

Trabalho e gênero: permanências, mudanças e desafios.

Work and gender: continuities, changes and challenges.

Marcelo Calderari Miguel¹, Marilaine Margarida de Sousa², Vitorino Fontenele Freire³.

¹ ³Universidade Federal do Espírito Santo – UFES, ² Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF, ³Universidade Federal do Espírito Santo – UFES.

CONTATO: Marcelo Calderari Miguel | calderari100@gmail.com | Fone: (27) 3215100 | Av. Princesa Isabel, 86 | Bairro Centro | CEP 29010361 | Vitória | ES

Resumo. Situado no contexto dos estudos de gênero e comportamento, este artigo avalia a questão da qualidade no serviço das mulheres ambulantes no carnaval na Região Metropolitana da Grande Vitória-ES (RMGV-ES) e, a questão da satisfação da clientela diante a qualificação, competência e gênero, utilizando a abordagem teórico-metodológica de Parasuraman, Zeithaml e Berry, o Servqual. Examina a Matriz Importância X Desempenho como ferramenta para análise dos dados em relação às dimensões da qualidade: Confiabilidade, Empatia, Garantia, Receptividade e Tangibilidade. A metodologia deste estudo possui caráter descritivo, orientação interpretativista, abordagem quali-quantitativa. O resultado obtido nessa pesquisa evidência que a clientela considera a dimensão Garantia em termos referentes às competências e habilidade que as empreendedoras têm para transmitir confiança e responsabilidade. As considerações finais trazem uma reflexão sobre a importância e validade do método servqual e, o êxito dessa experiência em termos contribuir para o empoderamento feminino na gestão do processo de desenvolvimento de serviços.

Palavras-chave: garantia da qualidade, direitos humanos, identidades de gênero, perspectivas territoriais de desenvolvimento local.

Abstract. Located in the context of gender and comportamento studies, this article examines the issue of quality in the service of street women in carnival the metropolitan area of Vitória, Espírito Santo, Brazil (RMGV-ES) and the issue of customer satisfaction on qualification, competence and gender, using the theoretical and methodological approach of Parasuraman, Zeithaml and Berry, the Servqual. Examines Importance the Importance X Performance as a tool for data analysis in relation to the dimensions of quality: Reliability, Empathy, Assurance, Responsiveness and Tangibility. The methodology of this study has descriptive, interpretive guidance, in approach qualitative and quantitative. The results obtained in this study evidence that the clientele considers the relevant assurance dimension in terms related to skills and ability that the entrepreneur have to convey trust and responsibility. The final considerations bring a reflection on the importance and validity of servqual method and, the success this experience in terms for women's empowerment in the process of development services.

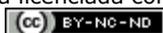
Key words: quality warranty, human rights, gender identities, territorial local development perspectives

Iniciação - Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística
Edição Temática em Cultura e Comportamento

Vol. 6 no 3 – Maio de 2017, São Paulo: Centro Universitário Senac
ISSN 2179-474X

Portal da revista: <http://www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/>
E-mail: revistaic@sp.senac.br

Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição-Não Comercial-SemDerivações 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



1. Introdução

A Desigualdade de Gênero e o Empreendedorismo é uma pauta presente na sociedade contemporânea. O Fórum Econômico Mundial (Davos/Suíça) publicou em 2015 o Relatório da Desigualdade Global de Gênero. Esse relatório, publicado anualmente, comparou 145 países e apresenta o índice de diferenças entre homens e mulheres. O Brasil ficou na 85ª posição (BBC, 2016). Este índice leva em consideração a participação das mulheres na vida política e econômica e seu acesso à educação e saúde (CENTRO RUTH CARDOSO, 2011).

O Brasil ocupou o primeiro lugar no ranking de empreendedorismo (34,5 %), esta foi a maior taxa de empreendedorismo dos últimos 14 anos, conforme dados (ano de 2014) do relatório Global Entrepreneurship Monitor (GEM)¹, veiculado na Revista Exame em 29 de março de 2015. Na comparação com outros países o Brasil ficou à frente da China (26,7%), Estados Unidos (20%), Reino Unido (17%), Japão (10,5%), Índia (10,2%), África do Sul (9,6%), Rússia (8,6%) e França (8,1%). Na pesquisa foi constatado que quatro em cada dez brasileiros adultos possuíam ou estavam implantando um negócio próprio (ALVES, 2016).

Um dos eixos teóricos desta pesquisa é a teoria do gênero (que inclui a teoria feminista) sustentada pelas pensadoras Judith Butler e Teresa de Lauretis, fundamentada numa teoria densa do poder, com fulcro na desigualdade de gênero. A pertinência com esta pesquisa se consubstancia pelo fato da mulher ambulante entrevistada ser mulher, negra, pobre, que ocupa uma posição periférica, com um discurso obliterado, uma voz subalterna, sem lugar na história, vivendo na obscuridade/marginalidade social (CARVALHO, 2006, p. 13-15).

Outro eixo teórico que sustenta este trabalho é a teoria da estruturação de Anthony Giddens que pode ser utilizada na avaliação da pesquisa de qualidade dos serviços aplicada através do monitoramento reflexivo das ações que ampara o *modus operandi* do processo de melhoria contínua da oferta de qualquer produto ou serviço. Por outro lado, apesar das protagonistas desta pesquisa, pertencerem a um ambiente microssocial, pode-se fazer uma referência da sua luta a todas as mulheres, negras, baixa escolaridade e pobres, que sofrem o peso das estruturas sociais. Nessa luta fica demonstrada que apesar da coerção das estruturas sociais, podem ocorrer transformações sociais e políticas advindas da ação humana, apesar de existir elementos no contexto da estrutura social que os agentes não produzem e não tem controle (GIDDENS, 1984; SCAVONE, 2001).

Com o apoio dos eixos teóricos acima citados este trabalho vislumbra o uso do método Servqual que se infiltrou paulatinamente como instrumento avaliativo em Instituições educacionais e entidades de saúde, porém não se tem notícia de sua aplicação em relação aos serviços de autônomos (MIGUEL; BIROLI, 2013). Portanto, o escopo deste trabalho se justifica pela relevância das discussões em torno da "qualidade de serviços" e as possibilidades de contribuir, especificamente, para a introdução em via de painel avaliativo dos serviços prestados por autônomos.

No que tange a relevância pretende-se através deste pequeno grupo de mulheres ambulantes empreendedoras prestar uma homenagem a todas as mulheres que pelejam há vários séculos buscando transformar sua realidade e protagonizar sua própria história, desafiando-se a cada dia. Nesse contexto, o problema que se busca responder é: quais percepções e expectativas têm os foliões em relação a qualidade

¹ Essa pesquisa anual é parte do projeto GEM (Global Entrepreneurship Monitor) iniciado em 1999 com uma parceria entre a London Business School e o Babson College, abrangendo dez países no primeiro ano (BBC, 2016). Os dados do ano de 2014 envolveu 75% da população mundial e 90% do Produto Interno Bruto (PIB) global (ALVES, 2016).

dos serviços prestados pelas mulheres ambulantes no carnaval de Vitória/ES, e com isso, avaliar a relação da qualidade dos serviços em um espaço não formal².

Nas considerações finais apresentamos uma análise de toda a pesquisa realizada e responde-se pontos pertinentes das percepções e expectativas dos usuários sobre o serviço ofertado, aferindo a relevância das dimensões (tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia e empatia). Cabe destacar que o fio condutor dessa análise é a interpretação da qualidade do serviço percebida pelos usuários, de forma que, essa ótica aponta os resultados de um panorama geral da qualidade dos serviços especializados ofertados pelas mulheres ambulantes no Carnaval de Vitória-ES.

2. Revisão de literatura

2.1 Mudanças, permanências e desafios.

Há séculos, as mulheres lutam arduamente pelo direito de protagonizar sua história. Nas cidades, buscam no mercado de trabalho oportunidades de carreira e de sustento. No campo, as trabalhadoras rurais, as indígenas e as quilombolas têm encontrado um ambiente propício para participar de discussões e formulações de políticas públicas. Um grande exemplo disso aconteceu em 2004, na Primeira Conferência Nacional de Políticas para as Mulheres, que teve como resultado a criação de um Plano Nacional com 199 ações em 11 ministérios. Além disso, presenciamos recentemente a aprovação da lei de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher (SOUZA, 2013).

A luta das mulheres pelo fim da desigualdade entre os gêneros passa, sobretudo, pelas questões econômicas. Apesar do crescimento da participação feminina no mercado de trabalho e na condição de chefe de família, a remuneração delas chega a ser quase 20% inferior do que a dos homens. Levantamento feito pela Employer RH mostrou que dentre as 20 profissões mais procuradas pelas mulheres neste primeiro bimestre, 19 oferecem salários maiores para os homens (KLANOVICZ; MOREIRA, 2016).

Segundo dados da Organização das Nações Unidas (ONU) as mulheres são responsáveis por 2/3 do trabalho realizado no mundo e recebem 1/3 dos salários e detém menos do que 1/100 das propriedades mundiais. O papel de mantenedora do lar traz à mulher múltiplas responsabilidades que resultam em duplas e triplas jornadas de trabalho: uma mulher muito mais ativa, mas que sofre com a sobrecarga de trabalho e o estresse (LOPES; DELLAZZANA-ZANON e BOECKEL, 2014).

As pesquisas do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE e da Fundação Getúlio Vargas - FGV demonstram que milhões de pessoas saíram da pobreza para a classe média e outras tantas venceram a miséria por meio de programas e investimentos recentes. Entretanto, essas pesquisas também nos mostram que temos muito a avançar, uma vez que nos revelam que ainda existem inúmeras desigualdades sociais.

Com o crescimento da participação feminina no mercado de trabalho, as mulheres têm se destacado em áreas antes consideradas redutos masculinos, demonstrando que a competência profissional independe do gênero. Logo, as mulheres estão buscando

² Essa pesquisa anual é parte do projeto GEM (Global Entrepreneurship Monitor) iniciado em 1999 com uma parceria entre a London Business School e o Babson College, abrangendo dez países no primeiro ano (BBC, 2016). Os dados do ano de 2014 envolveu 75% da população mundial e 90% do Produto Interno Bruto (PIB) global (ALVES, 2016).

inserção em áreas que antes eram ocupadas apenas por homens e tem se observado o alto nível de qualidade do serviço feminino. Dados do Índice Global de Desigualdade de Gênero de 2015 mostrou que 37% dos cargos de alto escalão e diretoria no Brasil já são ocupados por pessoas do sexo feminino.

Conforme apontam Oliveira e colaboradores (1997), o trabalho feminino é preconizado por diversos tipos de exclusão como: segregação horizontal; segregação vertical; trabalho em condições precárias; menor remuneração por hora trabalhada (mesmo como nível escolar equivalente ao dos homens); acesso restrito a créditos e baixa mobilidade ocupacional.

Podemos interpretar essas posturas e as diversas estratégias de enfrentamento ao longo dos anos têm possibilitado transformações sociais que podem ser operadas pelos agentes sociais e políticos, numa conexão entre os vários movimentos para o enfrentamento da discriminação contra a mulher e os negros, visando à construção de uma nova sociedade (GARCIA; GARCIA JR. 2013).

2.2 Territorialidades e a relação de gênero

A territorialidade é um fenômeno de comportamento associado ao poder de determinado grupo sobre determinada área, Silva (2002) reporta compreende a uma estratégia espacial para afetar, influenciar, ou controlar recursos e pessoas. E nessa via, esse conceito é importante para entender existem várias maneiras de se violentar o ser humano: física ou simbolicamente, moral, social e psicologicamente. Mas por que a mulher é vítima constante desse tipo de violência?

Claro está, não obstante, que nossas atitudes são assinaladas pelos valores e significados presentes na cultura da sociedade em que vivemos e convivemos. São aqueles comportamentos e hábitos arraigados que reproduzimos pelo colonialismo, machismo, patriarcalismo androcêntrico e classista (SAFFIOTI, 2004). Toda essa cosmogonia presente em nossa sociedade tende a dificultar a luta das mulheres em exercer seus direitos garantidos em leis, tratados e convenções internacionais, tendo em vista o princípio da territorialidade do gênero, como algumas pesquisas apontam, exprime oportunidades diferenciadas de inserção social e, afirmado a maternidade como um elemento muito forte da cultura e identidade feminina pela sua ligação com o corpo e com a natureza (SCAVONE, 2001). Portanto, continua a perpetuar o debate em nossa sociedade que a mãe é o símbolo maior da educação dos filhos apesar das discussões e dos avanços políticos do gênero feminino na disputa da igualdade de oportunidades e de tratamento, a influência do discurso masculino na construção da identidade da mulher é ainda extremamente forte (VIEIRA, 2005).

A luta na busca da igualdade de oportunidades se estabelece em todos os âmbitos: na questão de gênero; na questão de idade; na questão racial e étnica; na questão das pessoas com deficiências; na orientação sexual e na observância do respeito à autoestima do outro nas relações do trabalho. Assim, a identidade feminina na pós-modernidade assume uma postura tipicamente capitalista, atento a esse fato Vieira (2005) chama atenção para o perfil dessa nova mulher, que: trabalha, possui salário próprio, sustenta-se e não depende do sexo masculino para sobreviver.

Na outra esfera do problema reside a violência sexual que ocorre quando não há respeito entre os cônjuges/parceiros afetando a saúde física, mental e social. Porquanto a discriminação contra as mulheres muitas vezes é expressa por ideias preconcebidas e estereótipas na Teoria do Arquétipo e do Inconsciente Coletivo. De acordo com essas características, as mulheres estariam mais aptas a assumir posições de assessoria ou que não exijam habilidades de comando e, esse tipo de discriminação é sutil e muitas vezes nem é percebida por quem a pratica (MIGUEL; BIROLI, 2013).

A desigualdade de gênero que emerge em pesquisas qualitativas transparece uma sensação de desamparo às mulheres, notadamente às que possuem menor poder

econômico. É um processo de mudança que está em transição, que exige resiliência e indignação com as desigualdades presentes em nossa sociedade e incompatível com a resignação, pois a maioria dos cidadãos se sente fragilizados diante do sistema e terminam se conformando com os preconceitos/injustiças vivenciados.

3. Métodos

3.1 Ambiência e contextualização

O Carnaval de Vitória, também chamado de Carnaval Capixaba³ porque participam escolas dos municípios da Região Metropolitana da Grande Vitória (RMGV), é um evento cultural, que tem como seu ponto alto os desfiles de escolas de samba, realizados uma semana antes da data oficial, na passarela do samba popularmente conhecida como Sambão do Povo (Complexo Cultural Walmor Miranda, Av. Dário Lourenço de Souza, Bairro Mário Cypreste, próximo a Rodoviária/Tancredão), em Vitória-ES.

Considerando que a pesquisa ocorreu em um ambiente festivo, competitivo e envolto em custos de entrada para apreciação do espetáculo, o posicionamento dos pesquisadores objetivou garantir o envolvimento e participação dos entrevistados sem prejuízos para o evento. Portanto, a pesquisa iniciava-se às 20h, uma hora antes da abertura dos portões para acesso às arquibancadas (tempo necessário para captar informações dos foliões), e continuava nos intervalos existentes entre uma e outra apresentação (escola carnavalesca). Neste estudo, utilizou-se a amostragem por conveniência, tendo totalizado 260 pessoas entrevistadas.

Portanto o ambiente analisado compreende as barracas padronizadas que estavam distribuídas entre o Centro Cultural Carmélia e o Sambão do Povo, na região da concentração, para comercializar comidas e bebidas. Havia cerca de 60 vendedores ambulantes trabalhando no Carnaval. Participaram do estudo os trabalhadores, foliões e expectadores do carnaval presentes nos dois dias do evento. Consideramos como participantes elegíveis para o estudo àqueles com idade igual ou superior a 18 anos e utilizaram os serviços prestados pelas mulheres ambulantes no carnaval de Vitória/ES. Como critérios de exclusão, os que apresentassem deficiência intelectual e sensorial (afonia e surdez).

O ano de 2016 trouxe novas mudanças na gestão, passando a ser de responsabilidade da Liga Espírito-Santense das Escolas de Samba (Lieses) com apoio da Prefeitura de Vitória. Para a produção do evento, a Liga contratou a Ecos Eventos, a quem coube a gestão da venda de ingressos, a contratação de fornecedores, a interface com os poderes públicos e comercialização das cotas de patrocínio. Com o slogan "O Carnaval do Brasil Começa Aqui", o evento ocorreu nos dias 29 (Grupo A) e 30 (Grupo Especial) de janeiro com a abertura dos portões às 18h e início dos desfiles às 21h.

3.2 Procedimento metodológico

A pesquisa tem caráter quantitativo-descritivo com a utilização de um questionário semiestruturado não disfarçado, elaborado a partir de um pré-teste nos ensaios técnicos que antecedem o carnaval, utilizando a abordagem teórico-metodológica

³ Carnaval capixaba teve início em 1984, mas ganhou força em 1987 com a inauguração do Sambão do Povo, que passou a abrigar as apresentações. Em 1993 as escolas decidiram não realizar o desfile (em protesto pela falta de apoio do poder público), iniciando uma paralisação que duraria cinco anos e, somente em 2002 os desfiles voltaram ao Sambão do Povo, envolvendo a disputa entre as agremiações.

Iniciação - Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística - Vol. 6 nº 3 - Maio de 2017

Servqual (Service Quality Gap Analysis) com adaptações, sugerido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Mas, por que denominamos o Servqual como uma abordagem teórico-metodológica? Porque fornece um corpus teórico sobre inúmeros conceitos, tais como: qualidade⁴, satisfação, percepção, expectativa, serviços, entre outros conceitos e, ao mesmo tempo, apresenta uma metodologia científica capaz de levar à concretização de estudos que tenham como objeto de estudo a satisfação da clientela quanto os serviços prestados.

Em linhas gerais, a abordagem Servqual considera que para se chegar a julgamento avaliativo sobre a "qualidade do serviço" os clientes utilizam os mesmos critérios, independentemente do tipo de serviço considerado. Berry e Parasuraman (1992) distinguem cinco dimensões são basilares nesse processo: 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).

Em consonância com Crossno (2001), preferimos utilizar o termo importância ao invés de expectativas, proposto pelo método Servqual, porque essa abordagem teórico-metodológica permite ajustes e, simplifica a compreensão: é mais fácil para o participante entender: "o quanto atendimento é importante para você" do que "qual a sua expectativa em relação ao atendimento". Pela mesma razão, percepção foi substituída por "satisfação" na esquematização das questões.

Diante a esquematização das questões os foliões deveriam assinalar uma opção entre 1 e 5 da escala 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) acerca das 22 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 entre os dias 29 e 30 de janeiro de 2016 após a utilização dos serviços prestados por ambulantes femininas, tendo dois parâmetros avaliativos: o primeiro aludindo as expectativas (desejo) e sequentemente avaliando o serviço que receberam. A qualidade percebida é o resultado da diferença entre o serviço desejado e o encontrado.

Para interpretação dos resultados da pesquisa quantitativa foram utilizadas técnicas estatísticas (análise descritiva). Os dados coletados foram inseridos e tabulados no programa Excel da Microsoft e utilizamos fórmulas estatísticas para calcular as médias, proporções, desvio padrão, distribuição de frequência e, produzir as tabelas e gráficos visando facilitar a descrição dos dados recolhidos. Nesse sentido, procuramos ir além dos diagnósticos que muitos entendem como "feminização" da pobreza e preconizamos uma reflexão sobre o fato de que se encontra em curso a feminização do empreendedorismo por necessidade no mundo de trabalho, embora por vias tortuosas, talvez se esteja caminhando para uma equidade maior entre os sexos no que tange a ocupação.

⁴ Conceitualmente, a "qualidade" pode ser definida de distintas formas. Neste estudo escolheu-se o conceito de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). A fim de medir a qualidade de serviços esses pesquisadores operacionalizaram uma escala de medição, e propuseram um modelo conceitual a partir da identificação dos hiatos (lacunas) que causam problemas na prestação de serviços.

4. Resultados

Um total de 260 respostas foram coletadas da população estabelecida em estudo. Foram considerados apenas os questionários que tinham a resposta "Sim" à questão: "utilizei o serviço ambulante prestado por mulher". Cabe destacar que, aplicação da abordagem teórico-metodológica Servqual requer uma prévia experiência do serviço a ser avaliado, logo somente quem utiliza é que tem plenas condições para avaliar processo de serviços significativamente.

Tabela 1. Perfil socioeconômico dos foliões

Perfil socioeconômico dos participantes do carnaval no Sambão do Povo de Vitória de acordo com o gênero declarado. Vitória, 2016. (N = 260)				
Perfil Social	Gênero declarado			
	<i>Feminino</i>		<i>Masculino</i>	
	N	%	N	%
1. Faixa etária				
< 20	24	18,32%	25	19,38%
21 – 30	33	25,19%	35	27,13%
31 – 40	37	28,24%	33	25,58%
41 – 50	22	16,79%	24	18,60%
> 50	15	11,45%	12	9,30%
2. Cor da pele (etnia)				
Amarela	21	16,03%	11	8,53%
Branca	47	35,88%	47	36,43%
Preta (negro)	26	19,85%	30	23,26%
Parda	37	28,24%	41	31,78%
3. Renda familiar				
Menos de R\$ 1260	44	33,59%	40	31,01%
R\$ 1261 a R\$ 2520	34	25,95%	31	24,03%
R\$ 2521 a R\$ 6300	20	15,27%	30	23,26%
Maior que R\$ 6300	11	8,40%	15	11,63%
Não declarada	22	16,79%	13	10,08%
4. Estado civil				
Solteiro (a)	33	25,19%	66	51,16%
Casado (a) / Juntado (a)	77	58,78%	54	41,86%
Separado (a); Divorciado(a); Viúvo(a)	21	16,03%	9	6,98%

5. Religião				
Ateísta	13	9,92%	15	11,63%
Católica	66	50,38%	69	53,49%
Espírita	17	12,98%	22	17,05%
Protestante (evangélico)	15	11,45%	11	8,53%
Umbanda/Candomblé	11	8,40%	7	5,43%
Outras/Nada a declarar	9	6,87%	5	3,88%
Total	131	100%	129	100,00%

Fonte: elaborado pelos autores.

O Perfil socioeconômico conforme evidencia a Tabela 1, foram entrevistados 131 mulheres (50,38%) e 129 homens (49,62%). No grupo feminino, a maioria se encontrava na faixa etária de 31 a 40 anos (28,24%), declararam-se brancas (35,88%), com renda familiar inferior a R\$1.260,00 reais (33,59%), religião católica (50,38%) e estado civil de casado/juntado (58,78%). Entre os homens, a maioria tinha idade entre 21 a 30 anos (27,13%), declararam-se de etnia branca (36,43%), com renda familiar inferior a R\$1.260,00 reais (31,01%), religião católica (53,49%) e estado civil de solteiro (51,16%).

Já 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

Dimensões	Importância		Satisfação	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Empatia	4,25	4,25	3,75	3,90
Garantia	4,70	4,60	4,00	4,00
Receptividade	4,15	4,70	4,10	4,25
Confiabilidade	4,50	4,20	4,30	3,90
Tangibilidade	4,25	4,30	4,05	4,20

Fonte: Dados da pesquisa

4.1 Análises de Gaps e quadrantes

Brito e Vergueiro (2011) apontam os "Gaps por dimensões" como ferramenta útil para representação dos resultados empregando a seguinte fórmula: Gap = Satisfação - Importância. Para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada questão foram somadas e divididas pelo número total de respondentes tanto para a satisfação quanto para a importância. A figura 1 apresenta os Gaps por dimensão:

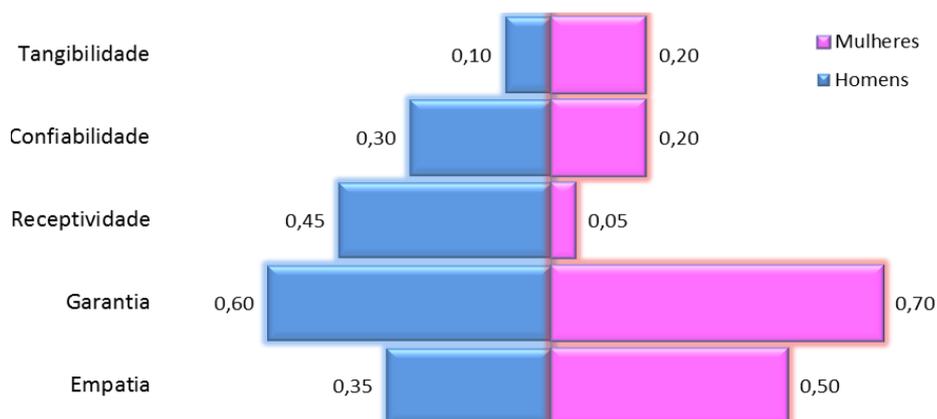


Figura 1 - Gráfico dos Gaps por dimensões

Fonte: Dados da pesquisa

Já Matriz de Análise de Importância X Desempenho assinala outra forma didática de apresentar os resultados dessa abordagem teórica metodológica. Nitecki e Herson (2000) recomendam-na porque propicia uma correlação gráfica que facilita a visualização dos dados, obtendo importante diagnóstico. Nessa pesquisa, a Figura 2 posiciona o serviço prestado no quadrante 1 (manter); isso indica um serviço bem desempenhados pelas empreendedoras.



Figura 2 - Análise de Quadrantes

Fonte: Dados da pesquisa

5. Discursão

Nas três questões abertas que compõem o corpus dessa pesquisa verificamos que os foliões que responderam à questão aberta melhora qualitativamente a avaliação pretendida. Nessa pesquisa, a referida questão aberta recebeu 160 (61,54%) contribuições. Consideramos que essa pergunta foi extremamente relevante, pois, mais da metade dos participantes registraram comentários, tais como:

- Creio que a mulher ambulante está fazendo sua parte para cuidar da família, em geral essas pessoas engravidam e vivem de amparos sociais do governo federal, pelo menos nessa época tem como ter renda e trabalhar.

Iniciação - Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística - Vol. 6 nº 3 - Maio de 2017

Edição Temática em Cultura e Comportamento

- Acho de extrema importância esse questionário, gostaria de registrar que tenho parentes vivendo na linha da miséria, e a única solução que encontraram foi colocar a cara nas ruas e panfletar no centro da capital.

No que se refere a "percepção social do profissional (ambulante) feminino no carnaval de Vitória" 70 (26,92%) dos participantes utilizaram o espaço para falar da coragem da mulher e sua postura de conquistar e empreender na vida. E perante aos olhos de 52 (20,00%) dos respondentes permanece o estereótipo do profissional da ambulante que é de um ser apático à vida e à educação. As falas a seguir remetem a essas inferências:

- Creio que a ambulante feminina pode trabalhar melhor dos que os homens, ela desempenha uma função extremamente perseverante, de coragem e gana na vida.
- A ambulante muitas vezes não apresenta uma postura ética, são pessoas que vivem de bolsa família e agora temem o governo cortará isso tudo. Ela só vê a vida quando o bicho pouca e, lamento deixou a educação de lado.

É importante notar que relato dos respondentes vem permeado de denúncias acerca da falta de atendimento especializado, nessa via os foliões reportam que um atendimento realizado por uma mulher empreendedora "causa impacto positivo".

- As mulheres ambulantes no carnaval de Vitória/ES não são conhecidas socialmente, inclusive a prefeitura que tenta exportar a qualidade capixaba do carnaval deveria treinar essas pessoas na manipulação alimentar.
- Penso que algumas pessoas aqui não sabem o que é uma ambulante, eu quando preciso de um atendimento procuro por mulheres, e dou preferência para esse sexo, acho que elas têm mais higiene e cuidado.

Os foliões destacam que existem boas e más empreendedoras ambulantes. Pode-se inferir que, conforme 39 (15,00%) foliões uma visão de invisibilidade dessa categoria profissional. A observação crítica das explanações dos clientes assinala uma imagem de indivíduos "austeros", tecendo comentário desqualificador do serviço feminino objeto desta pesquisa.

- A mulher ambulante no carnaval de Vitória/ES parece que não estão preparadas para vida, e o super inadequado quem compra.
- Eu já me dou por satisfeito quando elas pelo menos olham para mim e dão atenção ao atender, porque vivem num território hostil na capital.

Enfim, verificamos que há satisfação e insatisfação no que tange a ambiência, ou melhor, a dimensão Tangibilidade. Nessa direção, alguns depoimentos reportam que a vestimenta é fundamental.

- Um ponto que destaco é que as ambulantes não vestem roupa limpa e, excesso de calor daqui elas deveriam indumentária condizente de cuidado.
- Percebi que há mais mulheres ambulantes melhor vestidas neste carnaval, e a primeira impressão é sempre a que fica. Por isso, é fundamental estar atento ao visual em qualquer situação, o espaço seguro e tem cantadas, mas isso é normal no carnaval.
- Gostaria de registrar que as ambulantes não tiveram apoio da prefeitura e quero afirmar que mudanças precisam ser feitas para o próximo carnaval - como a padronização das roupas que facilitaria a identificação.

Nos testemunhos dos foliões identificamos os itens mais importantes (expectativa) compreende: "as ambulantes tratam os clientes de modo atencioso" obteve 76,92% das respostas e "ambulantes são gentis e acessíveis", 73,08%. Ainda em relação à importância, os itens da pesquisa receberam dos clientes uma pontuação que variava entre 4,15 e 4,70 de uma escala de cinco pontos (Tabela 1). Isso sugere que os fatores selecionados para a pesquisa são de fato relevantes para os clientes.

Já no que tange a satisfação o melhor item com 85,38% das respostas foi "ambulantes se comunicam bem". Ainda em relação à satisfação (percepção), os participantes atribuíram às questões, uma pontuação que variava entre 3,75 e 4,30 de uma escala de cinco pontos, apontando uma pequena diferença entre a importância e

a satisfação dos serviços. Entretanto, os itens que obtiveram uma pontuação menor podem representar aspectos a serem melhorados nos serviços ofertados pelas mulheres ambulantes. Entre eles estão a “rapidez de serviço para a clientela” e “ambulante apresenta postura profissional adequada”, com respectivamente 11,54% e 13,08% das respostas marcadas entre “insatisfeito” e “pouco satisfeito”.

As dimensões determinantes da qualidade do serviço apontadas nesse presente estudo assinalaram a dimensão “Garantia” como sendo a preferida pelos participantes da pesquisa. Garantia, para o método Servqual compreender a capacitação, ou seja, conhecimento e cortesia das empreendedoras e a habilidade que têm para transmitir confiança e responsabilidade “Assurance”.

6. Conclusões

Este estudo foi realizado tendo-se como objetivo principal avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas mulheres ambulantes no carnaval de Vitória no que tange à expectativa e a percepção dos usuários (foliões) em relação a um espaço não formal e lúdico.

Reiteramos que os foliões atendidos pelas ambulantes estão satisfeitos com o atendimento e com a qualidade dos serviços prestados pelas mulheres ambulantes no carnaval de Vitória/ES, citando a “garantia” como uma das mais importantes. Essa dimensão remete a capacitação, sendo assim, se traduz nas seguintes ações: conhecimento e cortesia da ambulante e sua habilidade em inspirar confiança e prestar explicações.

Por meio dessa pesquisa foi possível constatar que os foliões percebem positivamente a qualidade dos serviços prestados pelas mulheres ambulantes de Vitória. A diferença entre importância e satisfação foi mínima, indicando que as mulheres ambulantes estão muito perto de atingir as expectativas de seus clientes. Parte dessa alternativa, extremamente viável segundo os entrevistados comporta a cortesia e a habilidade que têm para transmitir confiança, in totum, indica o efetivo espírito empreendedor dessas mulheres.

Um dos pontos fracos refere-se aos Gaps 5, que demonstraram a necessidade de se investir no processo de humanização do acolhimento da clientela, visando reduzir o hiato da dimensão empatia. Esses resultados permitem sugerir que algumas ações específicas sejam consideradas, mostrando que avanços no tocante à igualdade de gênero têm sido lentos e inconsistentes, muitas vezes devido à lacuna de financiamento e capacitação.

Estudos mostram, em todos os lugares do mundo, as mulheres precisam de maior investimento de recursos dedicados e consistentes. Para implementar a igualdade de gênero na agenda de desenvolvimento pós-2015, é necessária vontade política e compromisso com níveis de financiamento sem precedentes — em escala, escopo e qualidade [...] Há décadas, a falta crônica de investimento em empoderamento das mulheres vem impedido progressos em matéria de direitos das mulheres e igualdade de gênero [...] Ademais, o setor privado deve respeitar os direitos humanos das mulheres e se tornar responsável pela contribuição para o progresso por meio do empoderamento das mulheres no local de trabalho (ONU, 2016).

Esta pesquisa realizada para avaliar a qualidade do serviço das mulheres ambulantes no carnaval de Vitória na visão dos/as foliões, a exemplo de outros estudos realizados em espaços não formais de educação, comprovou que realmente o método Servqual é apropriado para avaliar a qualidade a partir das percepções e expectativas dos usuários. Além disso, essa abordagem teórico-metodológica pode ser tornar uma ferramenta útil para a gestão e a tomada de decisões, pois permite evidenciar os pontos fracos e fortes das organizações, uma vez que gera informações sob a ótica dos seus clientes.

Utilizado para avaliar o grau de satisfação da clientela pode-se também indicar como ponto positivo o fato que esse método “aproxima” as ambulantes de seus clientes. Em meio às vantagens do método em questão há uma desvantagem, qual seja: o questionário padrão do Servqual é constituído apenas por questões fechadas o que o caracteriza como um método quantitativo. Entretanto, nesse trabalho, buscamos suprir essa lacuna inserindo uma questão aberta. Nessa direção, ao dar voz aos foliões também por essa via, além de agregarmos valor qualitativo ao estudo da percepção dos clientes, reunimos informações explícitas que propiciam a gestão do processo de desenvolvimento desses serviços.

Certamente este tema não se esgota nesta provocação, mas reafirma a necessidade de compreendermos melhor as questões de gênero e suas implicações culturais na sociedade e como isso se reflete nas nossas ações e outras reflexões podem ser propostas visando o compartilhamento da cultura da paz e o respeito aos direitos humanos. Sugerimos explorar mais a parte qualitativa da abordagem teórico-metodológica Servqual promovendo um diagnóstico minucioso da ambiência e também a utilização de outros métodos como o SERVPERF (o qual apresenta um questionário mais reduzido baseado somente na percepção de desempenho dos serviços). Por isso, possíveis desdobramentos podem fundamentar uma continuidade nessa linha de pesquisa. Os interessados em replicar este tipo de pesquisa devem-se atentar que a avaliação não é um fim em si mesma e que somente deve ser realizada com objetivos bem definidos, visando responder questões específicas e reunir dados que permitam melhoramento contínuo.

Finalmente, cabe ressaltar que todo esse elenco de preocupações deve ser levado em consideração, sem se perder de vista que os modelos de avaliação da qualidade de serviço são instrumentos essenciais de aferição de diagnósticos dos pontos fortes e fracos que se podem exprimir em oportunidades de aplicabilidade de Boas Práticas (best practices) e inovação. Quando corretamente implementados e empregados, identificam causas e encontram soluções criativas no processo de tomada de decisão, com vistas a melhorar o desempenho na prestação de serviços nos diversos espaços não formais.

Referências

ALVES, M. R. **Brasil é o primeiro em ranking de empreendedorismo.** Exame, São Paulo: Abril, Março 2015. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/pme/noticias/brasil-e-o-primeiro-em-ranking-de-empreendedorismo>> Acesso em 29 set. 2016.

- BERRY, Leonard L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing**: competindo através da qualidade. São Paulo: Maltese: Norma, c1992. 238 p.
- BRITO, Gisele Ferreira 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. 2013.
- CARVALHO, José Jorge de. **Inclusão étnica e racial no Brasil**: a questão das cotas no ensino superior. 2. ed. São Paulo: Attar, 2006. 211 p.
- CENTRO RUTH CARDOSO, (Org.). **Políticas sociais**: ideias e prática. São Paulo, SP: Moderna, 2011. 290 p.
- 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
- GARCIA, A. S.; GARCIA JR., A. R. (Org.). **Relações de gênero, raça, classe e identidade social no Brasil e na França**. 1. ed. Rio de Janeiro: LETRA CAPITAL, 2013.
- GIDDENS, Anthony. **The constitution of society**: outline of the theory of structuration. Berkeley: Univ. of California, c1984. 402p.
- KLANOVICZ, Luciana Rosar Fornazari; MOREIRA, Rosemeri (Org.). **Estudos de gênero em perspectiva**. Ponta Grossa, PR: ANPUH-PR, 2016. 150 p.
- LOPES, Manuela Nunes; DELLAZZANA-ZANON, Letícia Lovato; BOECKEL, Mariana Gonçalves. A multiplicidade de papéis da mulher contemporânea e a maternidade tardia. **Temas psicol.**, Ribeirão Preto, v. 22, n. 4, p. 917-928, dez. 2014
- MIGUEL, Luis Felipe; BIROLI, Flávia (Org.). **Teoria política feminista**: textos centrais. Vinhedo, SP: Ed. Horizonte, 2013. 376 p.
- 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.
- OLIVEIRA, Eleonora Menicucci de. et al. **Trabalho, saúde e gênero na era da globalização**. Goiânia: AB Ed., 1997. xi, 139 p.
- ONU. **Financiamento Transformador**. Disponível em: <<http://www.onumulheres.org.br/noticias/financiamento-transformador-pode-acabar-com-a-desigualdade-de-genero-ate-2030>>. Acesso em 18set2016.
- 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.
- SAFFIOTI, Heleieth Iara Bongiovani. **Gênero, patriarcado, violência**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004. 151 p. (Brasil urgente) ISBN 9788576430025 (broch.)
- SCAVONE, Lucila. Maternidade: transformações na família e nas relações de gênero. **Interface** (Botucatu), Botucatu, v. 5, n. 8, p. 47-59, Fev. 2001. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832001000100004>. Acesso em: 07 ago. 2015.

SILVA, Maria Mendes da; MORAES, Maria Quartin de. **Vida de mulher**. Rio de Janeiro: Marco Zero, 1981. 114p.

SILVA, J.C. O conceito de Território na Geografia e a Territorialidade da Prostituição. In: RIBEIRO, M.A. (org). **Território e Prostituição na Metrópole Carioca**. Rio de Janeiro: Ecomuseu Fluminense, 2002.

SOUZA, Sérgio Ricardo de. **Lei Maria da Penha comentada**: sob a nova perspectiva dos direitos humanos: comentários artigo por artigo, anotações, jurisprudência e tratados internacionais. 4. ed. rev. e atual. Curitiba, PR: Juruá, 2013.

VIEIRA, Josênia Antunes. A identidade da mulher na modernidade. **DELTA**, São Paulo, v. 21, n. spe, p. 207-238, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-44502005000300012>. Acesso em: 11 jan. 2016.