilidade. Empatia: afabilidade e a atenção individualizada proporcionada ao público (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985, tradução nossa).

Mello et al. (2010) ressalta que a imagem institucional é criada pela confiabilidade, pelo compromisso de atendimento, pela garantia incondicional que fatalmente conduz à fidelização do cliente. Nessa mesma direção Miguel, Sousa e Freire (2017) alertam que um espaço não formal de educação deve dar primazia à ótica da clientela para obter aspectos propulsores da qualidade nos serviços de atendimento ao público.

Fischer (2003, p. 88) ressalta que o primeiro ponto a ser evidenciado por qualquer organização e a pergunta é o porquê de as pessoas serem essenciais. “A resposta a essa pergunta vai definir a política e direcionar as estratégias de gestão, mas vai também refletir os valores da cultura organizacional”.

O que se espera é que nas organizações da sociedade, devido aos valores intrínsecos aos seus objetivos e missão, pessoas sejam consideradas como recursos de mais alto valor. “Não apenas por coerência ideológica, mas também por objetivos pragmáticos: é o trabalho dessas pessoas que estabelece os níveis de qualidade, eficiência e eficácia dos produtos e serviços fornecidos pelas organizações” (FISCHER, 2003, p. 88).

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Este estudo é de caráter descritivo e de natureza quantitativa. A pesquisa foi conduzida por um levantamento tipo survey, com a utilização de questionário semiestruturado disponibilizado entre os dias 11 outubro a 15 de

dezembro de 2016, das 13h às 17h, no Muses (Fig. 2). O questionário foi aplicado a 126 pessoas após deixarem o espaço museológico. Para a coleta de dados utilizou-se a abordagem teórico-metodológica Servqual, como as dimensões (ou determinantes) da qualidade, adaptadas à realidade em estudo. Um outro aspecto dessa abordagem envolve a concepção de que a comunidade usuária é a que delibera sobre a qualidade de um serviço. O roteiro de perguntas é construído em torno de algumas questões fechadas acerca da faixa etária, gênero e estado civil e; na parte métrica, composta por quarenta e quatro sentenças elaboradas e distribuídas entre as cinco dimensões da qualidade, para avaliar o grau de “expectativas” e da “percepção”.

**FIGURA 2** – Localização do Muses, Município de Jerônimo Monteiro/Es.



**Fonte:** elaborado pelos autores com base no Google Maps Brasil e © OpenStreetMap (2016).

Os visitantes deveriam assinalar uma opção entre 1 e 5 na ordem escalar psicométrica 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 para registro de comentários, sugestões ou reclamações. As discrepâncias entre expectativa e desempenho devem ser minimizadas a fim de se obter um padrão adequado de qualidade (MIGUEL; SALOMI, 2004).

Em convergência com Crossno et al., (2001), elegemos o termo “importância” ao invés de expectativas, proposto pelo método Servqual, porque essa abordagem permite ajustes. Também porque tal entendimento simplifica a compreensão dos termos pelos visitantes, haja vista que é mais fácil entender: “o quanto atendimento do museu é importante para você” do que “qual a sua expectativa em relação ao atendimento”. Pelo mesmo motivo, a palavra percepção foi substituída pela palavra “satisfação” na esquematização das questões (CAMPOS; MIGUEL; SILVEIRA, 2017, p. 46).

Com base nas percepções e expectativas do público é possível avaliar e (re) pensar as diferenças entre o que se espera encontrar e o que de fato é ofertado (MIGUEL, SOUSA, FREIRE; 2017). Ainda convém lembrar que Berry alerta que a averiguação da importância das determinantes de qualidade em serviços é uma empreitada crítica. Para o autor,

avaliar a importância de tributos e serviços não é a mesma coisa que avaliar as expectativas de serviço dos clientes, embora sejam intimamente relacionadas. As expectativas dos clientes são os padrões de comparação que usam para julgar o desempenho de vários atributos de serviço (1996).

Dessa forma, os clientes seguem dois padrões para avaliação dos serviços. O primeiro baseia-se naquilo que desejam (serviços desejados); e o segundo padrão consiste nos que aceitarão (serviços adequados). “Contudo, os atributos de serviços não são uniformemente importantes para os clientes e, por isso, é útil se avaliar especificamente [...]” (BERRY, 1996, p. 57).

## APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise das respostas do roteiro de perguntas mostra que 67 (53,17%) respondentes são do gênero feminino e; os outros 59 (46,83%) masculino (Tab. 1). Em termos de faixa etária, 68 participantes (53,97%) têm entre 18 e 24 anos; e 58 (46,03%) possuem 25 anos ou mais, como mostra a Tabela 1.

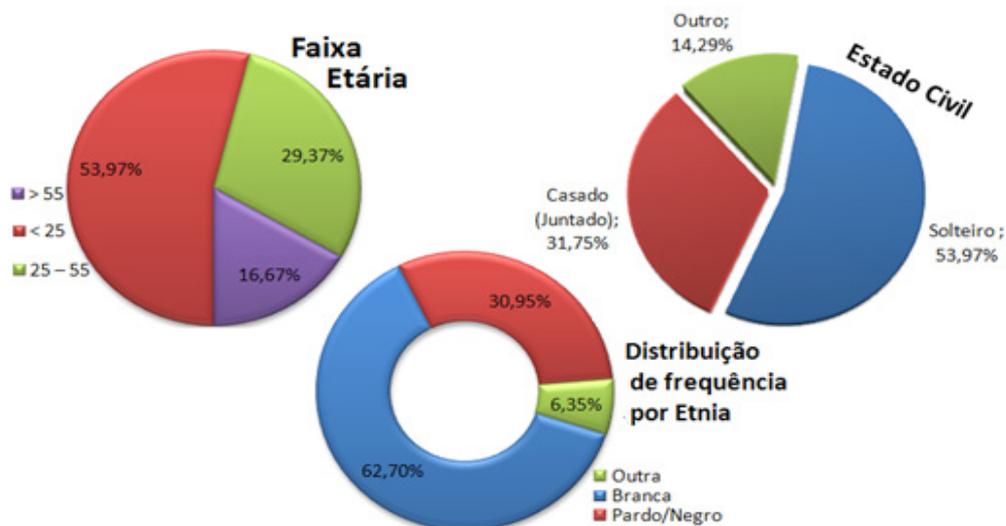
TABELA 1 - Perfil Social, (n = 126)

Perfil social	Gênero declarado			
	<i>feminino</i>		<i>masculino</i>	
	n	%	n	%
<b>Faixa etária</b>				
< 25	35	52,24	33	55,93
25 – 55	22	32,84	15	25,42
> 55	10	14,93	11	18,64
<b>Etnia</b>				
Branca	40	59,70	39	66,10
Pardo/negro	22	32,84	17	28,81
Outra	5	7,46	3	5,08
<b>Estado civil</b>				
Solteiro	41	61,19	27	45,76
Casado (juntado)	21	31,34	19	32,20
Outro	5	7,46	13	22,03
<b>Total</b>	<b>67</b>		<b>59</b>	

Fonte: dados da pesquisa

No que se refere à etnia e ao estado civil (Fig. 3), desponta como de maioria branca 79 (62,70%) das respostas; e a maioria dos respondentes 68 (53,97%) declaram-se solteiro/solteira.

FIGURA 3 – Gráficos sobre a comunidade entrevistada



Fonte: elaborado pelos autores; dados da pesquisa (2016).

Um segundo nível de análise permite identificar quais dimensões da qualidade apresentam lacunas (Tab. 2) e, assim, é possível construir uma análise Service Quality (Servqual) a partir das médias resultantes dos itens importância/expectativa e satisfação (percepção<sup>3</sup>) dos respondentes conforme o gênero declarado (Tab. 2).

TABELA 2 – Importância e Satisfação por Dimensão.

Dimensões	Gap Importância			Gap Satisfação		
	Feminino	Masculino	Média	Feminino	Masculino	Média
<b>Empatia</b>	4,8	4,7	4,75	4,15	4,35	4,25
<b>Garantia</b>	4,3	4,5	4,40	4,2	4,4	4,3
<b>Receptividade</b>	4,7	4,9	4,80	3,9	4,2	4,05
<b>Confiabilidade</b>	4,5	4,8	4,65	4,4	4,4	4,4
<b>Tangibilidade</b>	4,9	4,6	4,75	4,35	4,55	4,45

Fonte: elaborado pelos autores; dados da pesquisa (2016).

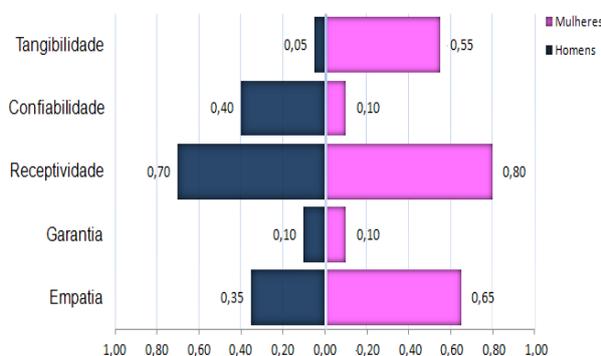
<sup>3</sup>Souza e Stumpf (2009) mencionam Descartes para destacar que esse intuiu que os costumes, a história de um povo e sua tradição cultural “persuade” a forma como as pessoas veem e pensam naquilo em que acreditam.

As dimensões determinantes da qualidade do serviço apontam a Receptividade (média 4,80) como sendo a preferida pelos participantes da pesquisa e também, porém, revela ser esta a dimensão de menor satisfação. Receptividade, para o método Servqual, pode ser interpretada como a disposição dos funcionários para ajudar o cliente e prover um serviço com rapidez de resposta e presteza (responsiveness). E portanto:

Para que os museus, particularmente os de ciência, possam estabelecer um vínculo autêntico com seu público real e potencial é preciso que ofereçam experiências valiosas. Desse modo, não só se promove o aumento do número de pessoas a interagir nesses locais como amplia-se o seu papel social. Um público mais culto cientificamente estará em melhor posição para discutir, acompanhar e reivindicar políticas públicas referentes a questões atuais e controversas da ciência. Por conta disso, os programas de comunicação levados a cabo nos museus de ciência devem explorar conceitos e técnicas em que os aspectos sociais e culturais desse conhecimento estejam incorporados. Sob tal orientação, essas instituições adquirirão a função de mediadores entre a sociedade e os organismos decisórios. Faz-se necessário, então, aumentar o índice de alfabetismo científico da sociedade, por meio de políticas públicas mais amplas e com estratégias [...] visando satisfazer as necessidades de aprendizagem em ciência e tecnologia durante a vida dos cidadãos (VALENTE; CAZELLI; ALVES, 2005, p. 201).

Campos, Miguel e Silveira (2017) reportam um importante instrumento de análise aplicada a uma Mostra Artístico-Cultural, que é o cálculo dos Gaps (emprego da fórmula:  $\text{Gap} = \text{Satisfação} - \text{Importância}$ ). Logo, para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada questão foram somadas e posteriormente divididas pelo número total de respondentes (126) tanto para a satisfação quanto para a importância.

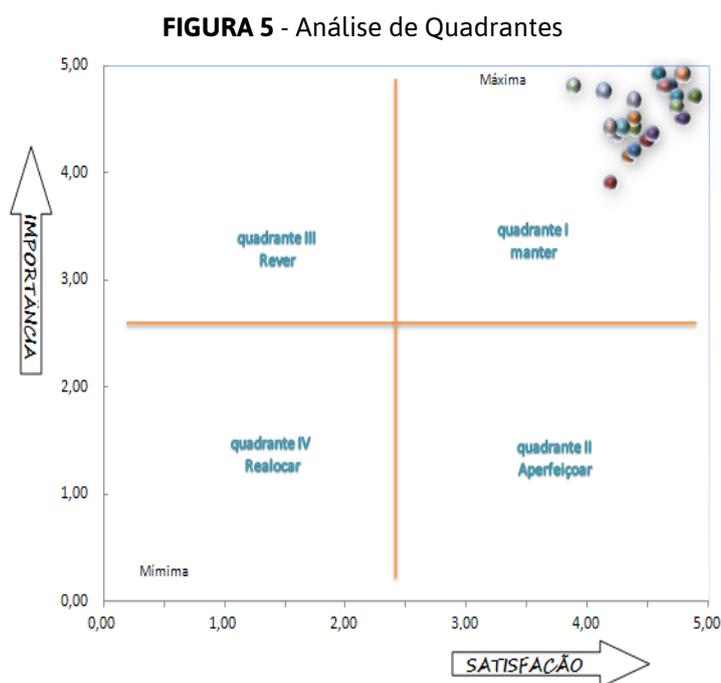
**FIGURA 4** – Gráfico dos Gaps por Dimensões



**Fonte:** elaborado pelos autores; dados da pesquisa (2016).

Pode-se visualizar na Figura 4, que o item com o maior Gap designa um hiato entre o serviço esperado (desejado) e o serviço percebido. Estes Gaps são grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Já Nitecki e Hernon (2000) recomendam a Análise de Quadrantes (conhecida também como Matriz Importância X Desempenho) como uma importante ferramenta estratégica para posicionar o serviço institucional. Na análise de Quadrantes, é construída uma matriz bidimensional em que a importância é mostrada pelo eixo X e, se atribui ao eixo Y a satisfação sobre a qualidade de prestação de um serviço. Neste estudo, ocorreu uma concentração (Fig. 5) no quadrante 1 (manter) de todos os vinte e dois atributos da qualidade, isso sugere que os clientes veem todos os atributos da pesquisa como importantes e bem desempenhados pelo Muses.



**Fonte:** elaborado pelos autores; dados da pesquisa (2016).

Assim, por exemplo, os atributos situados no Quadrante I indicam alta importância com alto desempenho, representando uma possível vantagem competitiva que deve ser mantida. Os outros quadrantes apontam para as seguintes situações: aperfeiçoar, rever esforços e realocar recursos.

Cada item do questionário pode ser avaliado com base “em sua importância e em seu desempenho. Isso pode ser mostrado em uma matriz importância-desempenho que, como o nome indica, posiciona cada fator competitivo de acordo com seus escores ou classificações” (SLACK. CHAMBERS; JOHNSTON, 2009, p. 598). O construto da Matriz Importância-Desempenho leva em consideração o conceito de “gap” (lacuna), para posicionar onde a organização está e onde deveria estar em relação aos fatores que a clientela identifica como critérios importantes (fatores críticos de êxito no serviço) e como está o desempenho (fatores de satisfação com serviço prestado).

Assim, por exemplo, os atributos situados no Quadrante I indicam alta importância com alto desempenho, representando uma possível vantagem competitiva que deve ser mantida. Os outros quadrantes apontam para as seguintes situações: aperfeiçoar, rever esforços e realocar recursos.

Cada item do questionário pode ser avaliado com base “em sua importância e em seu desempenho. Isso pode ser mostrado em uma matriz importância-desempenho que, como o nome indica, posiciona cada fator competitivo de acordo com seus escores ou classificações” (SLACK. CHAMBERS; JOHNSTON, 2009, p. 598). O construto da Matriz Importância-Desempenho leva em consideração o conceito de “gap” (lacuna), para posicionar onde a organização está e onde deveria estar em relação aos fatores que a clientela identifica como critérios importantes (fatores críticos de êxito no serviço) e como está o desempenho (fatores de satisfação com serviço prestado).

## **CONSIDERAÇÕES COMPLEMENTARES E RECOMENDAÇÕES**

Este estudo foi realizado tendo como tema central a qualidade dos serviços prestados pelo Museu de História Natural do Sul do Espírito Santo (Muses), optamos por simplificar as múltiplas facetas envoltas nessa temática, elegendo o olhar da comunidade usuária (visitantes) do Muses (Fig. 5) para contemplar

o diagnóstico situacional. O objetivo foi avaliar um espaço não formal de educação, considerando as expectativas e as percepções da clientela em relação aos serviços ofertados.

**FIGURA 6** – Alfabetização ecológica em prol da Geologia, Paleontologia, Zoologia, Parasitologia e Botânica



**Fonte:** elaborado pelos autores com base em fotos do site institucional (MUSES, 2016).

Os resultados sugerem que os funcionários devem estar imediatamente disponíveis aos visitantes. Além disso, deve-se observar que os usuários buscam conhecimento e lazer; e a partir disso os espaços e os acervos do “Museu de História Natural do Sul do Estado do Espírito Santo” serão utilizados em termos de educação formal e não formal baseada nos princípios da alfabetização ecológica” (SIEX, 2016), tendo em vista que a concepção do Museu de História Natural surgiu de:

[...] uma iniciativa dos professores das áreas de Botânica, Ecologia, Geologia e Zoologia do (Centro de Ciências Agrárias) CCA/UFES sendo de interesse e recebendo o apoio da UFES e Prefeitura Municipal de Alegre-ES. Este tem como objetivos principais a manutenção de um acervo e a montagem de exposições que divulguem o conhecimento científico de forma a atender atividades de educação formal e não formal, que ampliem a percepção da biodiversidade introduzindo-a no cotidiano da sociedade (SIEX, 2016).

Os resultados revelaram que, em suma, existem lacunas no que tange a questão Receptividade. É o trabalho em equipe que “estabelece os níveis de qualidade, eficiência e eficácia dos produtos e serviços fornecidos pelas instituições”, conforme nos lembra Fischer (2003, p. 88). Portanto, tal trabalho pode ser explicado em função de um rol de atividades, e visando atingir a qualidade uma instituição museológica deve primar pelo o tour guiado, visando tornar a visita (na Geologia, Paleontologia, Zoologia, Parasitologia e Botânica) mais dinâmica. Os resultados mostram que esse trabalho em equipe feito no museu por seus atendentes e funcionários em geral pode ser aprimorado, com vistas à atração de mais visitantes e do desempenho educacional no Muses.

Logo, relembramos, à luz de Las Casas (2017, p. 215), que reforça que garantia envolve a assertividade, ou seja, o conhecimento e cortesia da equipe e habilidade em transmitir confiança e confiabilidade; já a receptividade remete a questão da sensibilidade, sendo definida em termos de prestação de um serviço rápido. Uma inferência possível para tal resultado seria um despreparo/desmotivação dos atendentes/bolsitas que atuam na parte na visita guiada. Uma solução possível seria melhorar a questão de agendamento de grupos, treinamento/capacitação de bolsitas, elaboração de um livro de ocorrência para averiguar e sanar possíveis falhas. Portanto, fornecer bons serviços é atentar para a questão do respeito ao público, e a “satisfação está no esforço e não apenas na realização final” (GHANDI apud LAS CASAS, 2017, p. 191).

Ainda, verificando os aspectos tangíveis, nesta pesquisa são apresentadas (Fig. 4) as lacunas conforme o gênero declarado pelos participantes. Uma análise desses resultados mostra que para os respondentes femininos a questão tangível encontra-se aquém do esperado (gap - 0,65). Quanto ao gênero masculino, além da referida receptividade apontada, a dimensão confiabilidade apresenta maior lacuna (gap -0,40) mas média de percepção (4,40 de satisfação) é análoga em ambos gêneros.

Cabe lembrar que uma desvantagem do método em questão é o fato do questionário padrão do Servqual ser constituído apenas por questões fechadas, o que o caracteriza como um método quantitativo. Entretanto, neste trabalho, buscamos suprir essa lacuna inserindo espaço para sugestões (adequando a abordagem ao meio social). Insere-se ainda nesta discussão a ideia de que não basta fornecer serviços com excelente qualidade, é necessário monitorar as percepções.

Desta forma, promover a transformação de uma população, na maioria das vezes, em uma sociedade formada por cidadãos conscientes que possam criticar e cooperar com a construção de um modelo de desenvolvimento sustentável, depende de como constituímos nossos espaços museológicos. E o marco expressivo da evolução do processo museológico, conforme aponta Santo (2002, p. 111), está na “passagem do sujeito passivo e contemplativo para o sujeito que age e transforma a realidade. Nessa perspectiva, o preservar é substituído pelo apropriar-se e reapropriar-se do patrimônio cultural, buscando a construção de uma nova prática social”.

## REFERÊNCIAS

BERRY, L. L. **Serviços de satisfação máxima**: guia prático de ação. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

CAMPOS, A. C. B; MIGUEL, M. C.; SILVEIRA, R. Z. da. Aplicação do modelo Servqual na Mostra coletiva “Gemologia - da Ciência à Arte”: múltiplos olhares vislumbrando a melhoria da qualidade de uma atividade extensionista. **Expressa Extensão**, Pelotas, n. 2, v. 22, p. 37-56, jul/dez, 2017. Disponível em: <<https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/expressaextensao/article/download/11519/7821>>. Acesso em: 1 nov. 2017.

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, Apr. 2001. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC31724/>>. Acesso em: 17 mar. 2015.

DESVALLÉES, A.; MAIRESSE, F. **Conceitos-chave de Museologia**. São Paulo: Comitê Brasileiro do Conselho Internacional de Museus: Pinacoteca do Estado de São Paulo: Secretaria de Estado da Cultura, 2013.

FISCHER, R. S. Gestão de pessoas nas organizações do Terceiro Setor. In. VOLTOLINI, R. (Org.). **Terceiro setor**: planejamento e gestão. São Paulo: Ed. Senac, 2004.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MELLO, C. H. P. et al. **Gestão do processo de desenvolvimento de serviços**. São Paulo: Atlas, 2010.

MIGUEL, M. C.; FREIRE, V. F. Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário do Museu Capixaba do Negro: aplicação da abordagem teórico-metodológica Servqual em um espaço museológico de Vitória-ES. **Guará**, Vitória, n. 5, p. 103-116, jul, 2016. Disponível em: <<http://periodicos.ufes.br/guara/article/view/14350/10092>>. Acesso em: 19 jul. 2016.

MIGUEL, M. C.; SOUSA, M. M. de; FREIRE, V. F. Avaliação da qualidade nos espaços de popularização da ciência e tecnologia com ênfase na astronomia e nos ambientes imersivos de tecnologias da informação e comunicação. **Revista Eletrônica de Iniciação Científica Tecnológica e Artística**, São Paulo, n. 4, v. 6, p. 64-76, abr. 2017. Disponível em: <[http://www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/wp-content/uploads/2017/04/194\\_IC\\_ArtigoRevisado.pdf](http://www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/wp-content/uploads/2017/04/194_IC_ArtigoRevisado.pdf)>. Acesso em: 19 maio. 2017.

MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Production**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65132004000100003>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

MUSES [Museu de História Natural do Sul do Estado do Espírito Santo]. **MUSES: Seja Bem-Vindo**. Universidade Federal do Espírito Santo. Disponível em: <[www.muses.ufes.br](http://www.muses.ufes.br)>. Acesso em: 27 dez. 2016.

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.

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, Fall 1985.

SIEX [Sistema de Informações de Extensão da UFES]. **Museu de História Natural do Sul do Estado do Espírito Santo**. dez. 2016. Disponível em: <<http://siex1.ufes.br/siex/ImprimirPrograma.do?id=11192>>. Acesso em: 19 set. de 2017.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SOUZA, F. C. de; STUMPF, K. Presença do tema ética profissional nos periódicos brasileiros de Ciência da Informação e Biblioteconomia. **Perspectivas em Ciência da Informação**, 2009, vol. 14, n. 3, p.94-115. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362009000300007&lng=en&nrm=i-so](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362009000300007&lng=en&nrm=i-so)>. Acesso em: 19 set. de 2016.

VALENTE, M. E.; CAZELLI, S.; ALVES, F. Museus, ciência e educação: novos desafios. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, Rio de Janeiro , v. 12, supl. p. 183-203, 2005 . Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-59702005000400010&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-59702005000400010&script=sci_abstract)>. Acesso em: 17 nov. de 2016.

**Data de recebimento:** 08 de novembro de 2017.

**Data de aceite para publicação:** 22 de janeiro de 2018.