



PERCEPÇÃO X EXPECTATIVA DOS IDOSOS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO PELA BIBLIOTECA MUNICIPAL ADELPHO POLI MONJARDIM NO MUNICÍPIO DE VITÓRIA - ES

PERCEPTION VS. EXPECTATION OF THE ELDERLY ABOUT THE QUALITY OF THE SERVICE PROVIDED BY THE MUNICIPAL LIBRARY ADELPHO POLI MONJARDIM IN THE MUNICIPALITY OF VITÓRIA, BRAZIL-ES

Marcelo Calderari Miguel, Universidade Federal do Espírito Santo -
marcelocalderari@yahoo.com.br
Sandra Maria Souza de Carvalho, Universidade Federal do Espírito Santo -
sandramsc@hotmail.com

Eixo Temático 5: Gestão e liderança em movimento

INTRODUÇÃO

Na realização de qualquer contacto do cliente com a organização – "momento da verdade" – evoca algumas propriedades que servem para posicionar os serviços e são determinísticos ao enfoque da qualidade em serviços (LAS CASAS, 2017, p. 67). Assim os requisitos essenciais da qualidade expressam sinais centrais e servem para situar o desempenho de serviços.

No campo da gestão organizacional há determinantes essenciais à prestação de serviços (MIGUEL; SOUSA; FREIRE, 2017), por exemplo: I) Aspectos Tangíveis – abrangem alguns pontos de confluência, aspectos físicos que circundam a prestação de serviços e envolvem os equipamentos, instalações e aparência dos funcionários; II) Confiabilidade – abarca prestar um serviço de qualidade com habilidade de prover o que é 'esperado' de forma segura e precisa; III) Segurança – envolve transmitir confiança e corresponde ao conhecimento e cortesia dos funcionários.

Com esse painel, o presente estudo visa avaliar às expectativas e percepções da população idosa acerca da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca



Municipal Adelpho Poli Monjardim, no Município de Vitória – Espírito Santo. Adota-se um caminho metodológico apoiado na Abordagem Servqual – um pressuposto teórico e ideológico validado por vastas pesquisas contemporâneas sobre a qualidade de serviços conforme apontam Miguel, Sousa e Freire (2017).

Sendo assim, o objetivo geral dessa pesquisa visa reconhecer a opinião dos idosos acerca das esferas 'importância' e 'satisfação' e a relação da prestação de serviços de qualidade pela biblioteca pública de Vitória. No que tange os objetivos específicos visa: examinar as dimensões/determinantes da qualidade de serviços e identificar os hiatos na qualidade dos serviços ofertados.

A Biblioteca Municipal oferece para consulta livros, jornais e revistas que retratam a história da capital e do Espírito Santo, além de enciclopédias, dicionários, periódicos e literatura em geral. Para obter uma publicação emprestada, moradores de Vitória e demais municípios precisam se cadastrar na biblioteca e o acervo pode ser consultado também pela internet. Entre os destaques, está um espaço inteiramente voltado para a literatura produzida no Espírito Santo, com uma diversidade de autores e gêneros, uma ampla coleção de obras infantis e infanto-juvenis, além de grandes nomes da literatura nacional e internacional.

O nome da biblioteca homenageia o romancista, historiador, geógrafo, deputado e prefeito (1941) vitoriense Américo Poli Monjardim, que instituiu, por meio do Decreto nº 943, a Biblio-Pinacoteca Municipal. O prefeito justificou a criação “considerando que a existência de bibliotecas públicas, corresponde não somente a uma necessidade de ordem social, mas implicitamente consubstancia o pensamento e as diretrizes do Estado Moderno, considerando a oportunidade do apelo dirigido a Prefeitura pelo Instituto Nacional do Livro por intermédio da Academia Espírito-Santense de Letras”.

Assim, a biblioteca municipal de Vitória Adelpho Poli Monjardim se mostra como uma instituição projetada para ser uma divisão entre uma biblioteca e uma pinacoteca. Fica localizada na região central de Vitória, os funcionários da biblioteca desenvolvem várias ações culturais para divulgar a literatura pela cidade. Entre os projetos mais reconhecidos do público de Vitória está a “Viagem pela Literatura que recebeu, no ano de 2007, o Selo do Prêmio Cultura Viva, do Ministério da Cultura.



FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

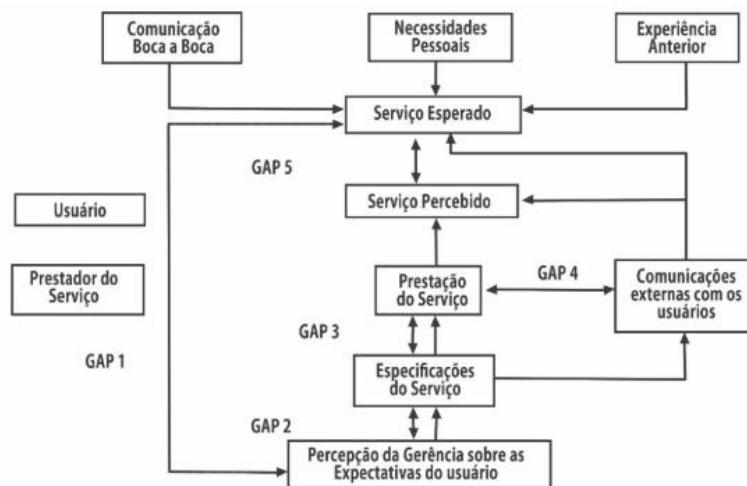
Para mensurar a qualidade nos serviços oferecidos pelas organizações de qualquer ramo ou segmento pode ser utilizada a escala Servqual, que foi criada por Parasuraman *et.al.*(1985), segundo os autores a escala tem como consideração a qualidade desejada que é a expectativa do cliente e a qualidade experimentada que é a percepção, se baseia no princípio da desconformação de suas expectativas a qual os consumidores comparam o que desejam e esperam do seu fornecedor, se deveria prover com suas percepções do desempenho real na prestação de serviços, sendo a satisfação do cliente a diferença entre expectativa x desempenho, ou seja, quando a expectativa do usuário quanto ao serviço prestado, for maior do que o desempenho da qualidade, logo a sua percepção será menor e a qualidade não será satisfatória.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), definem a qualidade do serviço como fundamental na prestação dos serviços e estabelecem que o objetivo seja atender ou superar as expectativas dos clientes. Assim a qualidade a ser definida é a discrepância entre as expectativas e as percepções dos usuários dos serviços.

O Modelo dos *Gaps* desenvolvida por (Parasuraman *et al.* 1988), pretende avaliar a qualidade do serviço do ponto de vista do cliente partindo de uma noção subjetiva de qualidade que é a qualidade percebida. Assim, a qualidade do serviço é definida em termos da diferença (*Gap*) entre as percepções e as expectativas dos consumidores. Atualmente como a concorrência cresce sistematicamente a prestação de serviços para o enfoque da qualidade – logo o que está em análise são os produtos e serviços prestado face a comunicação e experiência.



Figura 1 – Modelo Conceitual de Gaps de Qualidade de Serviços



Fonte: Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), adaptado pelos autores.

Rocha (2021) traz uma definição sintética, clara e objetiva sobre os 5 *gaps* (qualidade do serviço) do modelo de avaliação da qualidade dos serviços prestados de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985): sendo que o *GAP 5*: Resulta das outras quatro lacunas e é a diferença entre a expectativa dos consumidores e a percepção da qualidade dos serviços oferecidos.

MÉTODO DA PESQUISA

A biblioteca pública de Vitória fez 80 anos em julho de 2021, tendo a programação no *YouTube* e sarau literário. A biblioteca oferta clube da leitura, viagem pela literatura (projeto, criado em 1994), encontro com o escritor, contação de histórias, feira literária, saraus literários, palestra e hora da poesia – alguns desses serviços interrompidos pela pandemia. Hoje, além do acervo físico, a biblioteca tem mais de 19 mil obras disponíveis em formato virtual, uma robusta conquista no avanço para a democratização da cultura e da educação e a Secretaria Municipal de Cultura (Semc) é responsável pela condução da política cultural do município.

Assim, o ambiente analisado compreende a biblioteca pública de Vitória. E nesse estudo adota a base metodológica *Servqual* e, o diagnóstico constitui um estudo de caráter descritivo e de natureza quantitativa. Em suma, a pesquisa



caracteriza-se como um *survey* – e emprega um roteiro semiestruturado aberto *online* e foi desenvolvida nas primeiras semanas de 2022, especificamente entre o dia 1º (Dia da Literatura Brasileira) e o dia 15 de maio de 2022, adotando uma amostragem designada ‘bola de neve’, uma forma de amostra não probabilística que utiliza cadeias de referência. Os meios de divulgação ocorreram com apoio das redes sociais, grupos e canais no Telegram, contatos na Associação de Moradores do Centro de Vitória (AMACentro), no Centro de Convivência para a Terceira Idade do centro, no Centro de Referência de Atendimento ao Idoso (CRAI), na Centro POP (Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua) e o Centro de Estudos Bíblicos do ES (CEBI).

O roteiro de perguntas abrange inicialmente três perguntas sobre o perfil do idoso (faixa etária, gênero, nível de envolvimento com as NTCIs, e com a biblioteca/acervo) e 15 questões (espelhadas em dupla coluna) utilizando a Escala Psicométrica de *Likert*. Já a construção da segunda parte do instrumento de coleta de dados (quinze questões) emprega os preceitos da abordagem metodológica e teórica Servqual, adaptado e as questões sob o prisma das dimensões (tangíveis, de segurança).

Os visitantes da Biblioteca Pública Municipal Adelpho Poli Monjardim (BPMAPM), usuários da biblioteca, deveriam assinalar uma opção entre 1 e 5 da escala *Likert* para o item “importância” e de igual forma para as questões focando o “desempenho” institucional.

Quadro 1. Itens do dimensionamento da importância/expectativa dos serviços

Itens Conforme Dimensão Da Qualidade Avaliada (Importância/desempenho)		
Tangibilidade	Confiabilidade	Segurança
Q.1 Atualização dos equipamentos Q.2 Aparência ou apresentação funcionários adequada/condizente ao ambiente educacional Q.3 Aparência e visibilidade das instalações físicas Q.4 Instalações físicas do Campus adequadas (conforto, climatização, limpeza, iluminação e acústica) ao tipo de serviços.	Q. 5 Fazer algo em determinado prazo, quando prometido. Q. 6 Firmeza e solidariedade na resolução dos problemas dos usuários Q. 7 Confiabilidade, no sentido de poder depender da biblioteca Q. 8 Prestação de serviços no prazo prometido Q. 9 Precisão dos registros e regulamento mantidos/estabelecidos	Q.10 Funcionários são consistentemente e corteses Q. 11 Credibilidade dos trabalhadores Q. 12 Os funcionários dominam as fontes de informação existentes Q. 13 Segurança nas transações/informações com os funcionários Q.14 O sujeito sentem-se seguros nas interações com a Instituição Q.15 Os funcionários conhecem as necessidades informacionais dos usuários

Fonte: os autores, com base em Parasuraman *et. al* (1985).



Sabe-se que a Organização das Nações Unidas (ONU, 2011) classifica os idosos em três grupos: pré-idosos (pessoas entre 55 e 64 anos), idosos jovens (de 65 a 79 anos), e idosos de idade avançada (a partir de 80 anos). Já o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2016) classifica as pessoas idosas com idade superior a 60 anos.

O questionário avaliado recolheu 80 respostas de usuários (maior taxa de adesão foi entre os indivíduos com idades de 70-79 anos) que utilizaram os serviços da instituição no ano de 2022 e informaram 'Sim' à indagação: 'você já utilizou os serviços da Biblioteca Pública Municipal (da Cidade Alta)?'. Sendo assim, a abordagem Servqual requer uma prévia experiência com o serviço a ser avaliado (SILVEIRA; MIGUEL, 2018) e traz princípios organizacionais interessantes para se pensar painéis epistemológicos, hermenêuticos e a construção de significados no âmbito da Ciência da Informação.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nessa seção apresentamos a contabilização dos itens analisados no estudo com a finalidade de descrever, analisar e discutir a abordagem. As seções a seguir apresentam as medidas de posições: média aritmética (Md); quartil (Q1; Q2; Q3); percentil (10%, P10; 90%, P90) e moda. A Análise também utiliza as medidas de dispersão (para ponderar o grau de variabilidade em torno da média), ou seja, Desvio-Padrão (DP) e do Coeficiente de Variação (CV).

i) Importância e satisfação: a expectativa e o desempenho

Uma análise dos resultados permite detectar os itens mais importantes (expectativa) para a maioria dos idosos. Com à importância, os itens da pesquisa (tangibilidade, confiabilidade e segurança) receberam dos respondentes uma pontuação média entre 4,80 e 3,60 de uma escala de cinco pontos.



Tabela 1. Dados do dimensionamento da expectativa

Questões	MD	DP	CV %	P10	Q1	Q2	Q3	P90	K
Q.1	2,13	0,88	41,27%	3,0	3,0	4,0	5,0	5,0	0,5
Q.2	2,33	0,64	27,42%	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	0,5
Q.3	2,39	0,76	31,75%	3,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,3
Q.4	2,43	0,57	23,29%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,5
Q.5	2,40	0,74	30,90%	3,9	4,0	5,0	5,0	5,0	0,5
Q.6	1,98	0,88	44,60%	3,0	3,0	3,0	5,0	5,0	0,5
Q.7	2,44	0,52	21,27%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,5
Q.8	2,24	0,68	30,28%	3,0	4,0	4,0	5,0	5,0	0,3
Q.9	2,31	0,55	23,62%	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	0,5
Q.10	2,43	0,69	28,21%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,5
Q.11	2,17	0,93	42,77%	3,0	3,0	4,0	5,0	5,0	0,5
Q.12	2,35	0,56	23,92%	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	0,5
Q.13	2,37	0,61	25,72%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,5
Q.14	2,34	0,60	25,72%	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	0,5
Q.15	2,28	0,96	42,17%	3,0	3,0	5,0	5,0	5,0	0,5

Fonte: dados da pesquisa (maio, 2022). Nota*: Q = questão/assertiva; Md = média; Cv = coeficiente de variação ou desvio padrão relativo; K= Curtose (> 0,263 distribuição platicúrtica); AS = assimetria. Os autores.

Dentre as vinte respostas apuradas (Tabela 1), sobreveio como item "muito importante" na opinião dos usuários idosos da biblioteca, a questão da "confiabilidade" (Q.7), que reporta em geral a questão do material didático. Outra verificação remonta a questão da insatisfação. Os itens credibilidade dos funcionários (Q.11) e funcionários reconhecem as necessidades informacionais (Q.15) registram menor expectativa.

Já o segundo painel envolve a questão do serviço realizado, mostrando que:

Tabela 2. Dados do dimensionamento do desempenho

QUESTÕES	MD	DP	CV %	P10	Q1	Q2	Q3	P90	K
Q.1	2,07	0,82	39,62%	3,0	3,0	4,0	5,0	5,0	0,5
Q.2	1,74	1,32	75,89%	1,0	3,0	3,0	5,0	5,0	0,3
Q.3	1,63	1,56	95,51%	1,0	1,0	4,0	4,0	5,0	0,4
Q.4	1,93	1,46	75,88%	1,0	2,0	4,0	5,0	5,0	0,4



QUESTÕES	MD	DP	CV %	P10	Q1	Q2	Q3	P90	K
Q.5	2,52	0,45	17,72%	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,5
Q.6	2,22	0,91	41,19%	3,0	3,0	5,0	5,0	5,0	0,5
Q.7	1,98	1,48	74,99%	1,0	3,0	5,0	5,0	5,0	0,3
Q.8	1,85	1,71	92,59%	1,0	1,0	4,0	5,0	5,0	0,5
Q.9	2,13	1,47	69,15%	1,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,1
Q.10	2,35	0,75	32,01%	3,0	4,0	5,0	5,0	5,0	0,3
Q.11	2,23	0,86	38,75%	3,0	3,0	4,0	5,0	5,0	0,5
Q.12	1,71	1,29	75,37%	1,0	3,0	3,0	5,0	5,0	0,3
Q.13	1,83	1,67	91,21%	1,0	1,0	4,0	5,0	5,0	0,5
Q.14	1,75	1,60	91,86%	1,0	1,0	4,0	4,0	5,0	0,4
Q.15	2,26	0,98	43,27%	3,0	3,0	5,0	5,0	5,0	0,5

Fonte: dados da pesquisa (maio, 2022).

Entre os itens indicados como de “maior desempenho” – satisfeito ou muito satisfeito – o item reconheceu que os funcionários fazem algo no prazo determinado, executando o serviço no tempo anunciado (Q. 5) se destaca no estudo de caso (P10); isso significa que 90% dos usuários idosos da instituição avaliaram com uma métrica igual ou superior a escala 4 essa assertiva (DP = 0,45). Ainda em termos de desempenho o item ‘sentir-se seguro nas interações com a instituição’ obteve média de 2,26.

ii) Análises de gaps e quadrante

Para exibição dos resultados da pesquisa utilizando o Servqual, um modo adequado compreende a análise de *gaps* que são respostas escalonadas de uma média dimensional; assim, os *gaps* apuram os hiatos situacionais por meio da seguinte equação: $Gap = Satisfação - Importância$.

Tabela 3. Importância e desempenho por determinante da qualidade

DIMENSÃO	IMPORTÂNCIA	DESEMPENHO	GAP
Tangibilidade	4,64	3,69	0,95
Confiabilidade	4,55	4,28	0,27
Segurança	4,65	4,04	0,61

Fonte: dados da pesquisa, maio 2022.



A tangibilidade é a dimensão preferida pelos usuários idosos da BPMAPM, assim é pertinente destacar que em tal esfera consta-se também uma acentuação em termos de *gap* ($|0,95|$) o que indica nenhuma anormalidade em o que se espera de um serviço de qualidade, lacunas superiores (> 1 pontos) são a que indicam situações críticas. O diagnóstico mostra que a maior parte das assertivas tem importância (> 4 pontos), ou seja, os respondentes indicam satisfação quanto os serviços da BPMAPM, sendo o desempenho apurado em duas esferas (Confiabilidade 4,28 e Segurança 4,04) e está condizente com o foco da qualidade de serviços – que angaria uma pontuação média (> 4 pontos). Verifica-se também que a maior lacuna está na dimensão tangibilidade - ‘Q3. Aparência e visibilidade das instalações físicas’.

CONCLUSÕES

A problemática da qualidade dos serviços na BPMAPM de Vitória foi o ponto de análise neste estudo, o qual oportunizou capturar as percepções e as expectativas dos usuários sobre os serviços prestados e sobre a própria imagem e papel da organização. Com o Servqual extraem-se dados relevantes sobre o desempenho em correlações com as dimensões da qualidade em um espaço não formal de educação.

De modo geral, as análises dos resultados dos dados estatísticos descritivos das três dimensões permitiram concluir que, a dimensão tangibilidade, composta de cinco assertivas apresentou a média geral das expectativas de 4,64 e de percepções de 4,00 e resultante *gap* médio de $|0,61|$. Isso mostra que a biblioteca está muito próxima de alcançar a alta performance no que tange a prestação de serviços de qualidade.

Em suma, a avaliação consiste em uma ferramenta de aproximação e de percepção entre a pessoa idosa usuária da BPMAPM. Assim sendo, fica evidenciado que, para um bom desempenho nos serviços requer ter avaliações de forma continuada para implementar melhorias em outras bibliotecas públicas da Grande Vitória. Assim, conhecer o que usuário deseja é o primeiro e possivelmente



o mais importante passo na prestação de um serviço de qualidade, posto que o Estatuto do Idoso garante atendimento preferencial às pessoas com 60 anos ou mais, em bancos, lotéricas, supermercados, serviços de saúde e demais estabelecimentos. Nesse sentido, a pesquisa realizada tornou-se como um exercício eficaz na identificação de meios para melhorias no serviço de informação.

Contudo, convém ressaltar que os resultados são limitados a este estudo e, aspectos de compreensão, aplicabilidade e interpretação versam o processo de desenvolvimento nos três construtos pesquisados. Ao final da pesquisa, observou-se que são muitos os desafios formados concerne à relação inerente a aspectos tangíveis, sendo dever dos espaços de informação ressignificar a esfera da qualidade, consubstanciar as melhores práticas - não deixando ninguém para trás.

De qualquer forma, reside a expectativa que este estudo contribuirá substancialmente para avaliação da BPMAPM, principalmente neste momento de muitas dúvidas e incertezas quanto à forma ou às formas mais adequadas de continuar atendendo com qualidade as pessoas em vulnerabilidade. Por fim, convive nos autores deste trabalho a convicção que a instituição, a partir de dados e informações desta pesquisa, obterá maior conhecimento sobre a área de atendimento ao público idoso da BPMAPM, podendo lançar mão desse conhecimento para progredir e modernizar seus processos de trabalho com vista à prestação cada vez melhores de serviços ao público.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Direitos dos Idosos** - Organizações das Nações Unidas para o Idoso Resolução 46/91. Brasília , 2011. Disponível em: https://idoso.mppr.mp.br/arquivos/File/Direitos_dos_Idosos_-_Principios_das_Nacoes_Unidas_para_o_Idoso.pdf. Acesso em 24 jul.2022.

BRASIL. **Síntese de indicadores sociais** : uma análise das condições de vida da população brasileira : 2016 / IBGE, Coordenação de População e Indicadores Sociais. - Rio de Janeiro : IBGE, 2016,146 p. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv98965.pdf>. Acesso em: 24 jul.2022.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios,



casos práticos. 6. ed São Paulo: Atlas, 2017. 223 p.

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. 04, v. 6, 2017. Disponível em: www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/wp-content/uploads/2017/04/tec_aplicada.pdf . Acesso em: 19 maio. 2019.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML V.A., BERRY, L.L. A conceptual model of services quality and its implication for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41- 50, 1985. Disponível em: <http://www.msi.org/reports/a-conceptual-model-of-service-quality-and-its-implications-for-future-resea/>. Acesso em: 16 abr. 2022.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML V. A., BERRY, L. L. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **J Retailing**, v. 64, n.1, p.12-40. 1988.

ROCHA, Stefany Silva. **Avaliação De Desempenho Financeiro Em Instituições Sem Fins Lucrativos Prestadoras De Serviços**: Aplicação Dos Constructos De Vulnerabilidade E Sustentabilidade. 2021, 113f. Dissertação de (Mestrado) – Universidade de Brasília, Brasília, 2021. Disponível em: http://ppgcont.unb.br/images/Dissertacoes/066_Dissertacao_versao-final_Stefany-Silva-Rocha.pdf. Acesso em: 24 jul.2022.

SILVEIRA, R. Z.; MIGUEL, M. C. Avaliar e (re) pensar espaços de socioambientalismo museológico: olhares sobre o Museu de história natural do sul do estado do Espírito Santo. **Expressa Extensão**, v. 23, n. 1, p. 104-121, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/expressaextensao/article/download/12537/8139>. Acesso em: 21 maio. 2022.