



## **S**ervqual e a qualidade em serviços de um parque ecológico e cultural

*Servqual and the quality in services of an ecological and cultural park*

Rogério Zanon da Silveira<sup>1</sup>  
Marcelo Calderari Miguel<sup>2</sup>  
Vitorino Fontenele Freire<sup>3</sup>

### **RESUMO**

O Estudo discorre sobre a importância de avaliar ambientes não formais de aprendizagem e turismo. Para tanto, averigua e emprega uma (re)adaptação da abordagem teórico-metodológica Servqual (1985) para levantar a percepção dos visitantes/turistas do Parque Ecológico e Cultural Cornélio Pires em relação aos

---

<sup>1</sup>UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO – UFES, DOUTOR em Administração (CEPEAD-UFMG) e Mestre em Administração (PPGADM/UFES). Professor Adjunto da Universidade Federal do Espírito Santo <rogerio.silveira@ufes.br>.

<sup>2</sup>Professor associado a UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO – UFES; Bacharel em Biblioteconomia (Ufes); Bacharel em Ciência Contábeis pela Faculdade de Estudos Administrativos de Minas Gerais (FEAD); e Discente de Iniciação Científica do curso de Administração (Ufes) <marcelocalderari@yahoo.com.br>

<sup>3</sup>Mestrando em Ciências Sociais pela Universidade Federal do Espírito Santo – UFES. Licenciado em Ciências Sociais, Bacharel em Ciências Contábeis e em Ciências Sociais pela Universidade Federal do Espírito Santo. Pesquisador de Povos e Comunidades Tradicionais (PCTs). Contato: Avenida Princesa Isabel 86 Centro 29010360 Vitória ES. E-mail: <vitorinobb@yahoo.com.br>.

serviços ofertados. Objetiva compreender as possíveis dimensões da qualidade que levam esse público a visitar este espaço. A metodologia empregada possui caráter descritivo de natureza quantitativa. Os resultados obtidos que apontam a dimensão tangível é a que mais reflete no construto qualidade percebida, quando se pensa na inserção num projeto ecológico, histórico, folclórico e pedagógico multifacetado. De forma geral, propõe-se um caminho de transformação na execução das pesquisas, para que resultem em uma alavanca para o desenvolvimento institucional, e facilitem a tomada de decisão. Todavia, este trabalho mostra que abordagem empregada é útil para analisar a qualidade dos serviços, sendo que o parque apresenta grande potencial turístico, educativo e de lazer.

**Palavras-chave:** Espaço não formal de educação; Gestão da Qualidade; Servqual.

## **ABSTRACT**

The study discusses the importance of evaluating non-formal learning and tourism environments. In order to do so, it investigates and employs a (re) adaptation of the theoretical-methodological approach Servqual (1985) to raise the perception of visitors / tourists of the Ecological and Cultural Park Cornélio Pires in relation to the services offered. It aims to understand the possible dimensions of quality that lead this audience to visit this space. The methodology employed has a descriptive nature of quantitative nature. The results obtained indicate the tangible dimension is the one that most reflects in the construct perceived quality, when one thinks of the insertion in a multifaceted ecological, historical, folkloric and pedagogical project. In general, a transformation path is proposed in the execution of the research, so as to result in a leverage for institutional development, and facilitate decision making. However, this work shows that the approach employed is useful to analyze the quality of services, and the park has great tourist, educational and leisure potential.

**Keywords:** Non-formal education space; Quality Management; Servqual.

## 1. Introdução

O presente ensaio aborda a seguinte problemática: quais percepções e expectativas têm a comunidade usuária do Parque Ecológico e Cultural Cornélio Pires<sup>4</sup> sobre os serviços ofertados? Essa investigação tem por objetivo averiguar a qualidade<sup>5</sup> dos serviços ofertados em um espaço não formal de educação, tendo como foco o olhar da clientela perante a orientação, recepção e acolhimento proposto pela programação de lazer, cultura e educação ambiental no parque.

A metodologia utiliza uma releitura da abordagem teórico-metodológica Servqual (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985) a fim de diagnosticar o processo de desenvolvimento de serviços segundo o olhar dos/das visitantes do parque ecológico. Sendo assim, esse trabalho serve para apresentar a abordagem teórico-metodológica Servqual como um instrumento capaz de nortear o processo de tomada de decisão (MIGUEL; FREIRE, 2016a).

Este trabalho se justifica pela relevância das discussões em torno da qualidade de serviços públicos e as possibilidades de contribuir para a melhoria de um importante espaço ecológico e cultural do bairro de Sapopemba, município de Tietê, estado de São Paulo. Em suma, ao dirigirmos o olhar para o estudo da qualidade de serviços em parque tieteense 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;

---

<sup>4</sup> O Parque Ecológico e Cultural Cornélio Pires recebe visitas de terça a domingo das 7h da manhã às 19h da noite. Compõe um Centro Cultural e Ecológico que atrai a atenção da população local e de visitantes. Possui uma área de pouco mais de 4 alqueires, onde nasceu o escritor tieteense e pai do folclore paulista Cornélio Pires, divulgador da música sertaneja. O Parque fica disponível para receber grupos de turismo, escolas, associações, escoteiros, pesquisadores ambientais, etc.

<sup>5</sup> 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, 2016a).

- b) social: a tomada de decisão com base nos resultados obtidos poderá elevar a melhoria do acolhimento, orientação e instalações;
- c) institucional: o mapeamento das expectativas e das percepções dos/das visitantes permite situar uma política de atendimento à comunidade usuária;
- d) acadêmico: ampliar o entendimento sobre a qualidade de serviços prestados pelo Parque Ecológico e o Museu<sup>6</sup> Histórico-pedagógico Cornélio Pires.

Conforme Miguel e Freire (2016b), os espaços não formais de educação deve dar primazia à ótica da clientela. Sendo assim, este trabalho considera que “parque” é terreno fértil para se pensar em educação e cidadania. Nesse cenário, se destacam medidas que vão além de suas funções tradicionais (lazer e turismo). Nesse contexto, acredita-se que a dupla ambiência do Parque e Museu passa a exercer uma nova função, cujo objetivo é a formação para e pela cidadania, portanto:

A cidade se faz educativa pela necessidade de educar, de aprender, de ensinar, de conhecer, de criar, de sonhar, de imaginar de que todos nós, mulheres e homens, impregnamos seus campos, suas montanhas, seus vales, seus rios, impregnamos suas ruas, suas praças, suas fontes, suas casas, seus edifícios, deixando em tudo o selo de certo tempo, o estilo, o gosto de certa época. A Cidade é cultura, criação, não só pelo que fazemos nela e dela, pelo que criamos nela e com ela, mas também é cultura pela própria mirada estética ou de espanto, gratuita, que lhe damos [...]. (FREIRE, 1993).

Bertrand (1971) reporta que paisagem natural resulta de uma combinação dinâmica, logo mutáveis, "de elementos físicos, biológicos e antrópicos que, reagindo dialeticamente uns sobre os outros, fazem da paisagem

---

<sup>6</sup> O Museu Histórico-pedagógico Cornélio Pires está instalado no Parque e, também, os visitantes tem acesso a casa Cornélio Pires (reconstruída fielmente), quiosques com infraestrutura para churrasco, três grandes lagos (um deles aberto a pesca esportiva), viveiros com aves ornamentais.

um conjunto único e indissociável, em perpétua evolução" (BERTRAND, 1971, p. 02).

Whately et al. (2008, p. 37) evidencia que o parque urbano é um local para o lazer e, destaca uma nova concepção urbanística passa a vigorar com “Carta de Atenas” a qual declara que “questões ambientais e de preservação do patrimônio cultural e paisagístico, [vem] contribuindo para revigorar as propostas de valorização das áreas verdes nos centros urbanos e de conservação de seus espaços naturais”.

Portanto, o objetivo geral dessa pesquisa é avaliar a qualidade dos serviços prestados no que tange a expectativa e a percepção da clientela em relação ao processo de desenvolvimento de serviços no Parque Ecológico e Cultural Cornélio Pires, utilizando o método Servqual (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). E ainda, o que tange os objetivos específicos esse diagnóstico busca identificar qual é a percepção dos visitantes a respeito das dimensões da qualidade apresentadas pelo método Servqual (*Service Quality Gap Analysis*), quais sejam: tangibilidade; confiabilidade; receptividade; garantia; empatia.

## **2. Diálogo da literatura com a qualidade**

### **2.1 GESTÃO E QUALIDADE: UM ESPAÇO SOCIAL DE SERVIÇO E LAZER**

Conceitualmente a “qualidade” pode ser definida de distintas formas. Neste estudo escolheu-se o conceito de (PARASURAMAN; ZEITHAML; 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, 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 (MIGUEL; FREIRE, 2017).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) afirmam que a qualidade dos serviços é influenciada pelos comportamentos dos funcionários mediante as

cinco dimensões: tangibilidade (*tangibles*), confiabilidade (*reliability*), receptividade (*responsiveness*), garantia (*assurance*) e empatia (*empathy*).

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

Assim sendo, não basta fornecer serviços é necessário monitorar as percepções e aprimorar o processo de desenvolvimento de serviços para efetivar melhorias em pró da educação, cultura, lazer, esportes, saúde, meio ambiente e gestão das cidades.

A abordagem teórico-metodológica Servqual reporta que quem define se um serviço tem qualidade é a clientela, com base nas percepções e expectativas, sinalizando que existe um hiato entre as expectativas e o desempenho na prestação de um serviço (MIGUEL; FREIRE, 2016a). Mello et al. (2010) entendem que este instrumento fornece um roteiro e, quando necessário, pode ser adaptado ou completado para se ajustar às características ou necessidades específicas da pesquisa.

## 2.2 GEOTURISMO E OS DESAFIOS ECOLÓGICOS: EM PAUTA O PARQUE URBANO

Ministério do Turismo (BRASIL, 2006, p. 26) reporta que os “recursos turísticos do País colocados no mercado se restringiam, com raras exceções, aos recursos e atrativos relacionados ao segmento do sol e praia, o que explica a grande concentração do desenvolvimento da atividade ao longo do litoral”. Mas esse órgão afirma que é possível:

Aumentar o número de produtos turísticos de qualidade, diversificar os produtos turísticos contemplando a pluralidade cultural, a riqueza natural e considerando as diferenças regionais, incentivar a estratégia de segmentação, promover a estruturação de roteiros, integrar e apoiar a promoção e a comercialização e promover a competitividade e a inclusão são objetivos que devem ser perseguidos na estruturação e diversificação da oferta turística do País. (BRASIL, 2006, p. 26).

A agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável enumera dezessete objetivos globais com 169 metas globais fixadas tendo como essência as pessoas, as parcerias, a prosperidade, o planeta, e a paz mundial. Nessas metas, atenta-se para a matéria no décimo quinto Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS), cujo Comitê de Seleção Pública para a escolha dos representantes para a Comissão Nacional para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável foi criado por meio da Portaria nº 24/2017 (BRASIL, 2017). Objetivo 15º ODS aponta para a necessidade se “proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade”.

Logo, vemos que mobilizar e aumentar os recursos financeiros para a conservação e o uso sustentável da biodiversidade e dos ecossistemas:

O Plano de Implementação da Política Nacional de Biodiversidade aponta que o município pode incluir em seu Plano Plurianual (PPA) o apoio a projetos que utilizem a biodiversidade de forma sustentável, contemplando formação de pessoal, a criação e o fortalecimento de instituições dedicadas a pesquisa e apoio às pequenas e médias empresas.

Já o foco do TEEB Regional-Local está fomentar exemplos concretos de implementação em nível local e regional, a fim de disponibilizar modelos para a integração do valor da biodiversidade e dos ecossistemas nos processos de planejamento e políticas públicas e de fortalecer o diálogo entre atores públicos e privados [...]. (ODS, 2017).

Contemporaneamente há diversos desafios para avançar no Geoturismo<sup>7</sup> no Brasil e, no que tange os desafios na gestão de parques ecológicos urbanos, alguns episódios (morte de macacos em parques) provocaram o fechamento de diversos Parques Ecológicos - suspeita de febre amarela. Observa-se que a interdição de parques surpreendeu os frequentadores desas ambiências, sendo que muitos desses redutos têm grau de importância estratégica para o futuro do desenvolvimento turístico da região.

Chiesura (2004) arqui que a formação de um meio ambiente natural ecológico interfere na saúde mental das pessoas, ou seja, contribui para a diminuição do estresse e garante a sensação de apazibilidade e harmonia. Esse pesquisador constatou que os parques congregam múltiplas configurações e funcionalidades urbanas e turísticas. Portanto, os parques devem ter uma gestão ambiental estratégica, que conecte a preservação dos ecossistemas em prol da qualidade de vida das pessoas e comunidades.

---

<sup>7</sup> McCormack et al. (2010) argumenta que o parque ecológico é um espaço para promoção da saúde física. Os parques têm diversas funções e podem fornecer um rol de serviços (educacionais, culturais, esportivos) e alguns casos abrigam equipamentos culturais importantes da cidade. Por exemplo: o Museu AfroBrasil que se localiza no interior do Parque do Ibirapuera.



Figura 1. Sensação de paz e tranquilidade – ODS.



Fonte: ODS <<http://www.estrategiaods.org.br/os-ods/ods15/>>.

### 2.3 VISITAÇÕES DE PARQUES: UMA QUESTÃO DE SENTIDO

Para melhor compreensão desta problemática de visitação dos parques foi feita uma abordagem epistemológica com um viés socioantropológico recorrendo a alguns antropólogos/sociólogos clássicos, tais como: Marcel Mauss, Emile Durkheim, Peter Berger/Thomas Luckmann, Pierre Bourdieu e Anthony Giddens.

Sabe-se que a realidade é multifacetada e que não é possível apreendê-la em sua totalidade, mas conforme Trigueiro (2003) o melhor caminho para entender a realidade social é iniciar pelo conceito de Fato Social Total construído por Marcel Mauss (1872-1950), considerado o pai da Antropologia Francesa, em que se utiliza da perspectiva da totalidade.

Emile Durkheim (1858-1917), considerando o pai da Sociologia, em sua teoria buscou a explicação da realidade através do seu conceito de Fato Social, que também utiliza a perspectiva da Sociedade, da totalidade e não do indivíduo. O fato social é determinado pelo conjunto da sociedade local e determina como o indivíduo deve pensar, sentir e agir de forma que possa ser bem aceito pelos membros da sociedade. Conforme Durkheim é muito difícil uma pessoa tentar mudar de forma individual um fato social.

De acordo com Durkheim as regras de uma sociedade (sua cosmologia, normas, crenças, práticas alimentares, valores e hábitos locais) só conseguem ser alteradas quando há uma luta coletiva e duradoura de forma que possa permear a sua aprovação pelo seu tecido social.

O fato social deve atender a três características: a generalidade, isto é, atingem toda a sociedade, são coletivos e não individuais; a exterioridade, isto é, quando o indivíduo nasce os fatos sociais já existem; a coercitividade, isto é, desde criança são impostas sanções pelos mediadores para que os novos membros sejam disciplinados e cumpram as normas da sociedade em que estão inseridos (DURKHEIM, 2007).

De acordo com Berger e Luckmann (2004) a qualidade do desenvolvimento da pessoa humana da fase de criança até tornar-se adulto vai depender dos mediadores que participarão da construção social/histórica nas etapas da socialização primária e secundária, em que são inculcados os valores, crenças, práticas alimentares, normas, capital cultural/social/simbólico/econômico e funções para integrar os novos membros e harmonizá-los com a sociedade local em que esse indivíduo está inserido.

Esse indivíduo é resultado de uma produção social e a sociedade local é o resultado dos valores, crenças, práticas alimentares e de uma cosmologia vivenciada por um determinado grupo de pessoas, que vivem num determinado lugar e num determinado espaço de tempo. Esse fato sociológico é entendido como um processo de interiorização pelo indivíduo que ocorre através dos mediadores no processo de inculcação dos valores, exteriorização quando ocorre mudança de valores sociais e de objetivação, pois tanto a inculcação dos valores

nos novos indivíduos quanto a mudança dos valores da sociedade não é inconsciente, mas intencional e planejado pelos grupos sociais formadores de opinião.

A teoria desenvolvida por Lev Vygotsky (1896-1934) tem como núcleo central que o desenvolvimento do ser humano depende do mediador que apresentará a realidade social, histórica e cultural aos novos membros da sociedade, transformando-o de homem biológico em sócio-histórico-cultural. A pessoa humana se constitui na sua relação com o outro, que são mediadas por sistemas simbólicos. Tanto Vygotsky quanto a corrente teórica desenvolvida por Jean Piaget (1896 -1980) são construtivistas, ou seja, a construção social ocorre a partir das relações com o meio. Essa teoria mantém similaridade com a teoria da construção social de Berger e Luckmann (2004) que trata da socialização primária e secundária cujo resultado final também depende dos mediadores e do meio.

Pierre Bourdieu (1930-2002) apresenta a teoria do Habitus, que está diretamente relacionado com os conceitos de capital cultural/social/simbólico/econômico. O conceito Habitus tem um significado diferente da palavra hábito. Habitus são características apreendidas durante a socialização primária e secundária adquiridas pelo processo de mediação. Então através dos mediadores são inculcados nas pessoas habitus diferente de acordo com a classe social. Foi verificado na pesquisa que os membros de uma mesma classe social compartilham do mesmo habitus. Em que pese a complexidade do conceito Habitus diz-se que é um conjunto de características individuais, socialmente estruturadas (no social) e estruturantes (nas mentes) orientadas para determinar a pessoa no seu modo de pensar, sentir e agir de forma que seja bem aceito pelo seu grupo social (BOURDIEU, 2007).

A ‘Antropologia dos Sentidos’ busca estudar os aspectos sensoriais das práticas alimentares enquanto a Sociologia e Antropologia do lazer tem como foco os aspectos simbólicos, econômicos e políticos da lazer considerando suas dimensões socioculturais na vida social e cultural das pessoas. E a dimensão sensorial do indivíduo não é apenas ato biológico, mas envolve também as dimensões sociais e culturais (ASSUNÇÃO, 2016).

### 3. Procedimentos Metodológicos

Com base na abordagem a metodologia deste estudo possui caráter descritivo de natureza quantitativa. Seu delineamento é do tipo levantamento (survey) com a utilização de questionário semiestruturado disponibilizado entre os dias 13 setembro a 13 de novembro de 2016, das 13h às 17h, no Parque Ecológico e Cultural Cornélio Pires, sendo o instrumento de coleta de dados aplicado a 122 pessoas após utilizar algum serviço ofertado no parque e obtivemos retorno de 97 respondentes (Tabela 1).

**Tabela 1.** Perfil Social do público entrevistado (2016; n = 97).

Perfil Social	Gênero declarado			
	Feminino	52	Masculino	45
Faixa etária				
< 30	11	21,15%	8	17,78%
30 – 60	17	32,69%	15	33,33%
> 60	24	46,15%	22	48,89%
Cor da pele (etnia)				
Branca	33	63,46%	25	55,56%
Pardo/Negro	14	26,92%	17	37,78%
Outra	5	9,62%	3	6,67%
Estado civil				
Solteiro	18	34,62%	17	37,78%
Casado	22	42,31%	20	44,44%
Outro	12	23,08%	8	17,78%
Total	52		45	

Fonte: Dados da pesquisa.

Para a coleta de dados utilizou-se a abordagem teórico-metodológica Servqual, como os determinantes da qualidade adaptadas à realidade em estudo. O roteiro de perguntas possuía perguntas fechadas acerca da faixa etária e do gênero e, 22 pares de questões para a avaliação das expectativas e das percepções distribuídas entre as cinco dimensões da qualidade. E em “decorrência da simultaneidade de produção e consumo é que os produtores de serviços percebem-se a si mesmos como parte integrante do produto e como sendo um ingrediente essencial da experiência daquele serviço para o cliente” (ZEITHAML, 2003, p.37).

A comunidade usuária do Parque Ecológico e Cultural Cornélio Pires (Figura 3) deveriam assinalar uma opção entre 1 e 5 da na ordem escalar de Likert para o item “importância” (sendo que na escala 1=menos importante e 5=muito importante) e o item “satisfação” (sendo 1=insatisfeito e 5=muito satisfeito).

**Figura 2.** Mix de fotos da ambiência do parque ecológico.

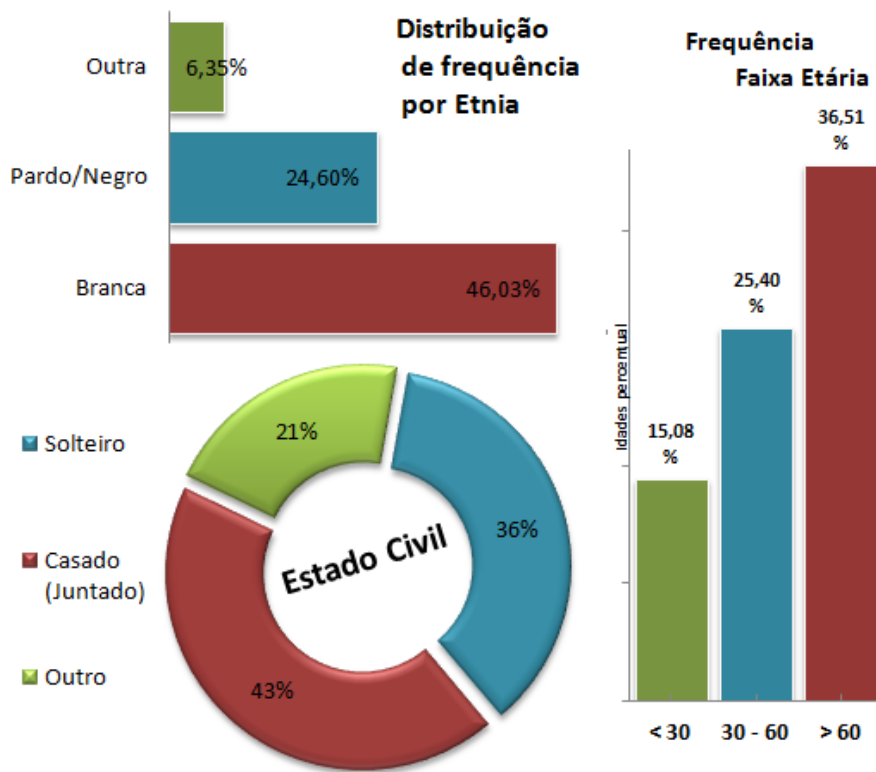


Fonte: coletânea de fotos (2016).

#### 4. Apresentação e discussão dos resultados

A primeira parte do roteiro de pesquisa abarca as seguintes questões: quanto ao gênero, nesse estudo 52 (53,61%) eram femininas e os outros 45 (46,39%) masculinos. Em termos de faixa etária, 46 (36,31%) respondentes mais de 60; e se analisamos por gênero (Tabela 1) reporta-se então 24 (46,15%) respondentes femininas e 22 (48,89%) dos entrevistados declarados masculinos.

**Figura 3.** Gráficos sobre a comunidade entrevistada.



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

##### 4.1. IMPLICAÇÕES DA MÉTRICA ESCALAR

A análise das pontuações pela métrica Service Quality (Servqual), com base na escala psicométrica de cinco níveis, mostra a variabilidade dos determinantes que envolvem a esfera da qualidade do serviço.



Os dados foram organizados em planilha e submetidos à análise estatística descritiva e inferencial, visando atender aos objetivos deste estudo. Em convergência com Crossno et al. (2001), elegemos o termo “importância” ao invés de expectativas, proposto pelo método Servqual, porque essa abordagem permite adaptações .

**Tabela 2.** Importância e Satisfação por Dimensão.

Dimensão da Qualidade em Serviços		Importância (E)	Satisfação (P)	Gaps
Empatia	Atenção e o carinho individualizados	4,05	3,50	-0,55
Garantia	Cortesia e habilidade de irradiar confiança	4,35	4,10	-0,25
Receptividade	Proporcionar com presteza um serviço	4,50	4,05	-0,45
Confiabilidade	Serviço confiável e com precisão	4,70	4,00	-0,70
Tangibilidade	Aparência física de instalações e pessoal	4,85	3,70	-1,15

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

No que diz respeito à compreensão dos instrumento de análise, Miguel e Freire (2016b) reportam a importância do cálculo dos Gaps. De forma simplificada, esclarecem que as lacunas são constatadas (Tabela 2) com a seguinte equação:  $[\text{Gap} = \text{Satisfação} - \text{Importância}]$ .

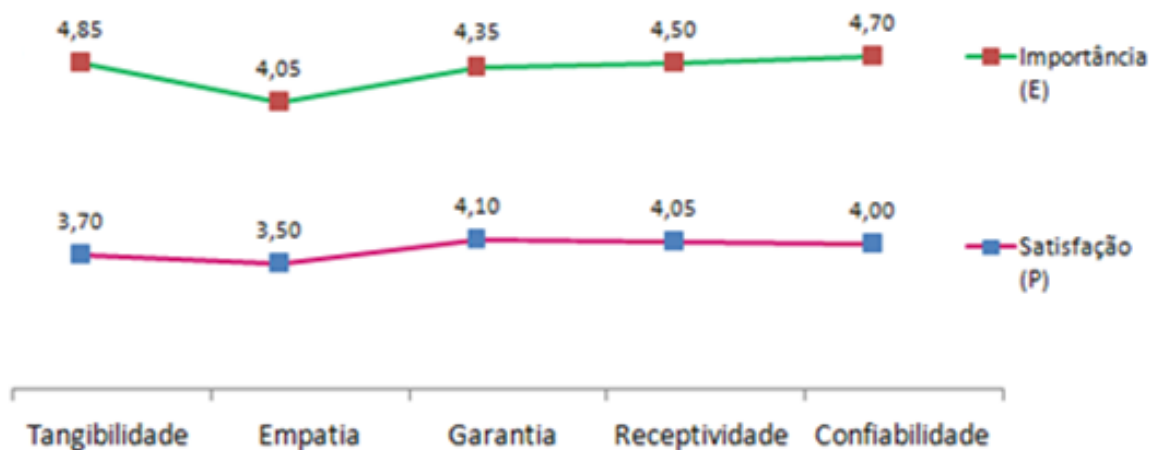
A satisfação é inclusiva: ela é influenciada pelas percepções acerca da qualidade dos serviços, da qualidade do produto e preço e pelas percepções a respeito de fatores situacionais e pessoais [...] A satisfação do cliente com respeito a um produto ou serviço é influenciada de modo significativo pela avaliação que o cliente faz das características de produto ou serviço [...] As emoções do consumidor também podem afetar suas percepções de satisfação com relação a produtos e serviços, Tais emoções podem ser estáveis e preexistentes,

como por exemplo, estado de humor e satisfação com a vida. (ZEITHAML; BITNER, 2003, p.87-88).

Logo, para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada questão são somadas e depois divididas pelo número total de respondentes (122) tanto para a satisfação quanto para a importância.

Pode-se visualizar (Fig. 5) que o item com o maior gap designa um hiato entre o serviço esperado 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).

**Figura 4.** Média escalar das dimensões da qualidade.



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

A Tangibilidade é a dimensão da qualidade preferida pelos participantes da pesquisa e também, expressa a segunda determinante com mais baixo índice de satisfação. Os aspectos tangíveis para o método Servqual podem ser interpretados como: as aparências das instalações físicas, equipamento e materiais de comunicação.

Convém lembrar que há diversos entrevistados abordaram a questão da infraestrutura dos parques, das suas ofertas de atividades físicas, cultura, lazer,

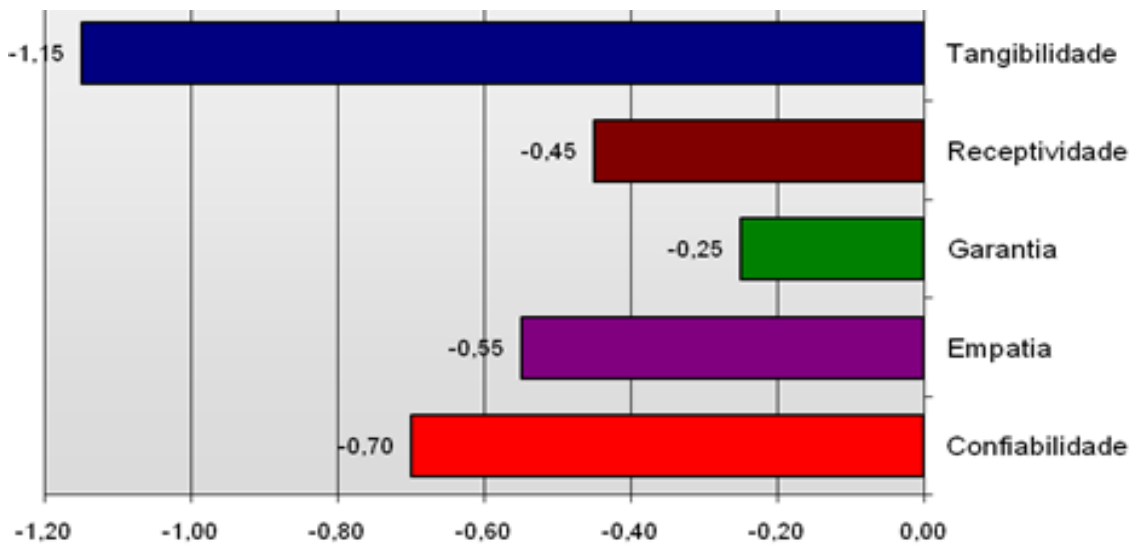


cursos das mais variadas áreas, desde profissionalizantes à educação socioambiental.

Os desafios dizem respeito à compreensão das necessidades e expectativas dos clientes de serviços, no sentido de dar tangibilidade à oferta de serviços, negociando com uma infinidade de questões relativas às pessoas e à própria execução dos serviços, mas mantendo-se fiel àquilo que foi prometido aos clientes [...] A tangibilidade compreende a aparência das instalações físicas, do equipamento, dos funcionários e dos materiais de comunicação. Tudo isso proporciona representações físicas da imagem dos serviços, a qual será usada pelos clientes, em especial por novos clientes, para avaliar a qualidade. (ZEITHAML; BITNER, 2003, p. 38-96).

Desse modo, observa-se que a dimensão tangibilidade apresenta situação crítica com uma lacuna de 1,15 pontos.

No que tange as outras quatro dimensões são também afetadas por essa lacuna, e os dados obtidos através dos relatos indicam que o Parque Ecológico e o Museu Histórico, Folclórico e Pedagógico Cornélio Pires encontraram-se uma situação precária, evidenciando uma possível situação de abandono.

**Figura 5.** Gráfico dos Gaps por dimensões.

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

#### 4.2 ALUSÕES PELA TÉCNICA FREE ELICITATION

A técnica *free elicitation* visa captar dos respondentes, três palavras ou expressões que viessem à sua mente ao pensar em “Qualidade no parque”. Esse é um procedimento qualitativo que versa a uma livre associação de vocábulos relacionados a determinada ambiência (FIGUEIREDO; MAYER, 2010).

Isto permite aos participantes descreverem suas opiniões sobre a temática, e tem como única restrição feita para responder a pergunta “Indique as três primeiras palavras que vêm à sua mente quando você pensa em qualidade para esse parque ecológico e cultural” é que o entrevistado tivesse utilizado algum serviço prestado no ambiente do Cornélio Pires.

Amplamente usada no campo da pesquisa de mercado (FIGUEIREDO; MAYER, 2010), a *free elicitation* possibilita fornecer dados qualitativos que ilustrem a opinião do entrevistado sobre o objeto de diagnóstico. Sendo assim, a opção de elaborar um wordcloud com as respostas fornecidas pelos entrevistados mostra um possível objeto de análise da reprodução e disposição das impressões gerais e sucintas que o parque provoca. Desta forma, a



Pires no que tange a expectativa e a percepção da clientela em relação aos serviços ofertados.

Deve-se ter em conta as transformações dos desejos e das suas necessidades, por isso é importante que o processo de avaliação tenha o cliente no centro do processo. Chama atenção, todavia, que novos estudos devem ser realizados, visando ampliar as considerações trazidas na presente pesquisa.

Os resultados apontam uma vasta gama fragilidades, sendo a dimensão Tangibilidade e Confiabilidade carecer de urgente atenção. Nessa perspectiva, presume-se que “cada cidade é formada por inúmeros espaços, logo cada espaço tem potencial educativo” (CHISTÉ; SGARBI, 2015). Em suma, lembramos que uma pesquisa não soluciona os problemas e não é uma formula mágica; a pesquisa confirma ou nega pressupostos, facilita estratégias, reduz incertezas, melhoram a o processo de desenvolvimento de serviços e a tomada de decisão.

## Referências

ASSUNÇÃO, Viviane Kraieski de. Onde a comida não tem gosto: uma análise do gosto como prática e interação. **Revista pós-ciências sociais**, São Luís, v. 13, p. 159-180, 2016. Disponível em: <<http://www.periodicoeletronicos.ufma.br/index.php/rpcsoc/article/view/4277>>. Acesso em: 29 dez 2017.

BERGUER, Peter; LUCKMANN, Thomas. **A Construção Social da Realidade: Tratado de sociologia do Conhecimento**. 24. Ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

BERTRAND, G. Paisagem e Geografia Física global: esboço metodológico. **Caderno de Ciências da Terra**. n.13. São Paulo, 1971. 27p.

BRASIL. Portaria nº 24, de 4 de abril de 2017. **Institui o Comitê de Seleção Pública para a escolha dos representantes para a Comissão Nacional para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em <<http://www4.planalto.gov.br/ods/assuntos/legislacao>>. Acesso em 12 maio 2017.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 8.892, de 27 de outubro de 2016. **Cria a Comissão Nacional para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em <<http://www4.planalto.gov.br/ods/assuntos/legislacao>>. Acesso em: 12 maio 2017.

BOURDIEU, Pierre. **A Distinção**: crítica social do julgamento. São Paulo/Porto Alegre, EDUSP, 2007.

CHIESURA, A. The role of urban parks for the sustainable city. **Landscape and Urban Planning**, v. 68, n. 1, p. 129-138, 2004. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.landurbplan.2003.08.003>>. Acesso em: 29 jul. 2017.

CHISTÉ, P de S; SGARBI, A D. Cidade educativa: reflexões sobre educação, cidadania, escola e formação humana. **Debates em Educação Científica e Tecnológica**, Vitória, v. 05, n. 04, p. 84-114, Dez. 2015. Disponível em: <<http://ojs.ifes.edu.br/index.php/dect/article/view/416>>. Acesso em: 27 jan. 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, pp. 170-176, Abr. 2001. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC31724/>>. Acesso em: 17 mar. 2015.

DURKHEIM, Émile. As regras do método sociológico. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007

FREIRE, P. **Política e educação**. São Paulo: Cortez, 1993, p. 23.

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. **Guará**, Vitória, n. 05, p. 103-116, Jul, 2016a. Disponível em: <<http://periodicos.ufes.br/guara/article/view/14350/10092>>. Acesso em: 19 jul. 2016.

\_\_\_\_\_. 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 de Iniciação**, São Paulo, n. 04, p. 64-76, abr, 2017. Disponível em: <[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 jan. 2017.

MCCORMACK, G. R. et al. Characteristics of urban parks associated with park use and physical activity: a review of qualitative research. **Health & Place**, v.16, n.4, p. 712-726, 2010. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.healthplace.2010.03.003>>. Acesso em: 27 jan. 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.

TRIGUEIRO, Aline. Uma análise introdutória à noção de fato social total em Marcel Mauss. Augustus, Rio de Janeiro, v. 8, p. 9-16, 2003. URRY, J. **O Olhar do Turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas**. São Paulo: Studio Nobel SESC. 1996.

WEARING, S.; NEIL, J. **Ecoturismo: impactos, potencialidades e possibilidades**. São Paulo: Manole, 2001.

WHATELY, M. et al. **Parques urbanos municipais de São Paulo: subsídios para a gestão**. São Paulo: Instituto Socioambiental, 2008. Disponível em: <[https://www.socioambiental.org/banco\\_imagens/pdfs/10367.pdf](https://www.socioambiental.org/banco_imagens/pdfs/10367.pdf)>. Acesso em: 14 jan. 2017.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de Serviços:** a empresa com foco no cliente. Porto Alegre: Bookman, 2003.