

XII-103 - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA POR PRODUTORES RURAIS EM RELAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO NO ÂMBITO DO PROJETO PRODUTORES DE ÁGUA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Marcos Benevenuto Neves⁽¹⁾

Economista e Mestre em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável – UFES. Professor da UVV/ES.

Renato Ribeiro Siman⁽²⁾

Engenheiro Químico e Doutor em Saneamento e Hidráulica. Professor da UFES. Coordenador do curso de mestrado profissional em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável – UFES.

Endereço⁽¹⁾⁽²⁾: Centro tecnológico. Programa de pós-graduação em engenharia e desenvolvimento sustentável. Universidade Federal do Espírito Santo – UFES . Vitória, ES.

RESUMO

Pesquisas sobre qualidade percebida pelo cliente em relação a um serviço utilizado permitem a identificação de falhas que podem ser enfrentadas no sentido de elevar a melhoria do serviço prestado e elevar o nível de satisfação do usuário. Tomando-se como objeto de estudo o projeto **ProdutorES de Água do Estado do Espírito Santo**, como uma experiência de pagamentos por serviços ambientais, o presente trabalho teve o objetivo de avaliar a qualidade percebida pelos produtores rurais que aderiram ao Projeto, em relação ao serviço prestado pelo fornecedor desse serviço. Para tal, utilizou-se instrumento baseado na escala SERVQUAL, quando foram aplicados questionários junto a 58 produtores rurais que compuseram a amostra. Os procedimentos envolveram: apuração dos *gaps* (lacunas) entre as médias dos 14 itens de perguntas considerados para a seção expectativa e para a percepção; utilização de quartis como separatriz dos *gaps* em "regiões críticas" de prioridade para ações preventivas e corretivas; aplicação de testes para verificar diferenças de médias para amostra pareada e independentes; avaliação da confiabilidade do questionário por meio do coeficiente Alpha de Cronbach e utilização de análise de agrupamento (*cluster*). Os resultados mostram a ocorrência de *gaps* negativos para todas as variáveis consideradas da amostra, sugerindo as maiores falhas do projeto nos itens: informação ao produtor sobre os resultados das vistorias técnicas realizadas nas propriedades ao longo do contrato; falta de esclarecimento sobre as condições em que se daria a renovação contratual e no cumprimento dos pagamentos ao produtor conforme as datas estabelecidas. A escala aplicada mostrou-se confiável para o questionário como um todo, porém, obteve-se alguns coeficientes insatisfatórios em algumas dimensões. A análise de cluster permitiu a formação de dois grupos de produtores, classificados como os Satisfeitos com o Projeto (18 indivíduos) e os Insatisfeitos (40 indivíduos) com base na magnitude dos *gaps* (lacunas).

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade Percebida, Escala SERVQUAL, Lacunas, Análise de Agrupamento.

INTRODUÇÃO

Pesquisas sobre qualidade percebida pelo cliente em relação a um serviço utilizado permitem a identificação de falhas que podem ser enfrentadas no sentido de elevar a melhoria do serviço prestado e elevar o nível de satisfação do usuário. Tomando-se como objeto de estudo o projeto ProdutorES de Água do Estado do Espírito Santo, como uma experiência de pagamentos por serviços ambientais.

OBJETIVO

Avaliar a qualidade percebida pelos produtores rurais em relação ao projeto ProdutorES de Água, oferecido pelo Governo do Estado do Espírito Santo, através do uso de um instrumento de medição baseado na escala SERVQUAL.

MÉTODO

Utilizou-se instrumento baseado na escala SERVQUAL, quando foram aplicados questionários junto a 58 produtores rurais que compuseram a amostra. Os procedimentos envolveram: apuração dos gaps (lacunas) entre as médias dos 14 itens de perguntas considerados para a seção expectativa e para a percepção; utilização de quartis como separatriz dos gaps em "regiões críticas" de prioridade para ações preventivas e corretivas; aplicação de testes para verificar diferenças de médias para amostra pareada e independentes; avaliação da confiabilidade do questionário por meio do coeficiente Alpha de Cronbach e utilização de análise de agrupamento (cluster).

RESULTADOS

Os resultados mostram a ocorrência de gaps negativos para todas as variáveis consideradas da amostra, sugerindo as maiores falhas do projeto nos itens: informação ao produtor sobre os resultados das vistorias técnicas realizadas nas propriedades ao longo do contrato; falta de esclarecimento sobre as condições em que se daria a renovação contratual e no cumprimento dos pagamentos ao produtor conforme as datas estabelecidas. A escala aplicada mostrou-se confiável para o questionário como um todo, porém, obteve-se alguns coeficientes insatisfatórios em algumas dimensões. A análise de cluster permitiu a formação de dois grupos de produtores, classificados como os Satisfeitos com o Projeto (18 indivíduos) e os Insatisfeitos (40 indivíduos). O grupo dos Satisfeitos foi formado por aqueles que apresentaram *gaps* (lacunas) baixos, abrangendo tanto aqueles que registraram altas expectativas, porém com percepções também altas, quanto por aqueles que apresentaram baixas expectativas, mas com baixas percepções. Esse grupo foi composto por 18 indivíduos (31% da amostra). Já o grupo dos Insatisfeitos foi constituído por aqueles que obtiveram *gap* altos, com as percepções menores que as expectativas, constituído por 40 indivíduos (69% da amostra).

Tabela 1 - Médias das Expectativas e Percepções; GAPs das médias Apurados para o total dos itens de perguntas por dimensão da qualidade.

Dimensão	Item	Essência de Cada Pergunta Contida na Escala	Média Expectativa (1)	Média Percepção (2)	GAP (2)-(1)
Confiabilidade	I ₁	Prometem e cumprem fazer algo em certo tempo	6,09	5,16	-0,93
	I ₂	Esclarecem os critérios técnicos para o valor do pagamento	6,02	5,88	-0,14
	I ₃	Pagamentos feitos conforme valores estabelecidos no contrato	6,12	5,69	-0,43
	I ₄	Datas dos pagamentos cumpridas conforme contrato	6,09	4,64	-1,45
Presteza	I ₅	Disposição para o fornecimento das informações necessárias	5,95	5,14	-0,81
	I ₆	Esclarecem sobre razões pelas quais se efetua pagamentos	6,19	5,95	-0,24
	I ₇	Esclarecem sobre as condições para a renovação contratual	6,05	4,00	-2,05
	I ₈	Demonstram conhecimento técnico para a escolha das áreas	6,29	5,86	-0,43
Segurança	I ₉	Demonstram conhecimento sobre condições presentes no contrato	5,95	5,72	-0,23
	I ₁₀	Informam os resultados das vistorias técnicas ao produtor	6,43	4,19	-2,24
Empatia	I ₁₁	Foi dada atenção individual ao produtor	6,03	5,14	-0,89
	I ₁₂	Entendem as necessidades específicas do produtor	6,07	5,31	-0,76
	I ₁₃	Objetivos dos profissionais semelhantes ao do produtor	5,71	5,67	-0,04
	I ₁₄	Explicações contribuíram para o conhecimento sobre a conservação florestal	6,31	6,07	-0,24

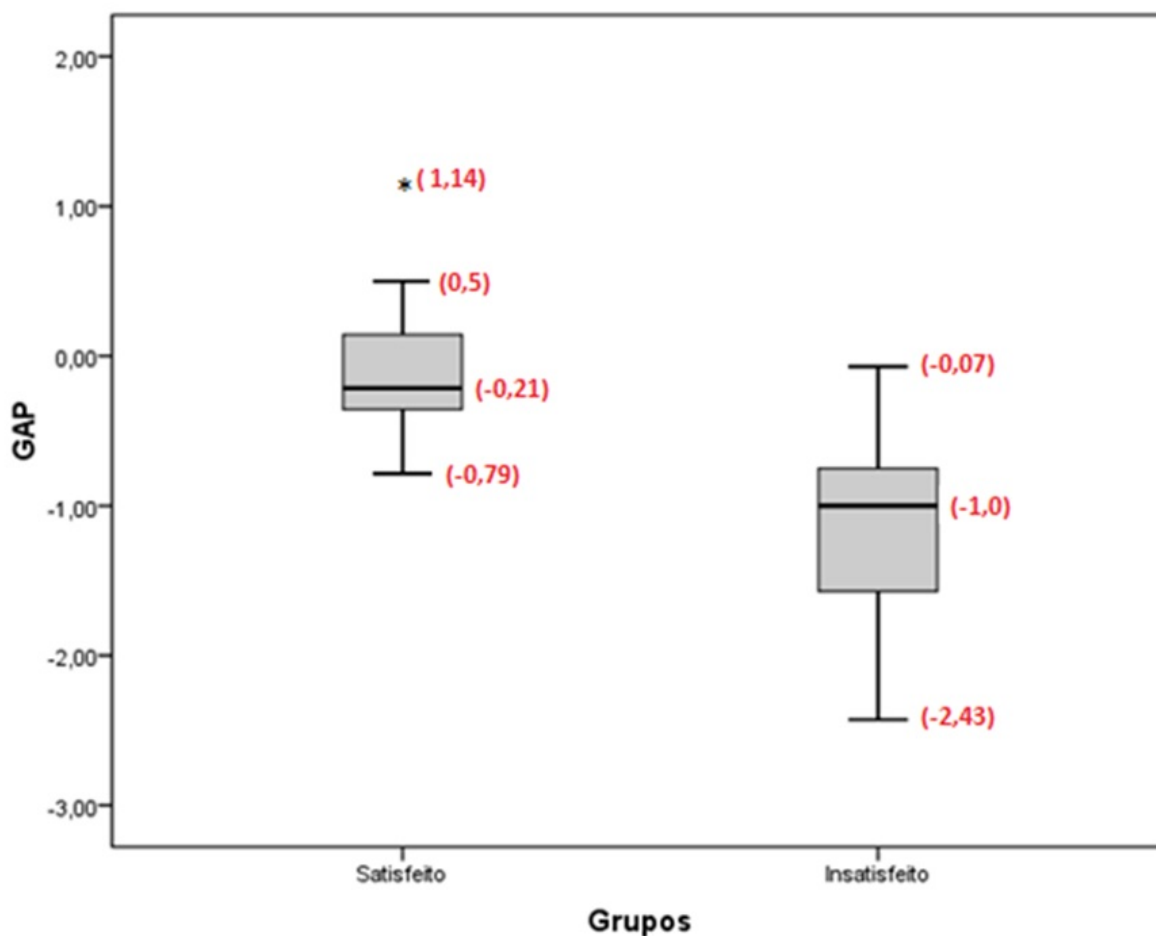
Tabela 2 - Ordenamento dos *gaps* do total de itens e por bacia Hidrográfica - distribuição por quartis e prioridade considerada.

GERAL														
Itens	Prioridade Crítica			Prioridade Alta				Prioridade Moderada				Prioridade Baixa		
	I ₁₀	I ₇	I ₄	I ₁	I ₁₁	I ₅	I ₁₂	I ₃	I ₈	I ₆	I ₁₄	I ₉	I ₂	I ₁₃
Média Expectativa	6,43	6,05	6,09	6,09	6,03	5,95	6,07	6,12	6,29	6,19	6,31	5,95	6,02	5,71
Média Percepção	4,19	4,00	4,64	5,16	5,14	5,14	5,31	5,69	5,86	5,95	6,07	5,72	5,88	5,67
GAP	-2,24	-2,05	-1,45	-0,93	-0,89	-0,81	-0,76	-0,43	-0,43	-0,24	-0,24	-0,23	-0,14	-0,04
Quartis	1º Quartil - 1,06			2º Quartil - 0,60				3º Quartil - 0,24						
BACIA 01 - BENEVENTE														
Itens	Prioridade Crítica			Prioridade Alta				Prioridade Moderada				Prioridade Baixa		
	I ₇	I ₁₀	I ₄	I ₅	I ₈	I ₁₂	I ₁	I ₉	I ₆	I ₁₄	I ₃	I ₁₁	I ₂	I ₁₃
Média Expectativa	5,79	6,58	6,11	6	6,37	5,79	6,05	5,79	6,11	6,21	5,95	5,89	6,00	5,37
Média Percepção	3,42	4,84	4,89	5,11	5,53	5,05	5,42	5,21	5,58	5,74	5,58	5,53	5,79	5,42
GAP	-2,37	-1,74	-1,22	-0,89	-0,84	-0,74	-0,63	-0,58	-0,53	-0,47	-0,37	-0,36	-0,21	0,05
Quartis	1º Quartil -0,97			2º Quartil -0,61				3º Quartil -0,37						
BACIA 02 - GUANDU														
Itens	Prioridade Crítica			Prioridade Alta				Prioridade Moderada				Prioridade Baixa		
	I ₁₀	I ₇	I ₄	I ₅	I ₁₁	I ₁₂	I ₁	I ₆	I ₈	I ₁₃	I ₁₄	I ₂	I ₉	I ₃
Média Expectativa	6,57	6,22	6,13	5,96	6,17	6,26	6,00	6,43	6,26	5,87	6,52	6,13	6,00	6,22
Média Percepção	4,7	4,83	5,09	5,09	5,48	5,61	5,61	6,04	6,09	5,74	6,39	6,04	5,96	6,39
GAP	-1,87	-1,39	-1,04	-0,87	-0,69	-0,65	-0,39	-0,39	-0,17	-0,13	-0,13	-0,09	-0,04	0,17
Quartis	1º Quartil -0,91			2º Quartil -0,39				3º Quartil -0,12						
BACIA 03 - SÃO JOSÉ														
Itens	Prioridade Crítica			Prioridade Alta				Prioridade Moderada				Prioridade Baixa		
	I ₁₀	I ₇	I ₄	I ₁	I ₁₁	I ₃	I ₁₂	I ₅	I ₈	I ₂	I ₁₄	I ₉	I ₁₃	I ₆
Média Expectativa	6,06	6,13	6,00	6,25	6,00	6,19	6,13	5,88	6,25	5,88	6,13	6,06	5,88	5,94
Média Percepção	2,69	3,5	3,69	4,19	4,19	4,81	5,19	5,25	5,94	5,75	6,00	6,00	5,88	6,25
GAP	-3,37	-2,63	-2,31	-2,06	-1,81	-1,38	-0,94	-0,63	-0,31	-0,13	-0,13	-0,06	0,00	0,31
Quartis	1º Quartil -2,12			2º Quartil -0,79				3º Quartil -0,11						

Tabela 3 - Teste-t de Student para amostra pareada.

Dimensão	Itens	Diferença das médias (gap)	Desvio Padrão	Erro padrão	Intervalo de confiança de 95% para a diferença		t	df	p-valor
					Limite inferior (acima)	Limite superior (abaixo)			
Confiabilidade	I ₁	-0,931	1,532	0,201	-1,334	-0,528	4,629	57	0,000
	I ₂	-0,138	1,29	0,169	-0,477	0,201	0,814	57	0,419
	I ₃	-0,431	1,623	0,213	-0,858	-0,004	2,022	57	0,048
	I ₄	-1,448	1,975	0,259	-1,968	-0,929	5,585	57	0,000
Presteza	I ₅	-0,81	1,638	0,215	-1,241	-0,38	3,768	57	0,000
	I ₆	-0,241	1,189	0,156	-0,554	0,071	1,546	57	0,128
	I ₇	-2,052	1,923	0,253	-2,557	-1,546	8,124	57	0,000
Segurança	I ₈	-0,431	1,23	0,161	-0,754	-0,108	2,669	57	0,010
	I ₉	-0,224	1,009	0,133	-0,49	-0,041	1,691	57	0,096
	I ₁₀	-2,241	1,994	0,262	-2,766	-1,717	8,561	57	0,000
Empatia	I ₁₁	-0,897	1,774	0,233	-1,363	-0,43	3,849	57	0,000
	I ₁₂	-0,759	1,342	0,176	-1,111	-0,406	4,306	57	0,000
	I ₁₃	-0,034	1,184	0,155	-0,346	0,277	0,222	57	0,825
	I ₁₄	-0,241	1,275	0,167	-0,577	0,094	1,442	57	0,155

Figura 1 - Gráfico Boxplot dos entrevistados separados em grupos definidos pela análise de cluster.



CONCLUSÃO

Todos os 14 (quatorze) *gaps* obtidos entre as médias das variáveis relacionadas à seção expectativa e a da percepção foram negativos. Para 9 (nove) deles as percepções dos produtores rurais sobre o projeto ProdutorES de Água ficaram abaixo das expectativas que haviam sido formadas sobre o mesmo quando tomaram conhecimento de que haveria esta ação em sua região, indicando assim, que a qualidade percebida pelos produtores foi insatisfatória nos atributos retratados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ESPÍRITO SANTO. Lei Estadual nº 8.995 de 23/09/2008. Institui o Programa de Pagamento por Serviços Ambientais no Estado do Espírito Santo. **Diário Oficial do Estado do Espírito Santo**. Vitória, ES, n. 22.197, 23 set. 2008. Caderno Executivo, p. 1-2.
2. PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.
3. PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, vol. 67, n. 420-450, New York University, Winter 1991.
4. SILVA, T. B.; JUNIOR, J. A. M.; SANTOS, R. M.; AHNERT, F. Projeto ProdutorES de Água. In *Experiências de pagamentos por serviços ambientais no Brasil*. Org. Pagiola, S.; Glehn, H. C. V. e Taffarello, D., Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo/ Coordenadoria de Biodiversidade e Recursos Naturais. São Paulo: SMA/CBRN, p. 271-290, 2013.