

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
COLÉGIO POLITÉCNICO
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE COOPERATIVAS**

**Qualidade no cooperativismo de infraestrutura: uma
análise da percepção dos associados da Celetro**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Cristiane Camponogara

**Santa Maria, RS, Brasil
2014**

QUALIDADE NO COOPERATIVISMO DE INFRAESTRUTURA: UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS ASSOCIADOS DA CELETRO

Cristiane Camponogara

Trabalho de conclusão apresentado ao Curso de Tecnologia em Gestão de Cooperativas do Colégio Politécnico da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) como requisito parcial para obtenção do grau de
Tecnólogo em Gestão de Cooperativas

Professor Orientador: Gabriel Murad Velloso Ferreira

**Santa Maria, RS, Brasil
2014**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
COLÉGIO POLITECNICO DA UFSM
TECNOLOGIA EM GESTÃO DE COOPERATIVAS**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
Aprova o Trabalho de Conclusão de Curso

**QUALIDADE NO COOPERATIVISMO DE INFRAESTRUTURA: UMA
ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS ASSOCIADOS DA CELETRO**

Elaborado por
Cristiane Camponogara

como requisito para obtenção de grau no Curso de Tecnologia em Gestão de
Cooperativas

COMISSÃO EXAMINADORA:

Gabriel Murad Velloso Ferreira, Dr.
(Presidente/Orientador)

xxxxx, Prof. (UFSM)

xxxxx, Prof. (UFSM)

Santa Maria, 20 de novembro de 2014

RESUMO

Artigo Científico
Colégio Politécnico da UFSM
Universidade Federal de Santa Maria

QUALIDADE NO COOPERATIVISMO DE INFRAESTRUTURA: UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS ASSOCIADOS DA CELETRO

AUTORA: CRISTIANE CAMPONOGARA

ORIENTADOR: GABRIEL MURAD VELLOSO FERREIRA

Santa Maria, 20 de novembro de 2014

Este trabalho tem como principal objetivo, através de um estudo de caso, averiguar a qualidade dos serviços da Cooperativa de Eletrificação Centro Jacuí LTDA – Celetro. Como base teórica e metodológica utilizou-se a escala SERVQUAL proposta por Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014). Esta escala, procura avaliar a discrepância entre as expectativas e as percepções em relação ao serviço prestado e ainda fornece o Gap (lacuna) de satisfação. Para isso utilizou-se através da escala SERVQUAL um questionário composto por 15 afirmativas para avaliar as expectativas e 15 afirmativas para avaliar as percepções, com base em cinco dimensões compostas por suas respectivas variáveis, onde fazem alusão ao modelo de escala SERVQUAL. Ainda foi proposto um quadro com as médias de todas as dimensões para poder se obter uma melhor qualidade percebida sobre os serviços, e uma lista de prioridades para demonstrar o que os associados levam em consideração para que se sintam satisfeitos com os serviços. Portanto, diante dos dados obtidos, foram calculados através de planilhas eletrônicas do Microsoft Excel os índices de média, máximo, mínimo, coeficiente de variação e porcentagem, onde foi possível fazer a análise dos resultados e identificar que a cooperativa atende as necessidades dos associados, estando em sua maioria, satisfeitos com os serviços prestados, contudo, apresentando níveis de boa qualidade e qualidade extremamente boa.

Palavras-chave: Qualidade. Escala SERVQUAL. Cooperativa Celetro.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Dimensões da qualidade.....	16
Figura 2 - Modelo Conceitual da Qualidade de Serviços ou Modelo de <i>GAP</i>	18

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Dimensões da SEVQUAL.....	16
Quadro 2 - Dimensões e Variáveis do questionário.....	23
Quadro 3 - Médias realizadas a partir das médias das variáveis da dimensão tangível.....	28
Quadro 4 - Médias realizadas a partir das médias das variáveis da dimensão confiabilidade..	32
Quadro 5 - Médias realizadas a partir das médias das variáveis da dimensão responsividade..	34
Quadro 6 - Médias realizadas a partir das médias das variáveis da dimensão segurança.....	37
Quadro 7 - Médias realizadas a partir das médias das variáveis da dimensão empatia.....	40
Quadro 8 - Comparação do fechamento das médias das dimensões metodologia.....	40
Quadro 9 - Escala de prioridades para chegar à satisfação dos associados da Celetro.....	41
Quadro 10 - Lista de prioridades de satisfação.....	43

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Expectativas e percepções sobre a aparência dos materiais utilizados nas instalações de rede de energia elétrica. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).....	26
Tabela 2 - Expectativas e percepções sobre a aparência dos funcionários (se a equipe sempre está vestida de maneira adequada). (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).....	27
Tabela 3 - Expectativas e percepções sobre os matérias de comunicação disponibilizados. (Minha conta de luz é de fácil entendimento). (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).....	28
Tabela 4 - Expectativas e percepções em relação à realização do serviço prometido dentro do prazo estipulado. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).....	29
Tabela 5 - Expectativas e percepções sobre o valor que os associados pagam para utilizarem energia elétrica em comparação com a qualidade dos serviços que recebem. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente)referencial teórico.....	30
Tabela 6 - Expectativas e percepções sobre a potência de energia que a Celetro disponibiliza aos associados. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente)gestão da qualidade.....	31
Tabela 7 - Expectativas e percepções em relação à confiança que os associados depositam nos serviços da Celetro. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).....	31
Tabela 8 - Expectativas e Percepções acerca da velocidade e agilidade no reparo quando falta energia. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).....	33
Tabela 9 - Expectativas e Percepções em relação à disposição dos colaboradores para tirar dúvidas dos associados. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).....	33
Tabela 10 - Expectativas e Percepções em relação à utilização dos equipamentos usados pelos técnicos, se eles os utilizam com segurança. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).....	34
Tabela 11 - Expectativas e Percepções sobre o recolhimento dos materiais utilizados pelos técnicos na prestação dos serviços. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).....	35
Tabela 12 - Expectativas e Percepções em relação à realização do serviço concedido de maneira correta e com segurança. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).....	35
Tabela 13 - Expectativas e Percepções sobre o atendimento dos colaboradores. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).....	37

Tabela 14 - Expectativas e Percepções em relação aos colaboradores, se eles são sempre bem-educados. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).....38

Tabela 15 - Expectativas e Percepções quanto à comunicação da cooperativa com os associados, se ela sempre avisa antecipadamente quando é preciso fazer algum desligamento. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).....39

Sumário

1 INTRODUÇÃO	10
1.2 Objetivo geral	12
1.1.2 Objetivos específicos	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 Gestão da qualidade.....	12
2.1.1 Modelo de escala SERVQUAL.....	14
3 METODOLOGIA	20
3.1 Local da pesquisa.....	20
3.2 Definição da população e da amostra	21
3.2.1 Coleta de dados e esquema da pesquisa	22
3.2.2 Análise e interpretação dos dados	24
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	24
4.1 Resultados da análise dos dados da dimensão tangível	26
4.2 Resultados da análise dos dados da dimensão da confiabilidade	29
4.3 - Resultados da análise dos dados da dimensão responsividade	32
4.4 - Resultados da análise dos dados da dimensão segurança	34
4.5 Resultados da análise dos dados da dimensão empatia	37
4.5.1 Análise comparativa das médias das variáveis das cinco dimensões	40
4.5.1.1 Escala de prioridade para atingir a satisfação dos associados da Celetro	41
CONCLUSÃO	45
REFERÊNCIAS	46
APÊNDICES.....	47

1 INTRODUÇÃO

Uma cooperativa é uma associação autônoma, de adesão livre, que tem o intuito de unir pessoas em prol de um mesmo objetivo. Essas organizações não visam lucro, são gerenciadas de forma democrática e existem para prestar serviços aos seus associados. Portanto, as cooperativas, a partir da ajuda mútua, buscam melhores condições de vida para os seus proprietários.

O cooperativismo, portanto, é uma prática que visa auxiliar na produção e na distribuição de riquezas, com capacidade de unir o desenvolvimento econômico com o bem-estar social.

Nesse sentido assegura Hunt (2002):

O cooperativismo é a doutrina que preconiza a colaboração e a associação de pessoas ou grupos com os mesmos interesses, a fim de obter vantagens comuns em suas atividades econômicas. O associacionismo cooperativista tem por fundamento o progresso social da cooperação e do auxílio mútuo segundo o qual aqueles que se encontram na mesma situação desvantajosa de competição conseguem, pela soma de esforços, garantir a sobrevivência (HUNT, 2002, p. 109).

Historicamente o cooperativismo tem contribuído com o desenvolvimento econômico e social de treze ramos de atividade. Dentre eles, destaca-se o ramo de infraestrutura, constituídas por cooperativas de eletrificação rural, que nascem com o objetivo de atender as necessidades de demanda de energia elétrica de muitas famílias do interior e visam prestar, de forma coletiva, serviços de infraestrutura aos seus associados, no qual é um dos objetivos da cooperativa que foi analisada neste trabalho.

De acordo com dados da Ocergs (2014), este ramo conta com 23 cooperativas, sendo duas cooperativas representadas por federações e confederações, já as demais são singulares e possuem mais de 450 mil associados, abrangendo 358 municípios do Rio Grande do Sul, que é onde atuam em maior parte. Contam com mais de 62 mil km de extensão de rede de energia elétrica, e contribuem com a geração de novos empregos, empregando mais de 3,2 mil pessoas.

Dessa maneira, as cooperativas de eletrificação, como as cooperativas dos demais ramos, buscam manter o movimento cooperativista vivo em sua gestão, seja na participação democrática dos associados, na solidariedade, independência e autonomia, pois ela deve

perceber os possíveis desafios e conflitos que podem surgir durante sua gestão, caso contrário não há porque existir o movimento que visa ter melhores condições econômicas na prestação de serviços agregado ao bem-estar social.

Deste modo, é importante que ela se integre ao cooperado, seja por meio de programas de incentivo, cursos, palestras e principalmente acerca da qualidade da prestação de serviços que disponibilizam para atender as necessidades dos cooperados, e estes, devem ser de qualidade.

Portanto, entende-se que a qualidade na prestação de serviços é um dos fatores cruciais para o sucesso de qualquer organização, em especial as cooperativas de eletrificação, que distribuem energia elétrica para milhares de famílias. Deste modo é evidente que as cooperativas busquem atingir a qualidade já que os níveis de exigência dos consumidores aumentam dia a pós dia. A maneira que a cooperativa busca tal qualidade no serviço prestado também determina o quão preparada ela está para atender as expectativas dos cooperados.

Neste sentido, vale ressaltar a importância da cooperativa buscar métodos de avaliação da Qualidade de seus serviços, tendo em vista, identificar deficiências que possam comprometer a qualidade de seus serviços e, contudo, satisfazer as expectativas de seus associados, gerando o bem-estar dele dentro da cooperativa. Segundo Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) a qualidade de um determinado serviço, na percepção dos clientes, pode ser agregada entre a diferença das expectativas dos clientes e suas percepções em relação ao serviço prestado.

Deste modo, existe um modelo de escala, chamado SERVQUAL proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (2014), no qual visa avaliar as discrepâncias entre as expectativas e as percepções que usuários têm sobre os serviços recebidos de uma determinada organização.

Portanto, diante da importância de perceber e manter a qualidade no âmbito da prestação de serviços está pesquisa procura analisar o caso da percepção da qualidade dos serviços prestados pela Cooperativa de Eletrificação Centro Jacuí (CELETRO), com sede na cidade de Cachoeira do Sul – RS, na qual presta serviços para mais 27 cidades da região, atendendo e fornecendo serviços para mais de 20 mil associados.

Sendo assim, estabeleceu-se, com base na escala SERVQUAL, o problema da pesquisa, que é enfatizado sobre a seguinte questão:

Qual é a qualidade dos serviços prestados pela Cooperativa Celetro, em relação às expectativas e as percepções de seus associados?

1.1 Objetivos

1.2 Objetivo geral

Identificar o nível de qualidade dos serviços que a Cooperativa Celetro fornece aos seus associados.

1.1.2 Objetivos específicos

A partir do objetivo geral, a pesquisa busca alcançar:

a)Propor um quadro analítico para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CELETRO a partir da escala SERVQUAL.

b)Identificar a expectativa e a percepção dos associados com relação aos serviços prestados pela CELETRO.

c)Analisar a qualidade percebida.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão da qualidade

Qualidade é um termo utilizado para mostrar o nível de excelência em que uma organização presta serviço para seus usuários, conceitualmente, há muitas teorias utilizadas por autores. Para Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) a qualidade de serviços é a discrepância que existe entre as expectativas e as percepções dos clientes sobre um determinado serviço recebido. Ou seja, as percepções dos usuários do serviço devem exceder as suas expectativas para assim se sentirem satisfeitos.

Para Kotler (1998) a qualidade pode ser entendida como:

O nível de qualidade que se deseja alcançar num determinado produto necessita estar em consonância com o mercado-alvo que se quer atingir. A qualidade significa que o mesmo seja capaz de mostrar um alto desempenho, através de critérios, tais como: durabilidade, confiabilidade, precisão, facilidade de operação e reparos etc. Acima de tudo, a qualidade precisa ser medida do ponto de vista do consumidor uma vez que, somente sob a sua ótica é que se pode medir a qualidade em geral. Vale destacar que a verdadeira qualidade está além de uma simples redução de defeito: significa, pois, satisfazer os desejos e necessidades dos clientes melhor que os concorrentes (KOTLER, 1998, p. 176).

No mesmo sentido Paladini (2000), descreve o conceito de qualidade sendo um conceito dinâmico, ou seja, trabalha com hipóteses que variam ao longo do tempo, podendo ser de forma acentuada ou não.

É importante ressaltar que os usuários de serviços, buscam mudanças e inovações entrelaçadas a produtos/serviços de boa qualidade a todo o momento, cabe à organização atender a este tipo de desafio na gestão da qualidade.

Promover o comprometimento de todos na organização, desde a presidência até aos funcionários, para estabelecer métodos de qualidade, tais como objetivos claros e metas definidas é necessário, mesmo que isso torne o serviço mais caro, logo, em compensação será o ganho com a qualidade de serviços e satisfação dos usuários. Caso o contrário, a organização irá sofrer com perda de tempo e dinheiro. Para Berry (2001) o maior problema está na dependência de mão-de-obra como relata a seguir:

O elemento mais problemático em demonstrar consistentemente a competência nos serviços é a alta dependência de mão-de-obra de muitos serviços. Os seres humanos oferecem um serviço mais variável do que as máquinas. Essa é uma realidade da condição humana. Não apenas as pessoas que prestam serviços diferem umas das outras quanto as suas atitudes, personalidades e habilidades no serviço, mas o

mesmo prestador de serviços pode fornecer diferentes níveis de qualidade de serviço de um cliente para outro, dependendo da atitude em particular do cliente, da complexidade do serviço solicitado, do cansaço do prestador de serviços ou dos problemas pessoais. Em resumo, os serviços altamente dependentes de mão-de-obra são mais vulneráveis a apresentar falhas (BERRY, 2001, p. 135).

O contato boca a boca que o funcionário tem com o usuário de serviço também influencia no ambiente de controle da qualidade, pois a organização está inserida diretamente com os seus usuários, por exemplo, se um usuário tem algum tipo de problema com um serviço recebido, ele irá tratar diretamente com o funcionário que fez esse serviço, e é nesse momento que o processo da gestão da qualidade aparece. Para Giansi e Corrêa (1997)

O alto contato entre o cliente e os funcionários tem dois tipos de consequências: por um lado, permite maior flexibilidade para o atendimento das expectativas de clientes específicos; por outro, torna difícil a tarefa de monitoramento dos resultados de cada funcionário, exceto através de reclamações de clientes. O funcionário prestador de serviços deve, muitas vezes, adequar o serviço às necessidades específicas de cada cliente, exercendo, por consequência, um alto grau de julgamento pessoal (GIANESI e CORRÊA, 1997, p. 460).

Portanto, a qualidade dos serviços é muitas vezes fator determinante na visão de quem precisa de algum tipo de serviço, e as organizações devem fortalecer a busca de aperfeiçoamentos sobre a sistemática abrangência do controle de qualidade.

Contudo, conhecer onde estão as maiores expectativas para buscar melhorar as percepções, prestar a devida atenção às necessidades do usuário de serviço, a fim de perceber as expectativas dos mesmos em relação ao serviço que eles desejam, de forma a satisfazê-los, pode oferecer um diferencial para se sobressair na acentuada concorrência do mercado competitivo.

Então, diante da busca por estabelecer alternativas que visam oferecer um controle de qualidade, o presente estudo apresenta um modelo de escala chamado SERVQUAL, proposto por Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), na qual visa estabelecer uma escala para medir as expectativas e percepções dos associados em relação aos serviços recebidos, estabelecendo assim a qualidade percebida pelos mesmos.

2.1.1 Modelo de escala SERVQUAL

Este modelo de escala chamado SERVQUAL, foi desenvolvido por Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) no ano de 1983, com o intuito de medir as expectativas e percepções sobre a qualidade dos serviços. Foi desenvolvido a partir de um estudo exploratório, tendo como metodologia utilizada, entrevistas realizadas com clientes de várias empresas nacionais, onde resultou na junção de vários fatores importantes.

No estudo são apresentados primeiramente os quatro fatores que influenciam nas expectativas dos clientes. Conforme Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) a comunicação boca a boca é um dos fatores, pois os clientes que utilizam determinado serviço, falam para outros clientes sobre como é a qualidade, dando uma boa recomendação ou não.

Outro fator seria as necessidades pessoais de cada cliente, os autores descrevem que certos clientes tem variação de expectativas por dependerem de características pessoais, uns preferem um serviço de um jeito, outros, de outra forma.

Para Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) o terceiro fator seria a percepção de experiências anteriores sobre a utilização dos serviços, os autores relatam que os clientes mais experientes têm expectativas mais baixas em relação a aspectos de comportamento de funcionários, mas por outro lado, são mais exigentes na competência e eficácia de quando solicitam algum serviço.

E por último, o fator da comunicação externa, cujos autores, são o principal fator na formação das expectativas dos clientes, pois nesse contexto a muitas mensagens diretas e indiretas para o consumidor, por exemplo, uma empresa multinacional que oferece produtos de aceitação no mundo inteiro, influência na qualidade por vários motivos, pela promessa de disponibilizar mais limites, ter qualidade superior, etc.

A partir de todos estes fatores determinados pelos autores, os mesmos chegaram à conclusão de que existem dimensões de qualidade que os clientes levam em consideração na hora de avaliar as expectativas e as percepções sobre a qualidade dos serviços. Para isso estabeleceram variáveis derivadas dessas dimensões que buscam chegar à qualidade percebida dos usuários de serviços. As dimensões inicialmente propostas foram dez, de onde foram originadas da comunicação boca a boca, necessidades pessoais, experiências anteriores e comunicação externa, onde fazem o elo de medir as expectativas do serviço esperado, e a percepção do serviço recebido, de forma a estabelecer a qualidade percebida dos serviços. A figura 1 ilustra o modelo das dimensões determinantes da qualidade utilizadas inicialmente:

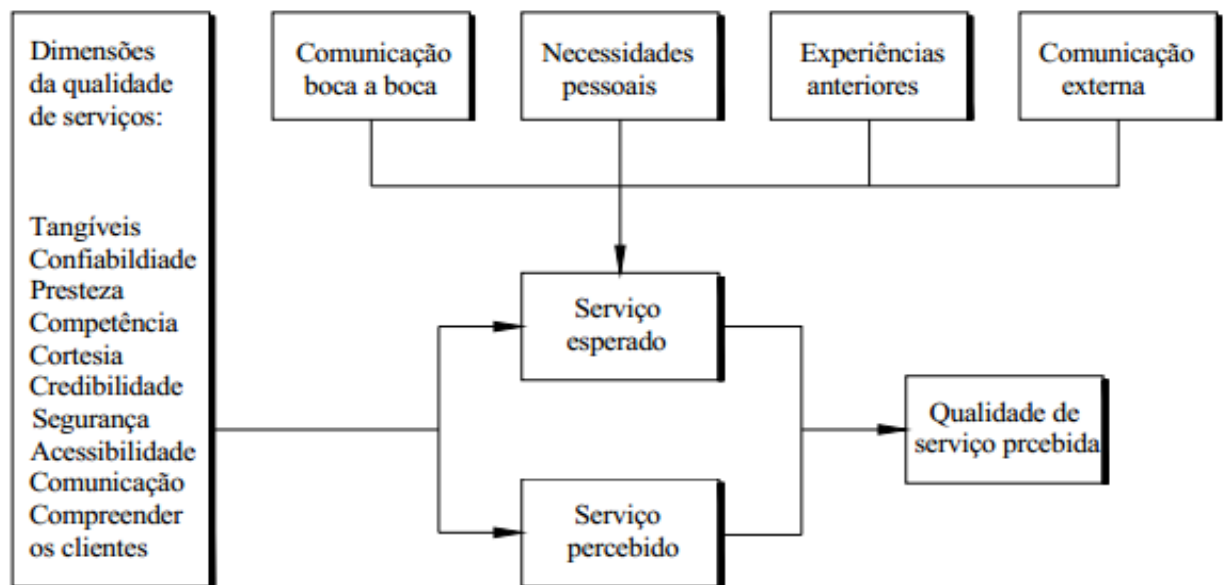


Figura 1 – Dimensões da qualidade.

Fonte: Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014 p. 32)

Dentre as análises feitas Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) afirmam que:

As várias análises estatísticas realizadas durante a construção da SERVQUAL revelaram uma correlação considerável entre itens que representavam algumas das dez dimensões originais. Em particular, as correlações sugeriram a consolidação das sete últimas dimensões em apenas duas, mais amplas, às quais denominamos segurança e empatia. As três dimensões restantes - elementos tangíveis, confiabilidade e responsividade permaneceram intactas em todo o processo de desenvolvimento da escala (ZEITHAML, PARASURAMAN E BERRY, 2014, p. 34)

Após as mudanças na escala SERVQUAL, restaram apenas cinco dimensões, mas que por sua vez, não deixam de captar pontos específicos de cada uma das dez dimensões originais. O quadro 1 ilustra como ficaram as dez dimensões originais, adaptadas as cinco dimensões restantes.

Dez dimensões originais para avaliação de qualidade em serviços	Elementos Tangíveis	Confiabilidade	Responsividade	Segurança	Empatia
Elementos Tangíveis					
Confiabilidade					
Responsividade					
Competência Cortesia Credibilidade Garantia					
Acessibilidade Comunicação Entendimento do cliente					

Quadro 1 – Dimensões da SERVQUAL.

Fonte: Adaptado de Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014 p. 35)

Como é possível verificar, as cinco principais dimensões têm conceitos derivados das dez dimensões originais, que são captadas pelas expectativas e percepções dos clientes, os elementos tangíveis, segundo Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) são as instalações físicas, a aparência dos equipamentos que utilizam para a prestação de serviços, a confiabilidade representa o grau de confiança que depositam nos funcionários para realizarem o serviço feito de maneira correta e com confiança, a responsividade relaciona-se ao tempo que os funcionários levam para prestar o serviço, ou seja, entender e atender o que seus clientes pedem de maneira imediata e a disposição que tem de oferecer ajuda.

Diante do estudo realizado a partir das dimensões, os autores identificaram que a busca da qualidade relaciona-se no equilíbrio entre as percepções e as expectativas dos clientes, cujo estudo busca alcançar a tentativa de suprir as lacunas existentes entre os dois.

Para Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), isso significa que as maiores deficiências internas na qualidade dos serviços, estão uma ligada à outra e com isso formam o modelo de GAP, ou o modelo conceitual da qualidade em serviços. A figura 2 ilustra o modelo de *Gaps*.

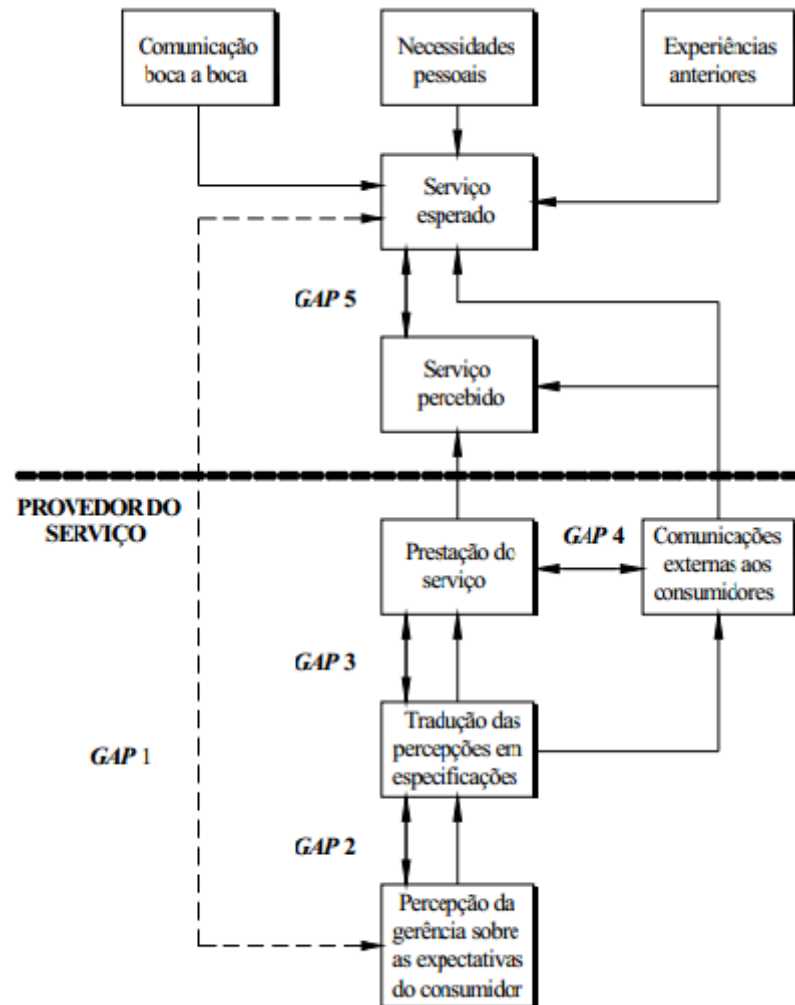


Figura 2 – Modelo Conceitual da Qualidade de Serviços ou Modelo de GAP

Fonte: Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014 p. 63)

O modelo de *Gaps* mostra que entre o GAP 1 ao GAP 4 formam as discrepâncias internas que existem nas organizações prestadoras de serviços, nos quais devem se manter fechados, para que estes contribuam para o fechamento do GAP 5 no qual evidência o que os clientes esperam na qualidade de determinado serviço. Caso o contrário, a partir da abertura de algum destes, a organização terá como resultado, deficiências na qualidade dos serviços percebidas pelos usuários.

Segundo Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) os *GAPS* tem as seguintes definições:

GAP 1: É a discrepância entre expectativas dos clientes e percepção da gerência, ou seja, são as expectativas expressadas pelos clientes em relação aos serviços e o entendimento das mesmas, observadas pela gerência e executivos. Os autores relatam que a gerência nem

sempre entende o que é que o cliente quer e como é a sua avaliação sobre a qualidade do serviço.

GAP 2: São as discrepâncias entre a percepção da gerência e especificações da qualidade do serviço. Esse *Gap* quer dizer que, os gerentes devem perceber as expectativas dos clientes, no entanto, não é evidente que apenas isso se torne suficiente para realizar um serviço de qualidade. Deste modo, é necessário que a percepção do gerente, seja trabalhada, por meio de metas de desempenho para que mostrem se a percepção detectada foi correta.

GAP 3: Discrepância entre especificações da qualidade do serviço e entrega do serviço. No entendimento de Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), isso quer dizer que cada empresa possui especificações de qualidade para realizar em um produto ou serviço, porém, existem discrepâncias até a entrega deste mesmo, devido a um serviço estar ligado a outro, ou seja, a execução de um serviço pode estar entrelaçada a mais de um funcionário, e estes precisam manter uniformemente o padrão de qualidade que a empresa exige, para que a entrega deste serviço atinja a qualidade desejada pela gerencia.

GAP 4: Discrepância entre entrega do serviço e comunicações externas. Conforme Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), toda organização tem meios de comunicação externa, através de propagandas em que expressam um determinado nível de qualidade, e existe uma discrepância entre os serviços prometidos com os serviços propriamente efetivados. A empresa deve cumprir com as promessas realizadas nessa comunicação externa.

GAP 5: Discrepância entre expectativas dos clientes e percepção do serviço. Esse *Gap*, na visão dos autores, é a diferença que o cliente percebe na sua visão, sobre a sua expectativa em relação a percepção sobre o serviço esperado e recebido, e dentre os fatores que eles esperam está a comunicação boca a boca, necessidades pessoais e experiência anterior. Se as expectativas dos clientes excederem sobre as percepções dos serviços, é sinal de que há deficiências nos serviços.

Diante das dimensões analisadas com base na entrevista dos clientes, e a definição do modelo de *Gaps* que deveriam avaliar, os autores elaboraram o modelo de escala SERVQUAL, contendo duas partes, a primeira contendo um total de 22 afirmações para medir as expectativas e a outra parte, com um total de 22 afirmações para medir as percepções dos serviços prestados, podendo assim, chegar à qualidade percebida dos clientes nos quais avaliaram.

A proposta da atual pesquisa é baseada conforme o desenvolvimento da escala SERVQUAL, tendo em vista analisar qual é a qualidade percebida dos associados da cooperativa Celetro.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho classifica-se como um estudo de caso, no qual Yin (2005), diz ser uma análise abrangente de um fenômeno atual dentro de um âmbito da vida real, no qual os comportamentos não podem ser modificados, no entanto, é possível verificar através de observações claras e entrevistas sistemáticas, que o estudo de caso beneficia-se do desenvolvimento inicial de proposições teóricas para dirigir-se a coleta e análise de dados.

Ainda na visão de Yin (2005) não tem como estipular se é possível ter um método de pesquisa melhor que o outro, o que se pode fazer é adequar um método ao objetivo e a estrutura da pesquisa.

Conforme Betto (2006) o planejamento da pesquisa envolve tanto o plano quanto a estrutura que será empregada na investigação com a finalidade de se obterem respostas para o problema da pesquisa.

3.1 Local da pesquisa

Para a realização do presente estudo, obteve-se uma coleta de dados na Cooperativa Celetro - Cooperativa de Eletrificação Centro Jacuí LTDA, tendo sua sede na cidade de Cachoeira do Sul – Rio Grande do Sul, onde presta serviço para mais 27 cidades da região.

A Celetro tem como um dos objetivos, transformar e distribuir energia elétrica, tanto para consumo domiciliar quanto para consumo em atividades de produção, indústrias rurais e afins.

A cooperativa também procura fomentar, entre os associados, o consumo de energia elétrica, incentivando suas diferentes aplicações e difundindo suas técnicas de utilização, amparando assim a educação cooperativista e participando de campanhas de extensão ao cooperativismo.

Conforme os dados do relatório estatístico referente ao mês de junho de 2014, a cooperativa até então possuía cerca de 21.970 associados, 212 colaboradores, 132.588,5

transformadores instalados, um total de 5.252,913 km de extensão de redes construídas e um total de R\$ 16.183.057,21 de capital integralizado.

3.2 Definição da população e da amostra

Conforme Andrade (1994) apud Betto (2006), população é conceituada como um conjunto de elementos que serão analisados e estudados, contudo, considerando a impossibilidade de consultar uma população de elementos inteira, avalia-se sobre escolha uma determinada quantidade dos elementos que serão investigados, compondo-se assim a amostra.

Para a realização da presente pesquisa, utilizou-se uma amostragem aleatória probabilística, isto é, quando não se têm um método que propõe a averiguação de um determinado elemento chave a ser pesquisado. Martins (1994) assegura que a principal característica desse processo é que todos os elementos da população podem ser investigados, e obterem a mesma chance probabilística de serem escolhidos por meio de uma escolha aleatória.

Diante disso utilizou-se a seguinte fórmula proposta por Martins (1994) para calcular a amostragem:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot N}{e^2 (N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q}}$$

Sendo:

n = Amostra mínima.

N= Número da população.

$Z^2_{\alpha/2}$ = Valor tabelado (Dist.Normal Padrão).

p= Percentual estimado.

q=1- p Complemento de p.

e = erro amostral.

α = Nível de significância.

Portanto, o total da população que poderia ser pesquisada é de 21.970, no entanto, com base no cálculo, utilizou-se 211 entrevistas, onde foram escolhidas aleatoriamente, contudo o erro amostral foi de 0,0673.

3.2.1 Coleta de dados e esquema da pesquisa

A realização do presente trabalho delineou-se por duas etapas: A primeira etapa constitui-se pela pesquisa bibliográfica, onde foram pesquisados embasamentos teóricos para amparar a problemática deste estudo e buscar respostas que nortearam o trabalho durante a sua realização e desenvolvimento, sendo este, compreendido pela seguinte questão:

Qual é a qualidade dos serviços prestados pela Cooperativa Celetro, em relação às expectativas e as percepções na visão de seus associados?

O estudo também levantou embasamento teórico para a questão da qualidade percebida pelos associados da Celetro, e escala SERVQUAL, no qual se obteve amparo para a realização da segunda etapa. Na sequência, foram coletados dados de fontes primárias, ou seja, informações concedidas através de questionários realizados, com base teórica na escala SERVQUAL, com alterações a proposta de Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014).

Para estruturação do questionário (apêndice A), inicialmente teve que ser identificado quais dos *Gaps* propostos por Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) irá identificar respostas para o problema da pesquisa.

Neste estudo, o *Gap* analisado, é o *Gap* 5, que são as discrepâncias entre expectativas dos clientes e percepção do serviço que faz alusão as cinco dimensões da qualidade propostas pelos autores, nas quais são os elementos tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia.

Através dessas dimensões, que foram adaptadas para o contexto real do estudo, deram embasamento e estruturação para a realização das afirmativas.

O quadro 2 à seguir mostra as dimensões de qualidade e suas respectivas variáveis a serem avaliadas:

(continua)

Dimensões	Variáveis
-----------	-----------

(conclusão)

Dimensões	Variáveis
Tangibilidade	<ul style="list-style-type: none"> – Aparência das instalações físicas e equipamentos, – Aparência dos colaboradores, – Materiais de comunicação disponibilizados.
Confiabilidade	<ul style="list-style-type: none"> – Realização do serviço conforme prometido no prazo estipulado, – Confiabilidade dos serviços prestados, – Relação custo benefício sobre o valor a ser pago sobre a utilização do serviço. – Qualidade da potência de luz.
Responsividade	<ul style="list-style-type: none"> – Velocidade da manutenção dos serviços, – Disposição para tirar dúvidas dos associados.
Segurança	<ul style="list-style-type: none"> – Segurança na prestação dos serviços, – Segurança na utilização dos equipamentos, – Recolhimento dos materiais utilizados pelos técnicos na prestação dos serviços.
Empatia	<ul style="list-style-type: none"> – Atendimento, – Educação, – Comunicação.

Quadro 2: Dimensões e Variáveis do questionário.

A partir das dimensões propostas foi estruturado um questionário com quinze afirmativas, com variação entre um ao cinco (sendo 1 para nada desejável, 2 para pouco desejável, 3 razoável, 4 desejável e 5 muito desejável) para avaliar a expectativa dos associados em relação a qualidade do serviço que eles gostariam de receber da cooperativa Celetro para que estes, fossem considerados de ótima qualidade. Em seguida, foi aplicado um questionário com as mesmas afirmativas, com variações entre um ao cinco (sendo 1 para discorda totalmente, 2 discorda em partes, 3 razoável, 4 concorda em partes e 5 concorda totalmente) para medir a percepção do associado em relação a real qualidade do serviço recebido pela cooperativa.

Após a realização das afirmações, a pesquisa dispôs de uma afirmação que procura mensurar entre notas de 0 a 10 o nível de satisfação individual de cada associado em relação aos serviços prestados pela Celetro. Na sequência um quadro contendo algumas variáveis fora

do embasamento proposto por Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), na qual procura avaliar entre um ao quatro (sendo 1 para mais importante, 2 para segunda mais importante, 3 para terceira mais importante e 4 para a quarta mais importante) quais são as variáveis mais importantes que o associado avalia para se sentir satisfeito com o serviço, ainda contendo uma lista de prioridades de satisfação dos mesmos.

Diante da pesquisa aplicada, define-se o nível de qualidade identificado através da escala SERVQUAL, sobre a qualidade dos serviços da Celetro, atingindo assim, o principal objetivo da pesquisa.

3.2.2 Análise e interpretação dos dados

Para a realização das análises dos dados coletados, primeiramente, optou-se por repassa-los a uma planilha eletrônica do Microsoft Excel. Através disso foram calculados por meio de métodos estatísticos, os calculados de mínimo, a média, o máximo, o coeficiente de variação e as porcentagens das respectivas respostas, seguido de uma análise em comparação as expectativas e percepções dos associados, que fazem alusão ao modelo teórico do trabalho.

Diante das análises realizadas, foi possível atingir o objetivo da pesquisa, verificando assim as percepções e expectativas dos associados da cooperativa Celetro em relação aos serviços prestados através do *Gap 5* (Discrepância entre expectativas dos clientes e percepção do serviço) que resulta na qualidade percebida, podendo ela ter um índice de satisfação boa (zero), extremamente boa (acima de zero) ou insatisfatória (-1).

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A avaliação dos resultados sobre os dados coletados em relação à qualidade dos serviços percebida pelos associados da Celetro será apresentada neste tópico.

O total da coleta de dados foi de 211 questionários respondidos, sendo 27% das entrevistas realizadas na sede da Cooperativa, na cidade de Cachoeira do Sul – RS, 24% das

entrevistas na cidade de Cerro Branco – RS, 19% das entrevistas na cidade de Candelária – RS, 15% das entrevistas na cidade de Paraíso do Sul – RS, 14% na cidade de Novo Cabrais – RS, juntamente com 1% correspondente a cidade de Encruzilhada do Sul.

Os entrevistados em sua maioria correspondem com 62% ao sexo feminino, já o restante, com 38% correspondem ao sexo masculino.

Conforme a zona onde os entrevistados residem, foi constatado que 81% dos entrevistados residem na zona rural das respectivas cidades e 19% residem na zona urbana.

Diante das análises realizadas, 84% dos entrevistados utilizam energia elétrica para apenas uso doméstico, sendo que 15% utilizam para alguma atividade produtiva, juntamente com o uso doméstico, conforme analisado, apenas 1% dos entrevistados utilizam energia elétrica apenas para atividade produtiva.

Na realização do questionário (apêndice A) ainda foi perguntado à quantidade de equipamentos que utilizavam energia elétrica nas respectivas residências dos entrevistados, sendo que a média de equipamentos foi de 13 equipamentos elétricos por residência, com um máximo de 21 equipamentos por residência e um mínimo de 3 equipamentos por residência. Quando perguntado em relação à quantidade de equipamentos que utilizam energia elétrica na sua respectiva atividade produtiva, a média de equipamentos foi de pelo menos 1 equipamento utilizado, e um máximo de 6 equipamentos utilizados na respectiva atividade produtiva, o mínimo de equipamentos foi equivalente a zero pois na realização das entrevistas, muitos não possuíam alguma atividade produtiva.

A seguir serão apresentados os dados em relação às dimensões propostas no modelo de escala SERVQUAL, sendo os aspectos tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia.

Considerando que as análises foram realizadas sobre quinze afirmativas, sendo elas com uma estruturação do tipo Likert, com variação entre um ao cinco (sendo 1 para nada desejável, 2 para pouco desejável, 3 razoável, 4 desejável e 5 muito desejável) para avaliar a expectativa dos associados em relação a qualidade do serviço que eles gostariam de receber da cooperativa Celetro para que estes, fossem considerados de qualidade excelente. Na sequência, foi aplicado um questionário (Apêndice A) com as mesmas afirmativas, com variações entre um ao cinco (sendo 1 para discorda totalmente, 2 discorda em partes, 3 razoável, 4 concorda em partes e 5 concorda totalmente) para medir a percepção do associado em relação a real qualidade do serviço recebido pela cooperativa.

Portanto, foi calculado o Gap individual de cada afirmativa, onde serão apresentadas em tópicos para melhor entendimento. Para a realização dos cálculos, foi analisada a

diferença entre expectativas e percepções, ou seja, (expectativas – percepções), onde os valores variam entre -4 ($E=1 - P=5$) e +4 ($E=5 - P=1$), a partir desses valores foram calculados a média, o mínimo, a máxima, o coeficiente de variação e a porcentagem das respostas.

Conforme o registro dos valores, para a análise da qualidade percebida, cada afirmativa que apontar valor zero corresponde a um apontamento de boa qualidade percebida, para cada registro apontado com valores positivos, quer dizer que o elemento concordou com a afirmação e apontou uma qualidade percebida extremamente boa, no entanto cada registro que apresentar valores negativos, o apontamento é de insatisfação.

4.1 Resultados da análise dos dados da dimensão tangível

As variáveis dessa dimensão correspondem aos aspectos tangíveis, ou seja, a aparência física das instalações e equipamentos, a aparência dos funcionários e materiais de comunicação disponibilizados para os associados.

A tabela 1 corresponde à primeira afirmativa aplicada e seu nível de concordância.

Tabela 1 – Expectativas e percepções sobre a aparência dos materiais utilizados nas instalações de rede de energia elétrica. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativas	4	5	4,91	6%
Percepções	2	5	4,40	15%
Qualidade Percebida	-1	3	0,5	1,45%

De acordo com os dados estabelecidos acima se pode analisar que a aparência dos equipamentos obteve uma média de expectativa alta, a ser confirmada pela baixa variação entre as respostas (6%). Em relação às percepções, também se pode dizer que existe uma média de percepção alta (4,40), porem com uma maior variação nas respostas, que é explicado

pelo fato de se ter opiniões de discordo parcialmente (2) e concordo totalmente (5).

Diante do confronto entre expectativa e percepção, verificou-se que a média da qualidade percebida superou as expectativas (0,5). No entanto, observou-se que 5% dos entrevistados apresentaram insatisfação (-1) com a aparência dos materiais utilizados nas instalações físicas dos equipamentos. Por outro lado, o restante dos entrevistados concordou com 95% uma excelência na qualidade, em um nível de +3.

A seguir, a segunda tabela evidenciará o resultado da segunda variável (afirmativa) dessa dimensão.

Tabela 2 – Expectativas e percepções sobre a aparência dos funcionários (se a equipe sempre está vestida de maneira adequada). (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativas	4	5	4,91	6%
Percepções	3	5	4,88	8%
Qualidade Percebida	-1	2	0,03	17,05%

Diante desse resultado, observou-se que também há uma média de expectativa elevada (4,91), onde os resultados de mínimo e máximo foram entre 4 e 5, confirmando assim o baixo índice de variação (6%). Ao analisar as percepções dos entrevistados, verificou-se que há uma média de percepção alta com 4,88, porém com um pouco mais de variação (8%), pelo fato das afirmativas variarem de discordo totalmente a concordo totalmente, percebendo-se assim o motivo em que o mínimo e a máxima ficaram entre 3 e 5.

Ao analisar a qualidade percebida que se obteve a partir das análises das expectativas e percepções, notou-se que, a média da qualidade percebida foi boa, estando mais próxima à zero, superando as expectativas apesar de apresentar um índice de variação maior (17,05%).

É válido ressaltar que apenas 5% dos respondentes discordaram com a afirmativa (-1) e um total de 2% das respostas consideradas razoáveis.

Na sequência será avaliada a última variável em relação aos materiais de comunicação disponibilizados pela cooperativa, com o intuito de averiguar se a respectiva conta de luz é de fácil entendimento, representada na tabela 3.

Tabela 3 – Expectativas e percepções sobre os matérias de comunicação disponibilizados. (Minha conta de luz é de fácil entendimento). (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativas	4	5	4,91	6%
Percepções	2	5	4,78	12%
Qualidade Percebida	-1	3	0,13	4,99%

Conforme o resultado desta tabela foi diagnosticado que as expectativas e percepções superaram os níveis de qualidade, ambas com respectivas médias altas. Contudo a variação das expectativas se manteve menor (6%), pois o mínimo (discordo totalmente) foi 4 e o máximo (concordo totalmente) foi 5, isso explica o porque da variação das percepções estar um pouco mais elevada (12%), devido aos índices de mínimo (nada desejado) estar entre 2 e o máximo (muito desejado) estar com 5.

Neste sentido, a qualidade percebida foi extremamente boa, com um máximo de 3, porém 17% dos respondentes, não concordaram com a afirmativa (-1).

A fim de alcançar o fechamento dessa dimensão, o quadro 3 a seguir evidência uma média calculada a partir de uma junção entre todas as médias das três variáveis da dimensão tangível.

	Média
Expectativas	4,91
Percepções	4,68
Qualidade Percebida	0,22

Quadro 3 – Médias realizadas a partir das médias das variáveis da dimensão tangível.

Como podem ser observadas, as médias em geral foram altas, as expectativas obtiveram um índice maior que as percepções, pois, a média da mesma, foi um pouco mais

baixa. A média da qualidade percebida pelos associados, ficou entre 0 e 1, portanto é considerada entre os níveis de boa qualidade e qualidade extremamente boa.

4.2 Resultados da análise dos dados da dimensão da confiabilidade

As variáveis dessa dimensão correspondem aos aspectos de confiabilidade, ou seja, a realização do serviço prometido dentro de prazo estipulado, a confiabilidade dos serviços prestados, relação custo benefício sobre o valor a ser pago sobre a utilização do serviço e a qualidade da potência de luz.

A seguir o resultado da primeira afirmativa desta dimensão, demonstrada na tabela 4.

Tabela 4 – Expectativas e percepções em relação à realização do serviço prometido dentro do prazo estipulado. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativas	4	5	4,91	6%
Percepções	2	5	4,37	19%
Qualidade Percebida	-1	3	0,54	1,68%

Nesta variável, observou-se que, a expectativa encontra-se alta, diante dos resultados uniformes que variam de concordo totalmente (máximo) a discordo totalmente (mínimo).

Na percepção, nota-se que, houve um maior índice de variação (19%) entre as respostas, mas mesmo diante desse resultado, a média das expectativas (4,91) superou a média das percepções (4,37).

Fazendo a comparação dos respectivos indicativos, percebe-se que a qualidade percebida pelos associados, foi considerada de boa qualidade e qualidade extremamente boa, já que sua média fica entre 0 e 1, no entanto, apresenta um pequeno índice de 11% dos entrevistados insatisfeitos, o restante dos entrevistados demonstraram-se muito satisfeitos.

Isso pode ser confirmado pelas seguintes afirmações de alguns associados:

Sempre que eles falam que vão ir, eles vão assim que podem.

Sempre que chamei, eles foram.

Eles são ótimos nessa parte.

Os relatos dos mesmos confirmam a satisfação de alguns associados diante da realização do serviço conforme prazo estabelecido.

A tabela 5 é representada pela afirmativa em relação ao custo benefício em comparação ao serviço recebido.

Tabela 5 – Expectativas e percepções sobre o valor que os associados pagam para utilizarem energia elétrica em comparação com a qualidade dos serviços que recebem. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativas	4	5	4,90	6%
Percepções	2	5	3,97	28%
Qualidade percebida	-1	3	0,93	1,25%

De acordo com os dados coletados na pesquisa, a expectativa quanto ao que os associados percebem sobre o valor que pagam para utilizar a energia elétrica em comparação ao serviço que recebem teve uma média alta (4,90), com uma baixa variação, entretanto quando foram observados os dados das percepções dos associados, nota-se que houve uma variação alta de respostas (28%), mas considerada boa. Cabe salientar que o índice de respondentes que discordaram da afirmativa foi de 20% e isso explica a alta variação, já que o restante das afirmativas foi contabilizado entre concordo parcialmente e concordo totalmente.

Confrontando-se as duas análises, resultou em uma qualidade percebida considerada extremamente boa, com uma média de 0,93, contudo apesar das percepções serem

consideradas de boa qualidade algumas declarações de entrevistados disseram estar insatisfeitos em comparação com uma empresa que distribui energia elétrica na cidade de Cachoeira do Sul.

Tabela 6 – Expectativas e percepções sobre a potência de energia que a Celetro disponibiliza aos associados. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativas	4	5	4,91	6%
Percepções	2	5	4,46	18%
Qualidade Percebida	1	3	0,45	2,03%

Em relação às percepções, a média foi considerada boa, chegando próximo ao nível de concordo totalmente, apesar da alta variação entre as respostas ser de 18%, devido à discordância de alguns respondentes e a concordância de outros. Em contrapartida o coeficiente de variação das expectativas pode ser considerado baixo (6%). Na avaliação da qualidade percebida observou-se que as expectativas superaram as percepções, contudo gerou um índice de qualidade extremamente boa, onde se teve baixa variação entre respostas, a ser confirmado por um total de 92% dos entrevistados estarem satisfeitos com a potência de energia recebida. A seguir, apresenta-se a última variável desta dimensão.

Tabela 7 – Expectativas e percepções em relação à confiança que os associados depositam nos serviços da Celetro. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Expectativas	4	5	4,91	0,50
Percepções	2	5	4,91	0,39
Qualidade Percebida	-1	3	0	0,29

Na elaboração do resultado dessa variável, foi atribuído os valores de desvio padrão pois a média da qualidade percebida obteve zero, com isso impossibilitando fazer o cálculo do coeficiente variação (Média / Desvio Padrão). Diante dos resultados, notou-se que em geral as expectativas igualaram-se as percepções, apresentando médias iguais (4,91), porém o desvio padrão das expectativas obteve um resultado um pouco mais elevado do que as percepções. Portanto, analisando as duas, é válido dizer que a afirmativa é considerada de boa qualidade, pois a média de respostas concentrou-se em 0, e seu índice de insatisfação (-1) foi apenas de 9%.

A seguir, o fechamento desta dimensão se realizará por meio do cálculo das médias das expectativas, percepções e qualidade percebida das quatro variáveis que foram apresentadas, ou seja, uma média gerada a partir das médias de cada variável.

	Média
Expectativas	4,91
Percepções	4,37
Qualidade Percebida	0,54

Quadro 4 – Médias realizadas a partir das médias das variáveis da dimensão confiabilidade.

Conforme exposto na representação, a média das expectativas e percepções foi considerada de forma geral, alta diante das avaliações, observando que as mesmas, alcançaram um valor próximo ao nível máximo de concordo totalmente nas percepções (5) e muito desejado nas expectativas (5). A qualidade percebida, portanto, obteve uma média acima de zero, ou seja, extremamente boa.

4.3 - Resultados da análise dos dados da dimensão responsividade

Neste tópico será exposto o resultado das variáveis relacionadas a velocidade e a agilidade da manutenção dos serviços, e a disposição dos colaboradores para tirar dúvidas dos associados.

Tabela 8 – Expectativas e Percepções acerca da velocidade e agilidade no reparo quando falta energia. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativas	4	5	4,93	5%
Percepções	2	5	4,68	14%
Qualidade Percebida	-1	3	0,25	2,74%

Ao analisar a tabela, verificou-se que as expectativas superaram as percepções, tendo médias próximas uma da outra, é importante ressaltar que embora as percepções tenham um mínimo de 2 (discordo em partes) apenas 4 pessoas discordaram com essa afirmativa, confirmando assim a boa qualidade percebida, que se manteve mais próxima de zero (0,25) . Diante desse resultado verifica-se o resultado da tabela 9, demonstrada a seguir:

Tabela 9 – Expectativas e Percepções em relação à disposição dos colaboradores para tirar dúvidas dos associados. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativas	4	5	4,91	6%
Percepções	2	5	4,49	19%
Qualidade Percebida	-1	3	0,43	2,09%

Concluindo a avaliação das variáveis da dimensão responsividade, verifica-se que a média de expectativas é alta, seguida de uma baixa variação. Ao analisar as percepções, é possível destacar que ela esteja abaixo ou inferior as expectativas, mas que também, não deixa de obter uma média alta, porém com mais variação entre discordo parcialmente (2) e concordo totalmente (5).

Após o resultado das expectativas e percepções, apurou-se a qualidade percebida, onde destaca-se uma qualidade extremamente boa, entretanto 5% dos resultados da qualidade

percebida pelos respondentes, foi considerada de insatisfação. O restante, com 95% foi considerado de boa qualidade.

Na sequência, será apresentado o quadro 5, com as médias realizadas a partir das respectivas médias correspondentes das variáveis que foram apresentadas.

	Média
Expectativas	4,97
Percepções	4,59
Qualidade Percebida	0,38

Quadro 5 - Médias realizadas a partir das médias das variáveis da dimensão responsividade.

Para o fechamento dessa dimensão, observou-se que as médias originadas pelas médias das variáveis, concentram-se em médias altas (expectativas e percepções), e com um índice de qualidade percebida boa e extremamente boa (0,38).

4.4 - Resultados da análise dos dados da dimensão segurança

Esta dimensão está atrelada a realização do serviço concedido de maneira correta e com segurança, averiguar se os técnicos utilizam os equipamentos com segurança, e analisar se fazem o recolhimento dos materiais utilizados pelos técnicos na prestação dos serviços.

Os resultados obtidos serão analisados a partir da tabela 10, conforme demonstrado a seguir:

Tabela 10 – Expectativas e Percepções em relação à utilização dos equipamentos usados pelos técnicos, se eles os utilizam com segurança. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativas	4	5	4,92	5%
Percepções	3	5	4,83	11%
Qualidade Percebida	-1	2	0,09	6,56%

Conforme exposto na tabela, percebe-se que novamente as expectativas superaram as percepções, onde se teve uma baixa variação de respostas, devido às expectativas estarem entre níveis desejados e muito desejados. Em relação às percepções, analisou-se que o mínimo foi de 3, onde o mesmo é considerado razoável, portanto vale ressaltar que 6% dos entrevistados responderam que não discordam tanto e nem concordam em partes, estão entre meio termo. No entanto a máxima foi de 5, considerando que os técnicos utilizam os equipamentos e concordam totalmente com a afirmação.

Fazendo uma comparação entre as expectativas e as percepções, observou-se que, a média foi boa (estando mais próxima de zero), com um índice positivo. Isso pode ser confirmado pela alta porcentagem de comparações realizadas entre expectativas e percepções, onde resultou em um total de 87% dos resultados da qualidade percebida estar entre 0 a 2.

Ao fazer a análise dos índices de discordo totalmente (-1), nota-se que 11% dos entrevistados obtiveram insatisfação. Apesar disso, a qualidade percebida foi boa, devido ao alto índice de concordância parcial ou total.

A tabela 11 demonstra a seguir o resultado da afirmação realizada para os entrevistados com o intuito de saber se os técnicos responsáveis pelas instalações de redes de energia deixam algum tipo de sobra de material no local onde está prestando serviço.

Diante da análise dos dados, verifica-se que de uma maneira unanime, que as percepções dos entrevistados foram de discordam totalmente da afirmação, expressando que nunca haviam deixado nenhum tipo de sobra de material nas suas residências ou local de atividade produtiva. Nas expectativas também foi expresso de maneira unanime, que para os associados se sentirem satisfeitos, é necessário que nunca deixem sobra de materiais.

Tabela 11 – Expectativas e Percepções sobre o recolhimento dos materiais utilizados pelos técnicos na prestação dos serviços. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativas	1	1	1	0%
Percepções	1	1	1	0%
Qualidade Percebida	0	0	0	0%

Na avaliação da qualidade percebida, ficou evidenciado que a amostra de respondentes considerou estarem muito satisfeitos, apontando uma boa qualidade (0) em relação à preocupação que os técnicos têm em não deixar nenhum tipo de sobra de material.

Na continuação da apresentação dos resultados, serão expressos na tabela 12 os resultados da última variável sobre as dimensões de segurança.

Tabela 12 – Expectativas e Percepções em relação à realização do serviço concedido de maneira correta e com segurança. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativas	4	5	4,91	6%
Percepções	3	5	4,88	8%
Qualidade Percebida	-1	2	0,03	15,39%

Na análise dos dados obtidos, constatou-se que as expectativas esta alta, entrelaçada a uma baixa variação de 6%. Ao analisar as percepções, faz-se necessário ressaltar que houve seis respondentes que afirmaram considerar razoável a afirmativa. Contudo, o restante dos entrevistados afirmaram que concordam parcialmente ou totalmente, isso confirma a variação um pouco mais alta em comparação as expectativas. Nota-se também que a média das expectativas foi maior que as percepções devido à variação das expectativas estarem entre desejado e muito desejado.

Na apuração do resultado da qualidade percebida, foi possível analisar que novamente a maioria dos associados encontra-se satisfeitos, apontando para uma boa qualidade percebida com 91% de concordância parcial ou total, e 9% consideram-se insatisfeitos, isso explica a alta variação entre respostas.

Enfim, conforme demonstrado na tabela, o resultado da média da qualidade percebida (0,03) ficou mais próxima à zero evidenciando que a avaliação da afirmativa atingiu um nível de boa qualidade.

Para encerramento da dimensão, o quadro 6 demonstra a média realizada a partir das médias das variáveis da dimensão segurança e suas respectivas avaliações.

	Média
Expectativas	3,61
Percepções	3,57
Qualidade Percebida	0,04

Quadro 6 - Médias realizadas a partir das médias das variáveis da dimensão segurança.

Diante dos resultados, observou-se que as médias de expectativa podem ser consideradas razoáveis e desejáveis em um nível de 3 a 4. O mesmo vale para as percepções, onde se encontrou níveis razoáveis e concordo em partes, estando os indicativos entre 3 e 4. A média da qualidade percebida foi considerada boa, estando mais próxima de zero.

4.5 Resultados da análise dos dados da dimensão empatia

Os resultados das últimas variáveis da dimensão empatia serão descritos abaixo. Os dados foram coletados em busca de averiguar o atendimento que os colaboradores prestam aos associados, se são bem educados, e como é a comunicação entre a cooperativa – associado.

Tabela 13 – Expectativas e Percepções sobre o atendimento dos colaboradores. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativas	5	5	5	0%
Percepções	5	5	5	0%
Qualidade Percebida	0	0	0	0%

Conforme os resultados averiguados nesta primeira variável, as expectativas e percepções foram altas, de maneira unanime os entrevistados concordaram 100% com a afirmação, não havendo variação de respostas. Assim, a qualidade percebida pode-se dizer que é boa, com um bom nível de satisfação.

A tabela 14 mostra uma relação com a afirmativa da tabela 13, porem é uma afirmação mais específica sobre o atendimento, no que diz respeito à educação dos colaboradores.

Tabela 14 – Expectativas e Percepções em relação aos colaboradores, se eles são sempre bem-educados. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativas	5	5	5	0%
Percepções	5	5	5	0%
Qualidade Percebida	0	0	0	0%

Diante dos resultados também foi possível destacar na tabela 14, que os associados estão muito satisfeitos, onde expectativas e percepções igualaram-se entre muito desejáveis e concordo totalmente.

A qualidade percebida, portanto, ficou no nível de boa qualidade percebida (0), onde algumas afirmações ainda foram registradas diante do relato de alguns entrevistados:

O atendimento dos colaboradores é excelente.

Sempre fui bem atendida.

Eles são muito queridos e educados.

Não tenho nada para reclamar sobre o atendimento deles, é muito bom.

Sempre são muito educados.

Então, a variável analisada, pode ser confirmada através de relatos como estes, onde fica evidenciada a boa qualidade percebida dos associados perante os colaboradores.

A seguir será analisada a última variável dessa dimensão, em relação a como a cooperativa comunica os seus associados quando é preciso fazer algum desligamento de luz, para melhorar a qualidade dos serviços.

Tabela 15 – Expectativas e Percepções quanto à comunicação da cooperativa com os associados, se ela sempre avisa antecipadamente quando é preciso fazer algum desligamento. (Expectativas: 1 para nada desejado e 5 para muito desejado), (Percepções: 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente).

	Mínimo	Máximo	Média	Coef. De Variação
Expectativa	4	5	4,91	6%
Percepção	1	5	4,77	13%
Qualidade Percebida	-1	4	0,14	4,82%

No encerramento das afirmativas, pode-se analisar que a cooperativa avisa os associados sobre quando é preciso realizar algum desligamento por meio da rádio da cidade, assim havendo uma variância importante, na percepção dos associados, pois fica sabendo, somente quem escuto o rádio, isso explica o porquê de alguns respondentes estarem insatisfeitos, em contrapartida, muitos alegam que o aviso existe por meio de mensagem para o celular pessoal, depende da localidade em que o associado reside, ou então, relataram que se o próprio entrevistado não escutou o rádio, um vizinho o comunica.

Diante disso é possível verificar que a expectativa é alta, e com baixa variação entre as respostas. Em relação às percepções constatou-se que a variação foi grande, devido à discordância e concordância de respostas.

Nessa confrontação de análises, considerou-se que a expectativa superou as percepções, pois 92% das respostas obtiveram satisfação entre 0 a 4, no entanto, 8% das respostas obtiveram insatisfação (-1).

Para finalização dessa última dimensão, o quadro com as médias relacionadas com as três médias das variáveis apresentadas, é demonstrado a seguir:

	Média
Expectativas	4,97
Percepções	4,92
Qualidade Percebida	0,05

Quadro 7 - Médias realizadas a partir das médias das variáveis da dimensão empatia.

Conforme análise, as médias foram consideradas altas, obtendo um ótimo nível de concordância total (percepções) chegando próximo ao 5 e muito desejado (expectativas), também chegando próximo ao 5, confirmando assim a boa da qualidade percebida (0,05).

4.5.1 Análise comparativa das médias das variáveis das cinco dimensões

Nesse tópico será apresentada a comparação de todos os fechamentos das médias que foram realizadas a partir das médias das variáveis das dimensões, representado no quadro 8, a seguir:

	Dimensão Tangível	Dimensão Confiabilidade	Dimensão Responsividade	Dimensão Segurança	Dimensão Empatia
Médias Expectativas	4,91	4,91	4,97	3,61	4,97
Médias Percepções	4,68	4,37	4,59	3,57	4,92
Médias Qualidade Percebida	0,22	0,54	0,38	0,04	0,05

Quadro 8 – Comparação do fechamento das médias das dimensões.

De forma geral, todas as médias foram consideradas altas, e com um certo nível de qualidade percebida, porém, em relação às médias das expectativas, nota-se que as dimensões de responsividade e empatia, obtiveram resultados iguais (4,97), chegando próximo a um nível de muito desejado. As dimensões tangíveis e de confiabilidade, também foi possível identificar que possuem a mesma média (4,91) considerada alta. A dimensão com menores expectativas foi à dimensão segurança, apresentando uma média de 3,61.

No entanto, as médias das percepções que foram consideradas mais próximas ao nível de concordo totalmente (5) foram as variáveis da dimensão empatia, (4,92) posteriormente a dimensão tangível, (4,68) logo após a dimensão da responsividade (4,59), a dimensão da confiabilidade (4,37) e por último a dimensão da segurança (3,57).

É importante ressaltar que de todas as dimensões, a que obteve maior índice de qualidade percebida, foi à dimensão da confiabilidade (0,54), seguido da segunda maior, as variáveis da dimensão responsividade (0,38), a terceira maior, com um índice de 0,22 em relação à dimensão tangível, a quarta dimensão considerada foi à empatia (0,05) e a que mais se aproximou a zero, foi à dimensão segurança (0,04).

Observando todas as médias, foi possível identificar que a partir das médias realizadas, todas apresentam algum nível de qualidade, porém a dimensão que apresentou menor média de forma geral foi à dimensão de segurança.

4.5.1.1 Escala de prioridade para atingir a satisfação dos associados da Celetro

A questão chave para chegar ao resultado dessa afirmativa delineou-se por meio de uma lista com nove opções de afirmativas em que o respondente deveria responder 1 para mais importante, 2 para segunda mais importante, 3 para terceira mais importante e 4 para a quarta mais importante, afim de saber o que mais ele analisa e leva em consideração para se sentir satisfeito com os serviços da Celetro.

O quadro 9 representa a escala de prioridades para chegar a satisfação dos elementos que responderam a esta pesquisa.

(continua)

Afirmação	Índice	Percentual	Percentual	Percentual	Percentual	Média
-----------	--------	------------	------------	------------	------------	-------

	Geral de respostas obtidas.	De pessoas que marcaram 1	De pessoas que marcaram 2	De pessoas que marcaram 3	De pessoas que marcaram 4	
Aparência dos funcionários.	20	25%	15%	30%	30%	2,65
Aparência dos equipamentos.	12	17%	33%	17%	33%	2,67
Realização do serviço dentro do prazo estabelecido.	152	38%	26%	19%	17%	2,16
Boa qualidade da potência de luz.	138	26%	33%	24%	17%	2,32
Custo benefício sobre a utilização da energia.	73	25%	14%	38%	23%	2,60
Velocidade e agilidade no reparo quando falta energia.	167	22%	35%	25%	18%	2,39
Bom atendimento	131	23%	19%	31%	27%	2,64
Realização do serviço realizado de maneira correta.	88	20%	20%	26%	32%	2,72
Realização do serviço realizado com segurança	63	30%	10%	16%	44%	2,75

Quadro 9 - Escala de prioridades para chegar à satisfação dos associados da Celetro.

Ao analisar o quadro 9, ficou constatado que o maior índice de respostas obtidas, foi a opção de velocidade e agilidade no reparo quando falta energia (167), o segundo maior índice foi a realização do serviço dentro do prazo estabelecido (152), a terceira maior foi a de boa qualidade da potência de luz (138), e a quarta maior foi a opção de bom atendimento (131).

Vale destacar, que o maior índice de respostas obtidas como mais importante para se sentir satisfeito (número 1), foi a opção da realização do serviço dentro do prazo estabelecido (38%), a segunda opção relativa à segunda mais importante foi a opção de velocidade e agilidade no reparo quando falta energia (35%), a terceira mais importante (marcada como opção 3), relaciona-se ao custo benefício sobre a utilização da energia, e a quarta mais importante, obteve um índice de 44%, sendo a realização do serviço realizado com segurança.

Para melhor entendimento, foi realizada uma lista com as prioridades de satisfação, tendo como critério para avaliação, primeiramente o índice geral de respostas obtidas, posteriormente este determinado valor em comparação a média que foi estabelecida através de todas os índices que poderiam marcar (1 ao 4) e a opção em que os respondentes marcaram como mais importante, assim podendo ser vista no quadro 10:

1ª - Realização do serviço dentro do prazo estabelecido (2,16).
2ª - Velocidade e agilidade no reparo quando falta energia (2,39).
3ª - Boa qualidade da potencia de luz (2,32).
4ª - Custo benefício (2,60).
5ª – Bom atendimento (2,64).
6ª – Realização do serviço realizado de maneira correta (2,72).
7ª - Realização do serviço realizado com segurança (2,75)
8ª Aparência dos funcionários (2,65)
9ª – Aparência dos equipamentos (2,67).

Quadro 10 – Lista de prioridades de satisfação

Deste modo, foram analisadas e comparadas às médias, ficando estabelecida que a

opção em que os respondentes mais avaliam para se sentirem satisfeitos, é a realização do serviço dentro do prazo estabelecido, apesar desta obter um índice geral menor que a opção de velocidade e agilidade no reparo quando falta energia, em contrapartida, ela obteve uma média menor e um índice maior de pessoas que responderam como mais importante, do que a opção que se encontra em segunda posição no ranking da lista (velocidade e agilidade no reparo quando falta energia), deste modo delineou-se o restante das alternativas até chegar à última opção de prioridade, estipulada como a aparência dos equipamentos.

Por fim, como última alternativa a ser respondida pelos entrevistados, foi solicitado que fornecessem uma nota entre 0 a 10 na concepção dos mesmos, para avaliar a qualidade dos serviços da Celetro.

Assim foi possível observar que diante das respostas, a média das notas foi de 9, com um índice de 28%. As notas máximas foram de 10, com índice de 48%, no entanto a nota mínima foi de 4, ressaltando que apenas um entrevistado forneceu a respectiva nota. O restante das notas obtidas foi entre 7 e 8 com um índice de 24% entre as respostas.

CONCLUSÃO

Após a realização da presente pesquisa, fez-se necessário uma revisão de tudo o que foi construído a partir da revisão bibliográfica, baseada na qualidade e na abordagem da escala SERVQUAL, podendo verificar se os objetivos deste trabalho foram alcançados.

Em primeira instância analisou-se acerca da qualidade dos serviços prestados pela Celetro através das expectativas e percepções dos seus associados, associando a qualidade percebida pelos mesmos.

Diante da coleta de dados foi possível identificar importantes informações para contribuir com o processo de melhoramento da qualidade dos serviços da Celetro, contudo, estarem mais cientes das percepções e expectativas dos associados.

Após a análise e interpretação dos resultados, percebeu-se que de forma geral as expectativas e as percepções de todas as afirmativas das dimensões alcançaram uma boa qualidade percebida pelos associados.

Deste modo a contribuição desta pesquisa destina-se ao que eles ainda podem fazer para obterem melhores resultados, evidenciando as afirmativas das dimensões que obtiveram resultados mais baixos (não deixando de apresentar qualidade) na qualidade percebida.

Ao fazer a análise dessa maneira, fica claro que a dimensão de segurança poderia ser melhorada, pelo motivo de apresentar uma menor média geral nas afirmativas da dimensão (demonstrado no quadro 8, p. 40).

Outro ponto pode ser identificado na lista de prioridades que os associados levam em consideração para se sentirem satisfeitos, onde fica estabelecido que a aparência dos equipamentos pertence à última posição no ranking (demonstrado no quadro 10 p. 43).

Portanto, a presente pesquisa alcançou o objetivo geral e os objetivos específicos em torno da qualidade percebida dos associados da Cooperativa Celetro, atrelando teoria e prática durante o desenvolvimento deste estudo, onde foi possível obter conhecimento e vivência no que se refere à qualidade dos serviços.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1994.

BERRY, Leonard L. **Descobrimos a essência do serviço: Os nove geradores de sucesso sustentável nos negócios**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001. 290p.

BETTO, L. **Critérios competitivos no setor alimentício: Análise da percepção dos clientes e de uma empresa no norte do Rio Grande do Sul**. Monografia de conclusão de curso (Bacharelado em administração industrial). Faculdade Brasiliense de Educação (FABE). Marau, Rio Grande do Sul, 2007.

GIANESI, Irineu; CORRÊA, Henrique. Serviços. In: CONTADOR, José Celso. **Gestão de Operações: a engenharia de produção a serviço da modernização da empresa**. São Paulo: Edgard Blucher / Fundação Vanzolini, 1997. Cap. 32, p. 455-66.

HUNT, E. K. **História do Pensamento Econômico** (2002). Tradução de José Ricardo Brandão Azevedo e Maria José Cyhlar Monteiro. 2. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1998/2000.

MARTINS, G. A. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

OCERGS- Organização das Cooperativas do Rio Grande do Sul. **Expressão do Cooperativismo Gaúcho**. [S.l.]: OCEGRS, 2013 Disponível em: <<http://www.ocergs.coop.br>>. Acesso em: 17 ago. 2014

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas. 1995. 286 p.

YIN, R. K. **Estudo de caso: Planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L., **A excelência em serviços: como superar as expectativas e garantir a satisfação completa de seus clientes**. (2014). Tradução de Cecília Camargo Bartalotti. São Paulo: Editora Saraiva, 2014. 320p.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Apresentação

Cidade:

Zona: () Rural () Urbana

Sexo: () Fem. () Masc.

Finalidade da utilização de energia elétrica: () Doméstica () Atividade Produtiva () Doméstica e Atividade produtiva.

Quantos equipamentos elétricos possui em sua residência: _____ () Máquina de lavar, () Secadora de roupas, () Ferro de passar, () Torneira elétrica, () Fogão a gás, () Micro-ondas, () Forno elétrico, () Liquidificador, () Batedeira, () Geladeira, () Freezer, () Chuveiro, () Ar condicionado, () Secador de cabelos, () Televisão, () Rádio, () DVD, () Computador, () Torradeira, (), Panificadora, () Aquecedor, () Depurador, () Lava-louças, () outros.

Quantos aparelhos possuem em sua atividade produtiva: _____ () aparelho de solda, () esmerilho, () furadeira, () maq. de cortar grama, () outros.

(continua)

Afirmativas	Expectativas (Nível desejado)	Percepções (Nível real)
T1 – Os materiais utilizados nas instalações de rede de energia são modernos e de boa qualidade.	Nada Muito desejado desejado 1 2 3 4 5	Discordo Concordo totalmente totalmente 1 2 3 4 5
T2 – A equipe veste-se de maneira adequada.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
T3 – Minha conta de luz é de fácil entendimento.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
C1 – Quando falta energia e ligo para a cooperativa para acionar a equipe, o atendente diz que o reparo vai ser feito em até 3 horas, isso acontece no prazo estabelecido.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
C2 – O valor que pago para a utilização de energia elétrica é condizente com a qualidade dos serviços que recebo.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
C3 – A potência da energia que recebo é de ótima qualidade.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
C4 – Confio nos serviços prestados pela Celetro.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

(conclusão)

R1 – Quando falta energia e aciono a equipe para reparar o dano, eles logo prestam atendimento.	1 5	2	3	4	1 5	2	3	4
R2 – O funcionário que tira o ponto se dispõe a me explicar como é feita a realização do processo de cobrança sobre a utilização de energia, assim como a cooperativa está sempre disposta a tirar minhas dúvidas sobre a utilização dos serviços.	1 5	2	3	4	1 5	2	3	4
S1 – Os técnicos sempre usam equipamentos de segurança.	1 5	2	3	4	1 5	2	3	4
S2 – Os técnicos responsáveis pelas instalações de energia, deixam sobras de materiais utilizados na minha residência.	1 5	2	3	4	1 5	2	3	4
S3 – As instalações das redes são feitas sempre de maneira correta e com segurança.	1 5	2	3	4	1 5	2	3	4
E1 – O atendimento dos funcionários é excelente.	1 5	2	3	4	1 5	2	3	4
E2 – Quando vou na cooperativa, os funcionários são sempre bem-educados.	1 5	2	3	4	1 5	2	3	4
E3 – A Cooperativa sempre avisa antecipadamente quando vai ocorrer algum desligamento de luz para melhorar a qualidade dos serviços prestados.	1 5	2	3	4	1 5	2	3	4

Você está satisfeito com os serviços prestados pela Celetro? De uma nota de 0 à 10.

Resposta: _____

Elogios/Críticas/Sugestões: _____

Marque as 4 opções que são mais importantes para sua satisfação. (1 para a mais importante, 2 para a segunda mais importante, 3 para a terceira mais importante e 4 para a quarta mais importante.)

- () Aparência dos funcionários,
- () Aparência dos equipamentos,
- () Realização do serviço dentro do prazo estabelecido,

- () Boa qualidade da potência de luz,
- () Custo benefício sobre a utilização da energia,
- () Velocidade e agilidade no reparo quando falta energia,
- () Bom atendimento,
- () Realização do serviço realizado de maneira correta,
- () Realização do serviço realizado com segurança.