

Vol. 7 / N.º 07 / 2021 | ISSN 2358-9485

REVISTA UNIFESO

Humanas

&

Sociais

 **unifeso**

Foco e Escopo

A Revista UNIFESO - Humanas e Sociais, publicação do Centro de Ciências Humanas e Sociais do Centro Universitário Serra dos Órgãos (CCHS–UNIFESO), é um periódico multidisciplinar semestral aberto a contribuições das diversas áreas que compõem as Ciências Humanas e Sociais. O processo de publicação acontece por avaliações e revisões de Consultores **ad hoc**.

Processo de Avaliação pelos Pares

Os artigos submetidos à Revista UNIFESO - Humanas e Sociais passam por processo de dupla avaliação anônima por pares (double blind review), realizada em média entre 20 e 30 dias, podendo a segunda avaliação ser realizada por membro do Comitê Executivo, Conselho Editorial ou por parecerista ad hoc.

Todos os manuscritos passam por verificação formal do atendimento aos requisitos mínimos deste periódico, tarefa executada pelo Editor Responsável e pelos Editores de Seção. Nessa etapa, é realizada uma triagem tendo em vista a adequação ao perfil editorial da revista e atendimento a normas técnicas mínimas, verifica-se o efetivo anonimato do arquivo. Atenção: submissões inadequadas podem ser recusadas nessa fase inicial. O que não exclui que inadequações ao perfil editorial deste periódico sejam detectadas apenas em momento posterior.

Periodicidade

A Revista UNIFESO – Humanas e Sociais é uma publicação acadêmica com periodicidade semestral.

Política de Acesso Livre

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona maior democratização mundial do conhecimento.

Endereço postal

Av. Alberto Torres 111,
Alto, Teresópolis/RJ
Brasil.

Contato Principal e Editor

Luiz Antônio de Souza Pereira

Editor-chefe

E-mail: revistahumasesociais@unifeso.edu.br

Formatação

Editora Unifeso (Laís da Silva de Oliveira)

Capa

Marketing Unifeso (Thiago Pereira Dantas - Thierry)

Contato para Suporte Técnico

E-mail: supsistemas@unifeso.edu.br

SUMÁRIO

Sumário.....	2
EDITORIAL.....	3
Indicadores do Balanced Scorecard: Um estudo sobre as percepções de gestores	4
<i>Wilson Froelich¹, Wellington Furtado Santos², Ronaldo Bernardo Junior³.....</i>	<i>4</i>
Análise da qualidade em serviços na feira de produtos da reforma agrária: desafios e perspectivas à luz da métrica ServQual.....	16
<i>Sandra Maria Souza de Carvalho¹, Marcelo Calderari Miguel², Rogério Zanon da Silveira³.....</i>	<i>16</i>
UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO SOBRE A TEORIA DOS STAKEHOLDERS	38
<i>Érico Silva Veríssimo</i>	<i>38</i>
O aproveitamento energético dos resíduos sólidos urbano: uma forma de descarte adequado e sustentável	53
<i>Ariel Fernandes Pretel¹, Priscila Elise Alves Vasconcelos².....</i>	<i>53</i>

EDITORIAL

Neste ano seguimos vivenciando os efeitos e desdobramentos da pandemia Covid – 19. Apesar disso, mais uma vez, atingimos o nosso objetivo de brindar o leitor com mais uma edição da Revista Unifeso – Humanas e Sociais. Abre-se esse número tratando das percepções dos gestores acerca dos indicadores de qualidade e de desempenho operacional estabelecidos em uma organização do setor financeiro em decorrência do Balanced Scorecard – BSC. Em seguida apresenta-se a análise da expectativa e da percepção da clientela quanto à qualidade dos serviços prestados na segunda edição da Feira e Exposição de Produtos da Reforma Agrária do Espírito Santo, a partir da adaptação do método SERVQUAL. Avança-se com o mapeando da produção acadêmica sobre a “Teoria dos Stakeholders”, nos principais periódicos do mundo, utilizando como ferramenta metodológica o estudo bibliométrico com a finalidade, entre outras, de compreender suas contribuições na área da contabilidade. Finaliza-se a edição trazendo a discussão sobre o descarte sustentável dos resíduos sólidos urbanos, em particular, através do aproveitamento energético. Desejamos uma boa leitura!

Equipe Editorial

INDICADORES DO BALANCED SCORECARD: UM ESTUDO SOBRE AS PERCEPÇÕES DE GESTORES

Wilson Froelich¹, Wellington Furtado Santos², Ronaldo Bernardo Junior³

1. Graduação em Ciências Contábeis pela Fundação Educacional Machado de Assis (FEMA). Especialista em Gestão de Negócios pelo Instituto Federal Farroupilha (IFF); 2. Graduação em Administração de Empresas pelas Faculdades Integradas Simonsen. Mestrado profissional em Economia Empresarial pela Universidade Candido Mendes (UCAM). Doutor em administração pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Professor do Instituto Federal Farroupilha no campus São Vicente; 3. Graduação em Administração Pública e em Administração de Empresas pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ). Especialista MBA em Gestão Estratégica de Negócios pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Mestre em Gestão e Estratégia em Negócios pela UFRRJ. Doutor em Administração de Organizações na Universidade de São Paulo (USP). Professor do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET-RJ).

Resumo

O presente estudo tem o objetivo de investigar as percepções dos gestores de linha acerca dos indicadores de qualidade e de desempenho operacional estabelecidos em uma organização do setor financeiro em decorrência do BSC. Para tanto foi realizado um estudo de caso, e os resultados indicam elevado alinhamento entre as percepções dos gestores de diferentes níveis. Isso é relevante para a prática gerencial porque reduz ruídos decorrentes de questões intuitivas.

Palavras-chave: Balanced Scorecard, Indicadores de desempenho, Estudo de caso.

Abstract

The present study aims to investigate the line managers' perceptions about the quality and operational performance indicators established in a financial sector organization for the execution of the BSC. To this end, a case study was carried out, and the results indicate a high alignment between the perceptions of managers from different hierarchical levels. This is relevant to managerial practice because it reduces noise from intuitive issues.

Keywords: Balanced Scorecard, Performance indicators, Case study.

Introdução

Com o aumento da complexidade, sofisticação e competição nos ambientes de negócios as organizações são desafiadas continuamente a aperfeiçoar a execução da estratégia (BERNARDO; GALINA; PÁDUA, 2017). Se antes bastava focar em questões financeiras para manter a competitividade, atualmente já não é mais o suficiente. É necessário a visão e acompanhamento de diversos aspectos internos e externos, tais como satisfação das necessidades dos clientes, treinamento constante dos profissionais e inovação (RIBEIRO, 2017).

Nesse contexto se destaca o uso do Balanced Scorecard (BSC), ferramenta que prevê o inter-relacionamento das principais operações de uma organização para operacionalização da estratégia de forma a direcionar e integrar os esforços necessários para os resultados almejados (KAPLAN; NORTON, 1997). Até a contabilidade gerencial, que antes residia à parte, a partir do BSC subsidia gestores com dados e informações complexas, e contribui à capacidade de concorrência da organização moderna (KAPLAN; NORTON, 2000). O BSC orienta a instituição para a estratégia, balanceando diversos fatores, reunindo no curto, médio e longo prazos indicadores monetários e não monetários, unidades estratégicas, táticas e operacionais (CELESTINO; SILVA, 2011).

Para implantação do BSC é necessário o estabelecimento de indicadores de desempenho (NASCIMENTO; BORTOLUZZI, 2011), que operam em cenários que extrapolam a barreira das coisas tangíveis (BOFFI et al., 2010). O BSC em geral é idealizado pelos gestores de topo da organização, mas são os gestores de linha os responsáveis por conduzir os colaboradores à boa performance nos indicadores de desempenho, de modo que esses profissionais precisam compreender a importância dos indicadores para engajamento da equipe (SPESSATTO; BEUREN, 2013).

A alta gestão não deve ser guiada pelas próprias percepções relacionadas aos indicadores estabelecidos. Desse modo, sobre os indicadores percebidos pela alta gestão como muito intuitivos é importante também compreender as percepções dos gestores de linha acerca desses indicadores estabelecidos. Contudo, em uma organização do setor financeiro onde os gestores de topo de estabeleceram indicadores para implementação do BSC as percepções dos gestores de linha acerca desses indicadores não eram conhecidas.

A partir do exposto, uma questão emerge: qual a percepção dos gestores de linha sobre os indicadores estabelecidos em uma organização do setor financeiro estabelecidos em decorrência da implantação do BSC? Para tanto, esta pesquisa tem o objetivo de investigar as percepções dos gestores de linha acerca dos indicadores de qualidade e de desempenho operacional estabelecidos em uma organização do setor financeiro para a execução do BSC.

A presente pesquisa apresenta relevância para a prática gerencial. As organizações precisam executar a estratégia de forma ágil e precisa, o BSC é uma ferramenta relevante para o alcance de metas estabelecidas pela alta gestão na definição da estratégia (BOFFI et al., 2010), mas é preciso compreender as lacunas relacionadas à interpretação de questões intuitivas nos indicadores estabelecidos a fim de tomar ações corretivas e tornar possível maior engajamento dos gestores de linha.

Após este capítulo introdutório o capítulo 2 disserta sobre o BSC e sobre indicadores de desempenho. O capítulo 3 apresenta a organização pesquisa, e o capítulo 4 descreve a metodologia. Adiante, o capítulo 5 apresenta os resultados, precedido pelo capítulo 6 onde são realizadas as análises. Por fim, no capítulo 7 são realizadas as considerações finais.

Referencial Teórico

2.1 Balanced Scorecard

O tema *medição do desempenho* vem sendo cada vez mais abordado pela literatura de gestão empresarial. Dentre os diversos modelos existentes o BSC assume uma posição de destaque, seja em nível das práticas empresariais adotadas em âmbito internacional ou em termos de pesquisa acadêmica (SILVA; ABBAD, 2011).

O BSC foi criado a partir do “choque entre a força irresistível de construir capacidades competitivas de longo prazo e o objetivo estático do modelo tradicional de contabilidade financeira de custos” (KAPLAN; NORTON, 1997 p.54). Dessa forma, o BSC é definido como um instrumento que integra as medidas derivadas da estratégia contemplando as medidas financeiras do desempenho passado, dado que incorpora os vetores - que abrangem as perspectivas do cliente, dos processos internos, e do aprendizado e crescimento (KAPLAN; NORTON, 2000).

Apesar de toda a popularidade e sofisticação da prática relacionada ao BSC a sua implementação ainda é complexa, e exige disponibilidade de recursos e contribuição de todos os níveis de empregados para efetivação. Esses motivos expõem as organizações a diversos riscos que podem impedir o sucesso do projeto de implementação, de modo que podem ser identificados os seguintes entraves: i) definição de uma estratégia – dificuldade por parte dos gestores de entender a estratégia e a visão da organização; ii) envolvimento e comprometimento de todos os níveis – o não envolvimento efetivo da alta administração no projeto; iii) escolha e alinhamento dos indicadores – estes devem ser desenvolvidos segundo a estratégia definida, com envolvimento de todos os líderes da empresa, e as quatro principais perspectivas do BSC devem estar balanceadas; e iv) BSC como um evento único e não como um processo contínuo – a empresa não apresenta uma política de melhoria contínua, e após o trabalho de implementação da ferramenta, não dá manutenção às informações do sistema (BURLIM et al., 2007).

Em empresas brasileiras verifica-se também obstáculos de origem cultural na implantação do BSC, tais como: i) estabelecimento de objetivos voltados para grupos e equipes, dando pouca ênfase a conquistas e realizações pessoais; ii) dificuldade de aplicar regras universais a todos e de lidar com medidas quantitativas; iii) as empresas evitam críticas no processo de comunicação de feedback, para não ferir a harmonia do grupo; iv) alto grau de distância do poder dificulta a participação dos empregados no processo de formulação da estratégia; v) ênfase nas relações pessoais e no status atribuído dificulta a avaliação com base no desempenho (FERNANDES; FONSECA, 2007).

Há diversos benefícios associados ao BSC. O verdadeiro poder do BSC ocorre quando ele deixa de ser um sistema de medidas e se transforma em um sistema de gestão estratégica, propondo-se a viabilizar processos críticos, como: esclarecer e traduzir a visão e a estratégia; comunicar e associar objetivos e medidas estratégicas; planejar, alinhar metas às iniciativas estratégicas; melhorar o feedback e o aprendizado estratégico, relação entre os objetivos estratégicos e metas de longo prazo e orçamentos

anuais, realização de revisões periódicas e sistemáticas da estratégia e não apenas de análises operacionais, obtenção de feedback para aprendizado e aprimoramento da estratégia (KOLLBERG; ELG, 2011; KAPLAN; NORTON, 1997). Outros benefícios da utilização do BSC são: i) buscar sinergia organizacional; ii) construir um sistema de gestão estratégica; iii) vincular a estratégia ao planejamento e ao orçamento; iv) definir as metas estratégicas; v) priorizar as iniciativas estratégicas; e vi) alinhar indivíduos com a estratégia (KALLÁS, 2003).

Adicionalmente, o BSC ajuda a priorizar os projetos da organização, concentrando as ações dos colaboradores e reduzindo o desperdício de recursos em projetos de menor importância (BLONSKI et al., 2017 p.27). A ferramenta ajuda a construir uma cultura de alto desempenho (NIVEN, 2003) e melhora o planejamento, uma vez que gestores podem adicionar objetivos e indicadores para adaptá-lo (RICKARDS, 2003). Outro aspecto importante é que o BSC ajuda no processo de execução da estratégia nos diferentes níveis da organização (XAVIER, 2012), melhorando a comunicação entre os gestores de nível sênior e os demais colaboradores de modo a constituir uma poderosa ferramenta para a implementação da estratégia (QUESADO; GUZMÁN; RODRIGUES, 2018).

Após estudos em diversas organizações foi compreendido que a implementação do BSC com sucesso revelou uma coerência na focalização da estratégia e do alinhamento estratégico das organizações, através de alterações no que diz respeito às relações com os clientes, processos operacionais, capacidades dos colaboradores e sua infraestrutura tecnológica (KAPLAN; NORTON, 2000). Esse alinhamento entre os diferentes níveis organizacional ocorre por meio do estabelecimento de indicadores chave de desempenho (MOORAJ; OYON; HOSTETTLER, 1999).

2.2 Indicadores de desempenho

Uma das forças do BSC reside na inovação em relação aos modelos de gestão, o que ocorre mais especificamente graças à utilização de indicadores que são alinhados para serem disseminados pela organização (PINTO, 2007). Os indicadores de desempenho podem ser definidos como “um conjunto de medidas financeiras e não financeiras, preestabelecidas pela administração, que servirão como metas a serem alcançadas ou superadas” (PADOVEZE, 2015 p.337).

Os indicadores incluem medidas que contribuem para as quatro perspectivas do BSC, tais como (i) finanças: faturamento, risco e lucratividade, (ii) cliente: participação de mercado e satisfação do cliente, (iii) processos de negócios: métodos e práticas para criação e aumento de efetividade e valor, e (iv) aprendizagem, relacionados à gestão do conhecimento, inovação e crescimento (MEHRALIAN et al., 2017).

Pela sua natureza o BSC potencializa os resultados da organização ao extrapolar o estabelecimento de indicadores puramente financeiros, promovendo melhorias em ativos intangíveis e alcançando resultados tangíveis (KAPLAN, NORTON, 2007). É importante compreender que o valor de mercado de uma organização inclui ativos tangíveis e intangíveis, o que é privilegiado pelos indicadores (JOHNSON, KAPLAN, 1987), o BSC faz uso integrado de indicadores financeiros e não

financeiros para contribuir ao alcance dos objetivos da organização (QUESADO, GUZMÁN, RODRIGUES, 2018).

Os indicadores também têm o mérito de resumir em benefícios esperados elementos aparentemente conflitantes que estão na agenda da organização, buscando sinergia entre eles e detalhando em único documento simples para facilitação da análise (GEUSER, MOORAJ, OYON, 2009). Novos indicadores podem surgir para ampliar os resultados da organização. Por exemplo, quando a escolha estratégica é *outside-in* (de fora para dentro) e o cliente é colocado no centro das decisões estratégicas, é possível que novos indicadores emerjam para ajustar os processos à essa perspectiva (QUESADO, GUZMÁN, RODRIGUES, 2018).

Por fim, é de fundamental importância o cuidado no estabelecimento de indicadores controversos, que atrapalhem a execução da estratégia e tenham baixa adesão dos colaboradores (BLONSKI et al., 2017). Há pesquisas que indicam a percepção de valor dos colaboradores sobre os indicadores estabelecidos com aderência de 74% da organização (QUESADO, 2005).

3. A Organização Pesquisada

A organização Via Certa Financiadora S/A teve início como empresa varejista denominada “Quero Quero - casa e construção”, fundada em 1967 na cidade de Santo Cristo, no Rio Grande do Sul. Em pouco tempo se tornou uma das maiores rede de lojas da região sul do Brasil, com lojas nos demais estados da região (Santa Catarina e Paraná). Em 1990 passou a adotar o Planejamento Anual e, em 1993, ano de criação do consórcio Quero Quero, a organização começou a utilizar o BSC, tornando-se o primeiro varejo do sul do Brasil a aplicar essa ferramenta de gestão.

Em 1999 foi lançado o cartão Quero Quero - VerdeCard, pioneiro no varejo gaúcho. Houve expressivo aumento de operações financeiras em decorrência da expansão de serviços, e em 2001 foi criada a Quero Quero financeira. Em 2012 a organização assumiu nova denominação, passando a se chamar de Via Certa Financiadora S/A, anunciando-se como uma empresa com fortes raízes no sul do Brasil e com a cabeça no que há de melhor em tecnologia e gestão no mundo.

A Via Certa Financeira S/A possui serviço internos estruturados para contribuir a um elevado nível de gestão. Um exemplo é o órgão de Ouvidoria, cuja principal função é intermediar a relação entre o cliente e a organização, e foi criado com a preocupação de apoiar a qualidade e excelência do atendimento por meio do esclarecimento e informação ao cliente sobre os seus direitos e obrigações, de modo a contribuir a um bom relacionamento da Via Certa com esse público.

No tocante ao direcionamento estratégico, a Via Certa Financiadora S/A tem a seguinte missão: “Atuar no sistema financeiro, oferecendo soluções com rapidez e eficiência proporcionando maior nível possível de satisfação de seus clientes”. A organização tem como visão “Ser reconhecida pelos Clientes como melhor Financeira para se operar”.

Atualmente a Via Certa Financiadora S/A está presente em mais de 5.000 pontos de venda pelo Brasil, e conta com mais de 400 colaboradores diretos.

4. Metodologia

O presente estudo tem o objetivo de investigar as percepções dos gestores de linha acerca dos indicadores de qualidade e de desempenho operacional estabelecidos em uma organização do setor financeiro em decorrência do BSC. Para tanto, foi realizado um estudo de caso, procedimento que investiga empiricamente um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto real (YIN, 2010). O local de aplicação foi a organização Via Certa Financiadora, organização com sede na cidade de Santo Cristo, no Rio Grande do Sul.

Foi adotado o procedimento metodológico *survey*, com coleta de dados por meio de questionários enviados através da ferramenta *Google Docs*. O questionário foi adaptado de Spessatto e Beuren (2013) e era composto por 9 perguntas que buscavam fornecer subsídios para identificação explícita da maneira como os colaboradores compreendiam os indicadores de qualidade e de desempenho operacional estabelecidos na Via Certa Financiadora em decorrência da implantação do BSC. Cabe o destaque que o questionário foi estruturado com base na escala de Likert de 5 pontos, que constitui um conjunto de itens apresentados em forma de afirmações com graus diferentes de concordância, no qual o respondente expressa sua opinião escolhendo um dos cinco pontos da escala e permitindo que sejam atribuídos pesos e valores às percepções (MARTINS; THEÓPHILO, 2009).

A organização conta com mais de 400 colaboradores, sendo 120 com funções de supervisão/comando dos quais 70 profissionais (cerca de 60%) participaram da pesquisa. O critério de seleção da amostra se deu por acessibilidade, com os gestores responsáveis das unidades de negócios observadas. Cabe esclarecer que a instituição objeto desta investigação estabelece em suas instruções normativas procedimento específico para a obtenção de informações das unidades estratégicas. Dessa forma, cumpriu-se tais normas, obedecendo ainda ao rigor metodológico exigido para o desenvolvimento de pesquisa acadêmica como a que se apresenta.

5. Resultados

Neste capítulo são apresentados e analisados os resultados da pesquisa para posterior análise do questionário respondido pelos colaboradores da empresa Via Certa Financeira S/A. Tais análises são realizadas de acordo com 9 critérios, sendo: (1) qualidade do atendimento, (2) motivação, (3) conhecimento técnico, (4) ambição profissional, (5) rotatividade, (6) desempenho, (7) perfil de atendimento, (8) variedade de produtos, e (9) programa de treinamento.

Qualidade do atendimento. Quando perguntado se “a qualidade do atendimento é considerada um indicador fundamental na determinação do desempenho da instituição?” foi possível verificar que 77,1% dos colaboradores concordam totalmente que a qualidade do atendimento é um indicador prioritário, enquanto 17,1% concordam, 4,3% não consideram relevante e apenas 1,4% discorda totalmente.

Motivação. A partir da pergunta “a motivação é um fator determinante para que o colaborador dê o melhor de si no desempenho da sua função?” foi verificado que 78,6% concordam totalmente de que a motivação é determinante na satisfação do colaborador no trabalho. Já 18,6% concordam, 2,9% não consideram relevante.

Conhecimento técnico. Quando questionados se “é necessário que o colaborador tenha conhecimento técnico para prestar informações corretas e sanar as dúvidas dos clientes?” percebeu-se que 85,7% concordam totalmente que é necessário ter o conhecimento para informar corretamente e sanar dúvidas dos clientes, outros 12,9%, concordam e 1,4% não consideram relevante.

Ambição profissional. No tocante a esse tópico, quando perguntado se “para que o colaborador cresça na organização é necessário que ele tenha ambição, dedicação e conhecimento sobre onde quer atuar?” 55,7% concordam totalmente que deve haver ambição, dedicação e conhecimento sobre onde irá atuar, 35,7% concordam e 8,6% não consideram relevante.

Rotatividade. Sobre “o nível de rotatividade dos colaboradores pode ser considerado um indicador relevante no nível de satisfação desses profissionais com a instituição?” notou-se que o indicador nível de rotatividade da instituição, 48,6% concorda, 32,9% concordam totalmente, 15,7% não consideram relevantes; 1,4% discorda parcialmente e 1,4% discorda totalmente.

Desempenho. Sobre se “o desempenho do colaborador no atendimento deveria ser avaliado para melhoria do processo de capacitação?” 47,1% dos colaboradores concordam totalmente, 41,4% concordam, 11,4% não considera relevante.

Perfil de atendimento. A partir do questionamento se “o atendimento online tornou-se um foco real da nossa instituição depois da implantação do BSC?” 24,3% concordam totalmente, 37,1% concordam, 35,7% não consideram relevante, 1,4% discordam parcialmente e 1,4% discordam totalmente. Quando perguntados se “a empresa possui atendimento online como ferramenta para auxiliar o cliente no dia a dia, com relação a agilidade e atendimento sem horário determinado?” 31,4% concordam totalmente, 37,1% concordam, 18,6% não consideram relevante, 7,1% discordam parcialmente e 5,7% discordam totalmente.

Variedade de produtos. Quando os colaboradores foram questionados se “existe uma oferta variada de produtos financeiros para atendimento da demanda?” 40% concordam totalmente, 45,7% concordam, 14,3% não consideram relevante.

Programa de treinamento. A partir da pergunta “A instituição possui um programa de treinamento consolidado?” 45,7% concordam totalmente, 34,3% concordam, 14,3% não consideram relevante, 4,3% discordam parcialmente e 1,4% discordam totalmente.

Os resultados obtidos são descritos pelo Quadro 1

Quadro 1 - Percepções dos colaboradores sobre os indicadores estabelecidos

Concordância/Indicador	1. Qualidade do atendimento	2. Motivação	3. Conhecimento técnico	4. Ambição profissional	5. Rotatividade	6. Desempenho	7. Perfil de atendimento	8. Variedade de produtos	9. Programa de treinamento
Concorda totalmente	77,1	78,6	85,7	55,7	48,6	47,1	24,3	40	45,7
Concorda parcialmente	17,1	18,6	12,9	35,7	32,9	41,4	37,1	45,7	34,3
Não é relevante	4,3	2,9	1,4	8,6	15,7	11,4	35,7	14,3	14,3
Discorda parcialmente	-	-	-	-	1,4	-	1,4	-	4,3
Discorda totalmente	1,4	-	-	-	1,4	-	1,4	-	1,4

Fonte: Dados da pesquisa.

6. Análise

Os resultados acerca das percepções dos gestores de linha em relação aos indicadores de qualidade e de desempenho operacional estabelecidos na organização financeira foram bastante expressivos. Isso está alinhado com Celestino e Silva (2011), Pinto (2007), Kaplan e Norton (2000) e Johnson e Kaplan (1987), no tocante à teorização sobre a importância do alinhamento dos indicadores no BSC. Também vai ao encontro de Quesado (2005), que verificou a percepção de valor dos colaboradores sobre os indicadores estabelecidos com satisfação de 74% da organização.

Qualidade do atendimento. No presente estudo, no somatório das concordâncias, verificou-se que 94,2% dos colaboradores reconhecem a qualidade no atendimento como uma prioridade. O resultado é intuitivo e está alinhado com a literatura (por exemplo, Ribeiro, 2017), que descreve a importância das organizações se aperfeiçoarem para atender melhor os clientes.

Motivação. Relacionado a esse indicador, 97,2% dos colaboradores entendem que a motivação é um fator relevante. Isso demonstra um desempenho bastante satisfatório em uma dimensão com a qual as organizações de natureza financeira devem se preocupar, tal como descrito por Spessatto e Beuren (2013), que reforçam a importância das percepções dos colaboradores quando da implantação do BSC.

Conhecimento técnico. O conhecimento é um elemento de grande importância tanto para a organização quanto para o indivíduo. Esse fato também foi observável na pesquisa quando 88,5% dos entrevistados descreveram que o conhecimento é fundamental para que, junto com a dedicação, promova o desenvolvimento do profissional na área em que irá atuar. O elevado desempenho do

indicador é importante, sendo que o BSC contribui na melhoria do direcionamento das ações, conforme descrito por Kaplan e Norton (2000) e que ajuda a maximizar a aplicação do conhecimento.

Ambição profissional. Esse indicador também apresentou somatório bastante relevante de concordância dos gestores de linha, performando em 91,4%. Isso é de elevada relevância em uma organização financeira com foco em venda de serviços, dado que autores como Santos e Fontele (2019) e Tanrikulu (2017) destacam que um dos principais atributos de um vendedor deve ser a ambição.

Rotatividade. Quanto a rotatividade, 89,9% concordam que o nível de rotatividade dos colaboradores pode ser considerado um indicador relevante no nível de satisfação desses profissionais com a instituição. “A qualidade do relacionamento que a empresa estabelece com os seus colaboradores irá refletir no nível de sucesso que ela alcançará no mercado em que atua” dado que, de acordo com Andrade (2011) a qualidade do atendimento ao cliente externo passa pela satisfação dos colaboradores com a organização.

Desempenho. A percepção de 88,5% dos gestores de linha sobre esse indicador é que o desempenho do colaborador no atendimento deveria ser avaliado para melhoria do processo de capacitação. Essa é uma questão intuitiva que também está alinhada com o exposto pela literatura científica, tal como descrito por Lima e Rowe (2019).

Perfil de atendimento. Nos dias atuais cada vez mais se torna importante a presença online das organizações, que devem buscar pela presença estratégica nas principais plataformas onde os clientes se encontrem. Desse modo, a presença na web para atendimento dos clientes por meio de blogs, aplicativos, mensageiros instantâneos, portais e redes sociais torna-se mais importante com o surgimento de novos dispositivos e a integração de todos eles. Apesar dos esforços da organização, apenas 68,5% dos respondentes da pesquisa percebem que este seja um foco real da instituição depois da implantação do BSC, o que pode ser entendido um resultado abaixo do esperado.

Variabilidade de produtos. A empresa Via Certa financeira S/A atua em diversas linhas de serviço e busca ir ao encontro do cliente procurando oferecer o máximo de comodidade possível. Isso se traduz na percepção dos gestores de linha sobre esse indicador, quando 85,7% concorda em diferentes níveis de que existe uma oferta variada de produtos financeiros para atendimento da demanda.

Programa de treinamento. Na Via Certa financeira S/A 80% dos pesquisados concordam que a instituição possui um programa de treinamento consolidado. Esse é um ponto importante, dado que, conforme Andrade (2011) a qualidade do relacionamento com o cliente interno interfere nos indicadores relacionados atendimento do cliente da organização. Os profissionais devem estar em constante processo de aprendizado e, para tanto, devem se atualizar para realizar ações cada vez mais assertivas. Isso é especialmente importante em uma época em que dentro e fora das organizações há mudanças ocorrendo em elevada velocidade.

7. Considerações Finais

O presente estudo teve o objetivo de investigar as percepções dos gestores de linha acerca dos indicadores de qualidade e de desempenho operacional estabelecidos em uma organização do setor financeiro para a execução do BSC. Houve todo um esforço e investimento organizacional para a elaboração do planejamento estratégico, e quanto mais assertivo for sua execução mais perto a organização deverá estar de alcançar seus objetivos. Para tanto, o BSC é uma das principais ferramentas que possibilitam esse benefício.

Foram compreendidas as percepções de indicadores que englobavam alguns aspectos mais tangíveis e outros menos tangíveis situados de maneira mais estática ou transversal nas 4 perspectivas do BSC. Na perspectiva de *finanças* verificou-se o indicador “desempenho”; na perspectiva do *cliente* foram investigados os indicadores “qualidade do atendimento” e “variedade de produtos”; na perspectiva de *processos* têm-se a “motivação”, “rotatividade” e “perfil de atendimento”; e na perspectiva do *aprendizado* há o “conhecimento técnico”, “ambição profissional” e “programa de treinamento”.

Verificou-se elevada concordância dos gestores de linha com os indicadores estabelecidos pelos altos gestores da Via Certa Financiadora S/A. Com exceção da percepção se o atendimento online tornou-se um foco real da instituição depois da implantação do BSC (61,4%), em todos os demais indicadores a concordância geral foi acima de 80%. Nesse aspecto, este estudo jogou luz sobre um ponto de melhoria da organização.

O presente estudo apresenta relevância para a prática gerencial. A replicação desse estudo pode ajudar na geração de ideias para aperfeiçoamento da implantação do BSC em organizações financeiras. Na organização pesquisada os resultados podem ajudar os gestores de topo a tomarem ações corretivas e viabilizar maior engajamento dos gestores de linha.

Na realização do presente estudo uma limitação foi notada. Para análise do caso o procedimento metodológico privilegiou o uso de questionários, o que possibilitou compreender as questões centrais em maior abrangência. Contudo, se fossem realizadas entrevistas seria possível compreender algumas nuances em maior profundidade.

Sugere-se que estudos futuros repliquem o objetivo em outras organizações do ramo financeiro, de modo a tornar possível a comparação dos resultados obtidos. Por fim, sugere-se também que estudos futuros retomem à organização analisada para a realização de novo estudo, a fim de verificar os resultados da implantação do BSC períodos após o fato.

Referências

ANDRADE, M. M. Endomarketing inteligente: a empresa pensada de dentro para fora. **Revista de Administração Contemporânea**, 15(3), 2011.

- BERNARDO, Ronaldo; GALINA, Simone Vasconcelos Ribeiro; PÁDUA, Silvia Inês Dallavalle. The BPM lifecycle: How to incorporate a view external to the organization through dynamic capability. **Business Process Management Journal**, Vol. 23 Issue: 1, pp.155-175, 2017.
- BLONSKI, F.; PRATES, R. C.; COSTA, M.; VIZEU, F. O Controle Gerencial na Perspectiva do New Public Management: O Caso da Adoção do Balanced Scorecard na Receita Federal do Brasil. **Administração Pública e Gestão Social**, 9(1), jan.-mar., 2017
- BOFFI, S. A. N. O., OLIVEIRA, E. A. A. Q., CARNIELO, M. F., & SANTOS, V. S. Aplicação da metodologia do Balanced Scorecard no sistema de avaliação da qualidade de uma unidade estratégica de negócios. **Revista Ibero-Americana de Estratégia**, (2010), 1 39-173.
- BURLIM, L. R., et. all. **Transformando estratégia em resultados: um estudo sobre a eficácia do modelo Balanced scorecard – BSC**. Anais do Congresso Brasileiro de Custos, João Pessoa, PB, Brasil, 14 (2007).
- DE GEUSER, F.; MOORAJ, S.; OYON, D. Does the Balanced Scorecard Add Value? Empirical Evidence on its Effect on Performance. **European Accounting Review**, 18(1), 93-122, 2009.
- FERNANDES, F. P. P., & Fonseca, A. C. P. D. A implantação do Balanced Scorecard em empresas brasileiras sob a perspectiva da cultura nacional. **Revista ABCustos**, (2007), 79-101
- JOHNSON, H.T. AND KAPLAN, R.S. **Relevance Lost: The Rise and Fall of Management Accounting**, Harvard Business School Press, Boston: MA, 1987.
- KALLÁS D. **Balanced Scorecard: aplicação e impactos – um estudo com jogos de empresas**. Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil (2003).
- KAPLAN, R.S. e NORTON, D.P. **Balanced Scorecard – A Estratégia em Ação**. Michael Hammer – Editora Campus - KPMG, (1997)
- KAPLAN, R.S. e NORTON, D.P. **Organização orientada para a estratégia: como as empresas que adotam o Balanced Scorecard prosperam no novo ambiente de negócios** (13a ed.). Rio de Janeiro: Elsevier (2000).
- KOLLBERG, B., ELG, M. The Practice of the Balanced Scorecard in Health Care Services. **International Journal of Productivity and Performance**, 60(5), 427-445, 2011.
- LIMA, Charlize Da Costa Andrade e; ROWE, Diva Ester Okazaki. Percepção das políticas de gestão de pessoas e comprometimento organizacional em uma universidade pública. **RGO - Revista Gestão Organizacional**, Chapecó, v. 12, n. 4, p. 118-137, set./dez. 2019.
- MARTINS, G. A., & THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas (2009).
- MEHRALIAN, G.; NAZARI, J.A.; NOORIPARTO, G.; RASEKH, H.R. TQM and organizational performance using the balanced scorecard approach. **International Journal of Productivity and Performance Management**, Vol. 66 No. 1, pp. 111-125, 2017.

- MOORAJ, S., OYON, D.; HOSTETTLER, D. The Balanced Scorecard: A Necessary Good or an Unnecessary Evil? **European Management Journal**, 17(5), 481-491, 1999.
- NASCIMENTO, S., BORTOLUZZI, S. C., Dutra, A., & ENSSLIN, S. R. Mapeamento dos indicadores de desempenho organizacional em pesquisas da área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo no período de 2000 a 2008. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo**, p.373-391, 2011.
- PADOVEZE, C.L. **Controladoria estratégica e operacional: conceitos, estrutura e aplicação**. 3.ed. São Paulo: Cengage Learning, 2015.
- PINTO, F. **Balanced Scorecard – Alinhar Mudança, Estratégia e Performance nos Serviços Públicos**. Lisboa: Edições Sílabo, 2007.
- QUESADO, Patrícia; GUZMÁN, Beatriz Aibar; RODRIGUES, Lúcia. Lima Advantages and contributions in the balanced scorecard implementation. **Intangible Capital**, 2018.
- RIBEIRO, A. V. Trabalho e qualificação na sociedade em rede. **VII Jornada internacional de políticas públicas**. Disponível em: [file:///E:/5%C2%BA%20Semestre%20-%20PG/TCC/Referencial/trabalhoequalificacao nasociedadeemrede.pdf](file:///E:/5%C2%BA%20Semestre%20-%20PG/TCC/Referencial/trabalhoequalificacao%20nasociedadeemrede.pdf), 2017.
- RICKARDS, R. Setting Benchmarks and Evaluating Balanced Scorecards with Data Envelopment Analysis. **Benchmarking: An International Journal**, 10(3), 226-245, 2003.
- SANTOS, ELIANE F.; FONTENELLE, ISLEIDE A. A construção de sentido para o trabalho emocional. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie**, São Paulo, v. 20, 2019.
- SILVA, A. L., & ABBAD, G. Benefícios e limitações do Balanced Scorecard para avaliação de resultados organizacionais em treinamento, desenvolvimento e educação. **Revista Ibero-Americana de Estratégia**, p.4-28, 2011.
- SPESSATTO, G., & BEUREN, I. M. Análise das diferenças na implantação do Balanced Scorecard nas maiores empresas da região sul do Brasil. **Revista Gestão & Produção**. p.387-404, 2013.
- TANRIKULU, Ceyda. Diferenças de sexo e identidade de gênero em resultados psicológicos relacionados ao trabalho entre vendedores. **Rev. bras. gest. neg.**, São Paulo, v. 19, n. 66, p. 499-519, Dec. 2017.
- XAVIER, L. **O Controle de Gestão nas Instituições Financeiras e a Aplicabilidade do Balanced Scorecard numa Instituição Financeira a Nível Regional**. Dissertação (Mestrado em Contabilidade e Gestão das Instituições Financeiras), Instituto Politécnico de Lisboa, Lisboa, Portugal, 2012.
- YIN, R. K. **Estudo de caso** (2a ed.). Porto Alegre: Bookman, 2010.

ANÁLISE DA QUALIDADE EM SERVIÇOS NA FEIRA DE PRODUTOS DA REFORMA AGRÁRIA: DESAFIOS E PERSPECTIVAS À LUZ DA MÉTRICA SERVQUAL

ANALYSIS OF QUALITY IN SERVICES IN FAIR OF LAND REFORM PRODUCTS: CHALLENGES AND PERSPECTIVES IN THE LIGHT OF SERVQUAL MODEL

Sandra Maria Souza de Carvalho¹, Marcelo Calderari Miguel², Rogério Zanon da Silveira³

1. Graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). MBA em Biblioteconomia pela Faculdade Alfa América (ALFA).

Endereço eletrônico: sandramsc@hotmail.com 2. Graduação em Biblioteconomia e Administração pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

Especialista em Matemática Financeira e Estatística pela Faculdade Alfa América (ALFA). Endereço eletrônico: calderari100@gmail.com 3. Graduação

em Ciências Contábeis pela Universidade Candido Mendes (UCAM). Mestrado em Administração pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

Doutor em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Professor Adjunto da UFES. Endereço eletrônico:

rsilveira@sefaz.es.gov.br

Resumo

Objetivo de estudo: analisar a expectativa e a percepção da clientela quanto a qualidade dos serviços prestados na segunda edição da Feira e Exposição de Produtos da Reforma Agrária do Espírito Santo.

Metodologia/abordagem: o estudo adapta a abordagem teórico-metodológica ServQual como métrica capaz de dimensionar a matriz importância e satisfação e elenca para análise as cinco determinantes que influenciam a qualidade em serviços: Confiabilidade, Empatia, Garantia, Receptividade e Tangibilidade.

Originalidade/relevância: entre outras contribuições, na pesquisa de campo, o evento interligou a extensão universitária, a comunidade urbana e o trabalhador camponês, esclarecendo para os consumidores da Região Metropolitana da Grande Vitória o valor do processo produtivo agrário, e viabilizando renda para os agricultores e familiares da reforma agrária.

Principais resultados: os resultados obtidos evidenciam que os entrevistados consideram a dimensão Empatia como importante e bem desempenhada pelos feirantes.

Contribuições teórico-metodológicas: o estudo mostra a propriedade da adaptação do método SERVQUAL a um objeto de estudo para se mensurar a qualidade a partir das percepções e expectativas de usuários ou clientes. Mostra também a propriedade da aplicação da teoria e da metodologia adotada para a geração de informações importantes à tomada de decisão no âmbito cultural no País.

Palavras-chave: ServQual. Qualidade percebida. Feira livre. Produtos da reforma agrária. Trabalho.

Abstract

Objective of study: to analyze the expectations and the perception of the clientele regarding the quality of the services provided in the second edition of the Fair and Exhibition of Products of the Agrarian Reform of Espírito Santo. **Methodology/approach:** the study adapts the theoretical-methodological approach ServQual as a metric capable of dimensioning the importance and satisfaction matrix and lists for analysis the five determinants that influence quality in services: Reliability, Empathy, Guarantee, Receptivity and Tangibility. **Originality/relevance:** among other contributions, in the field research, the event connected the university extension, the urban community and the peasant worker, clarifying for the consumers of the Greater Vitória Metropolitan Region the value of the agrarian productive process, and enabling income for farmers and family members of agrarian reform. **Main results:** the results obtained show that the interviewees consider the empathy dimension as important and well performed by marketers. **Theoretical and methodological contributions:** the study shows the property of adapting the SERVQUAL method to an object of study to measure quality from the perceptions and expectations of users or customers. It also shows the property of applying the theory and methodology adopted to generate important information for decision making in the cultural sphere in the country.

Keywords: ServQual. Perceived quality. Open street market. Products of agrarian reform. Work.

1 Introdução

Diferentemente dos modernos mercados que visam reproduzir o capital, a feira livre é uma atividade econômica que objetiva, sobretudo, garantir as condições de sobrevivência dos trabalhadores (SATO; HESPANHOL BERNARDO; OLIVEIRA, 2008). A feira livre é uma modalidade de comércio bastante antiga nos centros urbanos, constituindo-se em processo organizativo que se perpetua devido ao fato de ser um espaço multidimensional, onde são conglomerados trabalho, arte e sociabilidade.

Sato (2007) observa as dimensões estéticas e lúdica da feira livre são feições importantes desse tipo de atividade econômica, por constituírem papel pragmático para interferir na decisão de compra de seus clientes. O mesmo pesquisador, Alerta, no entanto, que essas dimensões não se resumem a esse fim. Desta forma, a agricultura familiar é a responsável pela maior parte do alimento consumido pelos brasileiros, conforme o Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA, 2014).

Para Marques (2014), o conceito de soberania alimentar está vinculado à valorização das tradições alimentares, à produção local, à agricultura familiar camponesa, em que a justiça socioambiental prevalece sobre mecanismos da justiça mercantil-industrial. Além disso, atender a necessidade de proteção ambiental e a melhoria das condições sócio-econômicas dos agricultores, está nos princípios da agroecologia (KHATOUNIAN, 2001).

A agricultura agroecológica, explica Bernardes (2016), propõe a produção e o consumo consciente, regional e sem agrotóxicos, promovendo o uso integrado dos recursos naturais e da produção de alimentos, a biodiversidade, a participação social e a cooperação. Logo, entre diversas formas de comercialização, destaca-se a venda direta com no máximo um intermediário, também

conceituada como circuitos curtos. Sendo as feiras as modalidades mais antigas e acessíveis, em especial de alimentos sazonais.

Assim, o diagnóstico das feiras livres visa conhecer os locais de comercialização, caracterizar o perfil dos feirantes e consumidores, constatar a existência da diversidade de produtos ofertados, o potencial da comercialização dos produtos agroecológicos via circuitos curtos locais, nas feiras livres da região.

Todavia, são fundamentais medidas que possibilitem a criação de estruturas de geração de trabalho e renda no campo. Nesse sentido, o espaço da feira serve aos camponeses para capacitá-los a lidar e a liderar um novo cenário social da regularização fundiária. Para compreender a posição da feira livre no espaço da metrópole, faz-se assinalar que os feirantes, nesse evento, disseminam os benefícios da alimentação saudável e buscam obter cada vez mais êxito no processo de desenvolvimento de serviços (MIGUEL, 2017).

Segundo dados do Siex (2017), no Espírito Santo, existem 89 assentamentos rurais, sendo que 62 são organizados pelo Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra (MST), num total de 2.786 famílias assentadas em mais de 31 mil hectares de terras que agora cumprem sua função social. Os assentamentos constituem importante instrumento para a democratização e o resgate de acesso e de cuidado com a terra (AMORIM, 2009).

Miguel (2017) expõe que a Feira e Exposição de Produtos da Reforma Agrária do Espírito Santo, objeto deste estudo, surgiu em 2016 no Espírito Santo, a partir de um Projeto da linha de extensão "Desenvolvimento Rural e Questões Agrárias", do Centro Universitário do Norte do Espírito Santo, em articulação com outras entidades: o Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra no Espírito Santo (MST-ES); o Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA); a Secretaria do Estado de Agricultura (SEAG-ES); o Instituto Federal do Espírito Santo (IFES); o Programa de Educação do Campo da UFES; e algumas entidades sindicais que forneceram apoio. É um tipo de evento existente em inúmeras regiões do País: Alagoas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Goiás, Maranhão, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande Sul, São Paulo, Sergipe, entre outras.

É conhecido que a produção de alimentos provém em grande parte da agricultura familiar. Assim, o evento mostra e traz à mesa dos consumidores a produção do trabalho camponês nos assentamentos, demonstrando com isso que, além de demanda social, "a Reforma Agrária e a organização das famílias geram resultados econômicos, sociais e ambientais onde estão inseridas" (SIEX, 2017, p. 1).

A finalidade da Feira pesquisada é a de criar um espaço para comercialização dos produtos dos assentamentos da reforma Agrária na Região Metropolitana da Grande Vitória (RMGV), mostrando que nos assentamentos camponeses são produzidos alimentos, mas suscitados sonhos e muitas esperanças. O espaço da feira é uma oportunidade para que os camponeses tenham a possibilidade de

construir intercâmbio comercial, econômico, político e sociocultural entre as pessoas dos assentamentos e as que formam opinião pública nos centros urbanos.

Este estudo se insere nesse contexto e se guia por um problema de pesquisa assim concebido em linhas gerais: qual a visão dos frequentadores e consumidores de uma feira de produtores rurais a respeito da qualidade dos serviços prestados? Especificamente, o objetivo deste trabalho é compreender a expectativa e a percepção dos clientes da segunda edição da Feira e Exposição Capixaba de Produtos da Reforma Agrária, realizada em Vitória, no Espírito Santo, no ano de 2017, no que tange à qualidade dos serviços prestados.

Feira e Exposição Capixaba de Produtos da Reforma Agrária é um evento que desenvolver a consciência acerca do empreendedorismo sustentável e da questão da alimentação saudável. Em tempos recentes, a importância atribuída à qualidade do processo de desenvolvimento de serviços vem crescendo e angariando resultados exitosos, principalmente no que tange à redução de custos. Nesse sentido, as investigações feitas no âmbito desta pesquisa contribuem para a identificação de eficiências e deficiências e da qualidade no processo de desenvolvimento dos serviços numa feira de rua, a partir de múltiplos olhares dos clientes, com vistas ao aprimoramento constante de novas versões do evento.

Em busca de alcance do objetivo proposto, é utilizado nesta pesquisa o modelo teórico-metodológico Feira e Exposição Capixaba de Produtos da Reforma Agrária, de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). O propósito é diagnosticar o serviço que está na rua e que ocupa um "espaço de circulação anônima dos habitantes da cidade [...] um espaço de intimidade e sociabilidade, de encontros e de trocas" (VEDANA, 2013, p.66).

Os resultados angariados nesta pesquisa retratam um painel da feira camponesa e mostram a ressignificação desses serviços segundo a visão de seus frequentadores. Nesta pesquisa, é feita adaptação da abordagem teórico-metodológica ServQual como métrica capaz de dimensionar a matriz importância e satisfação, a partir da análise das cinco determinantes que influenciam a qualidade em serviços: Confiabilidade, Empatia, Garantia Receptividade e Tangibilidade.

A contribuição teórico-metodológico desta pesquisa está em sua propriedade de mostrar a adaptação do método ServQual a um objeto de estudo para se mensurar a qualidade a partir das percepções e expectativas dos clientes. Mostra a propriedade da aplicação da teoria e da metodologia adotada para a geração de informações importantes à tomada de decisão no âmbito do trabalho e da cultura no País. A originalidade e a relevância desse estudo se detêm na amarração – pesquisa de campo e a extensão universitária, com a comunidade urbana e com o trabalhador camponês. A investigação distingue para os cliente da Região Metropolitana da Grande Vitória o valor do processo produtivo agrário, que viabiliza renda, autonomia e uma gama de valores humanos aos agricultores e famílias envolvidas na reforma agrária.

Este trabalho está estruturado em cinco seções. A primeira é esta introdução, em que são apresentados breve contexto espacial e cultural do estudo, o problema e o objetivo que o orientam, sua

relevância e sua contribuição teórica. Na segunda seção, é mostrado o referencial teórico que o baseia e, na terceira, os materiais e métodos empregados em busca dos resultados. A quarta seção é destinada às interpretações e resultados e na quinta seção são tecidas as considerações finais do artigo.

2 Referencial Teórico

Senge (2009, p. 42) declara que a qualidade é a arte de “ver a floresta e as árvores”. O paradigma da gestão da qualidade implica em saber fazer melhor sobre o que se conhece. Mas qual o real sentido da qualidade? Como se pauta o enfoque da qualidade em serviços?

Destarte, o ‘bom padrão’ de qualidade concebe algo bem concebido, bem projetado, bem elaborado, bem organizado, bem gerido, e que atende às especificações, satisfazendo, assim, os diversos interagentes no processo de estruturação de serviços. Desta forma, Cardoso, Silveira e Miguel (2019, p. 12) reportam que “nas últimas décadas, o conceito de qualidade obteve contribuições nos estudos organizacionais, sendo uma das práticas visionária do desenvolvimento sustentável e imprescindível à sobrevivência das organizações”. Assim, apesar de todas as transformações ocorridas na última década torna-se necessário analisar especialmente a gestão do processo de desenvolvimento de serviços, marcado, possivelmente, pelo atual desdobramento do contingenciamento de despesa que assola o país.

Las Casas (2017, p. 28) argui que a administração moderna é feita por “fatos e *feedback*”, e todo o “esforço organizacional de prestação de serviços de qualidade começa com o cliente e se realimenta com seu *feedback*”. Afinal o “produto final de um serviço é sempre um sentimento”.

A gestão da qualidade está presente na vida do homem e seu enfoque implica um processo contínuo e recorrente de se organizar para sobreviver, modificando para favorável (onde for negativa) a imagem da instituição junto a seus públicos prioritários (MIGUEL; FREIRE, 2016). Logo, a qualidade é “a totalidade de características de alguém, ou de alguma coisa, que lhe confere a capacidade de atender as necessidades explícitas ou implícitas” (RODRIGUES, LEAL, HARGREAVES, 1996, p.15).

As necessidades explícitas são aquelas expressas formalmente, seja em contratos, em especificações de projetos, em folhetos promocionais, material de propaganda, manuais de operação de equipamentos, etc. Elas tratam de questões objetivas. [...] As necessidades implícitas, por sua vez, dizem respeito às expectativas ou aos desejos dos clientes. Portanto, não podem ser formalizadas ou predeterminadas em nenhum documento. Essas necessidades têm a ver com questões subjetivas, mais ligadas ao modo de pensar das pessoas de uma maneira geral [...] quando falamos de um serviço de qualidade estamos nos referindo à plena satisfação do cliente. E o segredo para isso concentra-se profundamente nas necessidades e nos desejos dos clientes, criando um serviço que atenda ou exceda suas expectativas (RODRIGUES, LEAL, HARGREAVES, 1996, p.15-18).

Gonçalves *et al.* (2002, p.7) alegam que conceituar a qualidade percebida como "qualidade de serviço" é um enfoque coerente com uma filosofia de orientação ao cliente. Os autores pressupõem um efeito direto e positivo sobre a satisfação global da clientela, evidencia-se na experiência de consumo, no momento da verdade, na imagem do fornecedor entre outros elementos. Portanto, a "qualidade do serviço pode ser entendida como um tipo de atitude, resultante da comparação entre as expectativas do consumidor e sua percepção do serviço recebido" (GONÇALVES *et al.*, 2002, p. 5).

Conceitualmente a qualidade pode ser definida de distintas formas, mas para essa investigação optamos pelo conceito de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) - que consideram a qualidade como a diferença entre as expectativas dos clientes sobre o serviço a receber e suas percepções sobre os serviços efetivamente realizados. E com a finalidade de identificar as fontes de problemas na qualidade dos serviços, esses autores propuseram o modelo *Service Quality Gap Analysis* (ServQual) – um instrumento que agrupa 22 variáveis relacionadas à qualidade em cinco dimensões, fundamentando-se na comparação entre o serviço percebido e o esperado.

Campos, Miguel e Silveira (2017, p. 52) esclarecem que o instrumento ServQual "contribui para a construção de ações efetivas para melhoria do processo de desenvolvimento de serviços considerando a relação dialógica e crítica". Ainda convém lembrar que Mello *et al.* (2010) reconhecem que a métrica ServQual é mais utilizada e, afirmam que o instrumento foi desenvolvido para ser aplicável em um vasto espectro de serviços, fornecendo um roteiro básico, através das suas declarações de expectativas/percepções para cada uma das cinco dimensões da qualidade do serviço. O "roteiro, quando necessário, pode ser adaptado ou completado para se ajustar às características ou necessidades específicas da pesquisa para a organização" (MELLO *et al.*, 2010, p. 116).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) esclarece que os *gaps* (lacunas na determinante da qualidade) são grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência no que tange a prestação de serviços. A construção do instrumento ServQual leva em conta as discrepâncias entre a expectativa da clientela em relação ao serviço e a percepção do desempenho. Em conformidade com esses autores, o critério de avaliação considera os hiatos que pode haver entre o serviço esperado e o encontrado (*gap model*); considera ainda que qualidade em serviços pode ser agrupada em cinco determinantes: tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia e empatia.

Confiabilidade: a capacidade de prestar o serviço prometido de modo confiável;

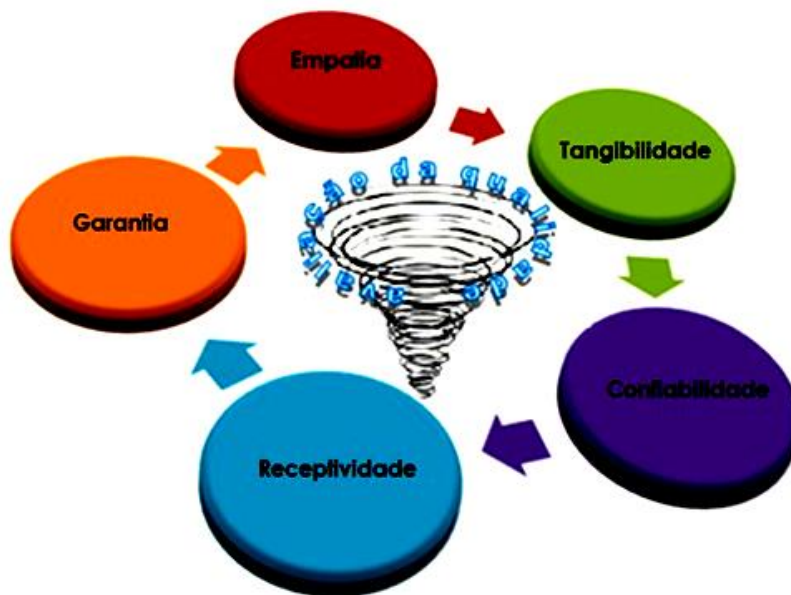
Tangibilidade: a aparência física de instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação; Receptividade: a disposição para ajudar o cliente e

proporcionar com presteza um serviço; Garantia: o conhecimento e a cortesia e sua habilidade em transmitir confiança e confiabilidade; e a Empatia: a atenção

e o carinho individualizados proporcionados aos clientes (adaptado de LAS CASAS, 2017, p. 215).

O modelo conceitual da qualidade de serviços ServQual instrumentaliza uma escala de múltiplos itens, servindo como métrica avaliativa das diferenças entre as expectativas da clientela e o real serviço prestado. Convém destacar que esse modelo conceitual, apontam Campos, Miguel e Carvalho (2018), considera clientes utilizam os mesmos critérios de avaliação, independentemente do tipo de serviço para avaliar a qualidade – dimensões ou determinantes da qualidade ilustração (figura 1).

Figura 1. As cinco dimensões ou determinantes da qualidade.



Fonte: os autores, 2017.

A escala ServQual é constituída de 22 sentenças: 1, 2, 3 e 4 questões refere-se à 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 garantia e por fim, as sentenças 18 a 22 referem-se à empatia. Em suma, os entrevistados respondem a essas sentenças com base em suas expectativas (desejos) e numa segunda etapa, com base no serviço que receberam (desempenho).

Las Casas (2017) reporta que a avaliação da qualidade dos serviços permite que as organizações tomem ciência das percepções, reações e atitudes dos seus clientes em relação à entrega dos serviços. Para esse autor, a vantagem do ServQual é que cada questão auxilia na identificação de aspectos específicos que carecem de atenção. Portanto, os itens devem ser bem redigidos, para assegurar a compreensão dos respondentes que são avaliadores do serviço.

Miguel (2017) alega que há uma crescente utilização da metodologia ServQual na avaliação de serviços, reporta ainda, que há uma perene necessidade de buscar a qualidade e monitorar a qualidade dos serviços em diversas estâncias, o autor questiona que há limitados estudos sobre a temática da qualidade de serviços em feiras livres e mercados públicos. Portanto, a aplicação da metodologia ServQual em ambientes abertos é um desafio e oportunidade para averiguar não somente a qualidade,

mas, os processos organizativos e a rede de relações sociais (campo das sociabilidades em transformação).

Uma vez que a feira livre é, geralmente, um local acessível para o feirante produtor e para o consumidor, em especial os consumidores de menor renda, torna-se relevante o estudo da qualidade dos serviços prestado pelos agricultores da reforma agrária frente aos clientes, dada a diversidade de alimentos ofertados na feira, em confluência com os princípios de produtos naturais, pois se faz necessária a sensibilização de feirantes e consumidores quanto ao termo qualidade em serviços prestados ao consumidor.

Logo, pressupomos que o cliente antes do consumo de um serviço tem transversalmente certas expectativas oriundas de um rol de necessidades pessoais, desejos, ditames externos entre outras que lhe permite ponderar o desempenho após concretiza-se o atendimento. Carpinetti (2017) argui que para a prestação de serviços eficazes e dotados de qualidade ao cliente é imprescindível a identificação das necessidades do público, sendo importante e necessário realizar uma análise crítica a comunicação ou *feedback*.

3 Material e Métodos

A seguir serão explanados os procedimentos empregados, esclarecendo a ambiência da pesquisa e os procedimentos de coleta.

3.1 Ambiência da Pesquisa

Mostrar “os frutos da terra” é o tema dessa feira que ocorreu nos dias 14, 15 e 16 de setembro de 2017, na Praça Costa Pereira, no centro de Vitória. Foram três dias apresentando a produção agrícola dos assentamentos, e também plantas ornamentais, medicinais, frutíferas, ervas aromática e outros produtos como: comidas, doces, bebidas, livros e artesanatos diversos (SINDIBANCÁRIOS-ES; 2017).

Durante toda a feira, produtores vindos dos diversos municípios onde o MST conquistou assentamento comercializarão os mais variados produtos, como verduras, legumes, frutas, pães e biscoitos. Produtos agroindustrializados, como licores, leite, arroz e outros cereais; mudas de plantas, e artesanatos também estarão à disposição do público. A feira também conta com programação cultural, com destaque para apresentações de teatro, poesia e shows, além de debates sobre alimentação saudável e sobre a luta dos trabalhadores do campo e da cidade (SINDIBANCÁRIOS-ES; 2017 p. 1).

A iniciativa e a realização do evento adveio dos esforços do Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra no Espírito Santo (MST-ES) e com o apoio das seguintes entidades: Secretaria do Estado de Agricultura (SEAG-ES); Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes); Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA); Prefeitura Municipal de Vitória; Sindicato Dos Bancários do Espírito Santo (Sindibancários-ES); Sindicato unificado dos trabalhadores nos serviços portuários do Espírito Santo (Suport-ES); Sindicato dos Trabalhadores da Indústria da Construção Civil (Sintraconst); Associação de Moradores do Município da Serra (AMUS).

A feira livre "como espaço de trabalho faz-se da beleza, da brincadeira e move-se num mundo ritual, o que faz sobressair sua dimensão como espaço de convivência social" (SATO, 2007, p. 1

Figura 2. Mix de fotos da II Feira Capixaba da Reforma Agrária, 2017



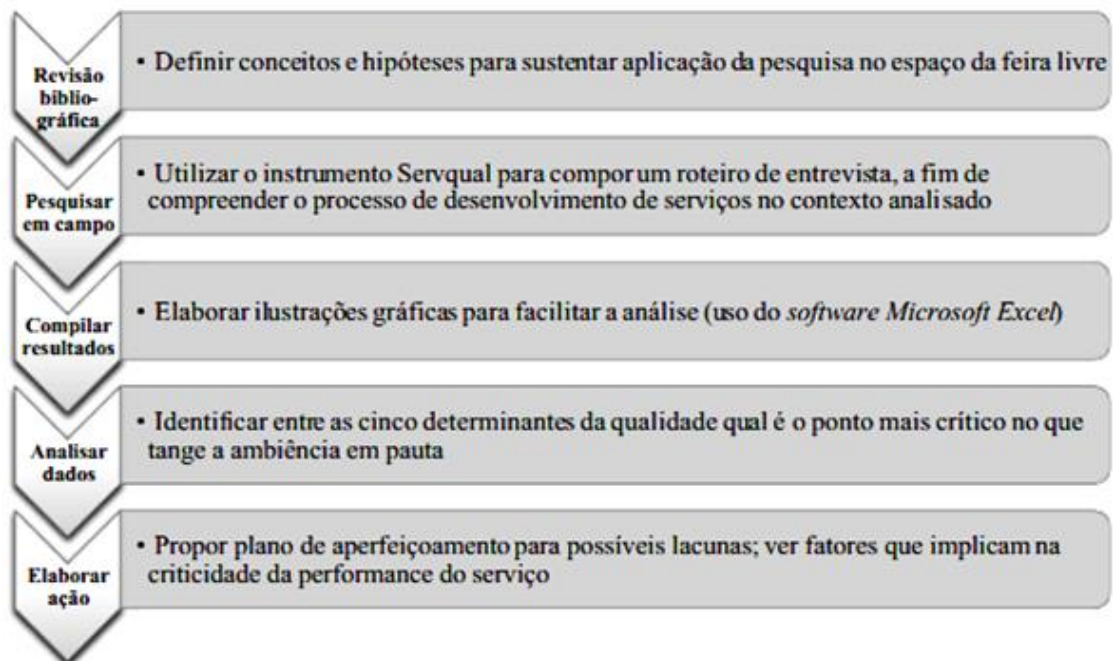
Fonte: os autores, 2017.

A infraestrutura física foi organizada pelo INCRA e pela SEAG-ES que se encarregou da montagem da tenda, dos *stands*, da ornamentação e do preparo do espaço, a fim de receber os expositores (Figura 2). O local teve tenda e palco para atrações culturais (teatro samba, pagode, forró, capoeira e *hip-hop*) e a presença de representantes de diversas organizações, movimentos populares, sindicatos e autoridades parceiras do MST.

3.2 Tipo de Pesquisa e Técnica Empregada

Com base na abordagem a metodologia deste estudo possui caráter descritivo de natureza quantitativa. Seu delineamento é do tipo levantamento (*survey*) com a utilização de questionário semiestruturado disponibilizado entre os dias 14 a 16 de setembro de 2017, das 8h às 19h, na Praça Costa Pereira, sendo o instrumento de coleta de dados aplicado após o/a cliente ser atendido pelos feirantes.

A escolha dessa Feira Capixaba se justifica pelo fato da sua importância e relevância como espaço expositivo de produtos e ideias, e por estar instalada num relevante reduto histórico e econômico do Espírito Santo. Diante essa ambiência é possível coletar dados por meio de uma *survey* com corte transversal e, desse modo, o presente estudo tem como propósito oferecer subsídios que permitam reflexões para a elaboração de uma gestão integrada e sustentável no cenário da cidade e de seu contexto urbano-metropolitano. A ilustração a seguir (Figura 3) sinaliza os cinco passos de *check-up* adotados nesse plano de trabalho.

Figura 3. Passos do *check-up* adotado na pesquisa

Fonte: os autores, 2017.

Para a coleta de dados utilizou-se a abordagem teórico-metodológica ServQaul, com as dimensões ou determinantes da qualidade adaptadas à realidade em estudo. O roteiro de perguntas (aplicado após o cliente ser atendido pelos feirantes) possuía quatro perguntas fechadas (faixa etária, gênero, etnia, município), um espaço aberto (retângulo) para captar sugestões e, quarenta e quatro sentenças de opinião, elaboradas e distribuídas entre as cinco dimensões da qualidade para avaliar o grau de “expectativas” e da “percepção” perante a escala psicrométrica de *Likert* (CARVALHO; MIGUEL; RODRIGUES SOBRINHO, 2018).

Os clientes da Feira de Produtos da Reforma Agrária deveriam assinalar uma opção entre 1 e 5 na ordem escalar de *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). Por fim, comentários, sugestões ou reclamações dos transeuntes foram estimulados.

Em convergência com Crossno *et al.* (2001), elegemos o termo “importância” ao invés de expectativas, proposto pelo método ServQual, porque essa abordagem permite ajustes e, isso simplifica a assimilação dos itens: é mais fácil o entrevistado entender: “o quanto o atendimento da Feira e Exposição é importante para você” do que “qual a sua expectativa em relação ao atendimento ofertado”. Pela mesma razão, percepção foi trocada por “satisfação” na esquematização das questões.

A população escolhida para responder ao questionário foram os clientes da segunda edição da feira livre de Exposição dos agricultores de Produtos da Reforma Agrária, nos dias 14 a 17 de setembro de 2017, na cidade de Vitória no Espírito Santo, assim, objetivando operacionalizar uma adaptação transcultural da escala ServQual, na ambiência do estudo, aplicou-se uma pesquisa de campo de cunho validativo. Sendo o instrumento de coleta de dados aplicado após o/a cliente ser atendido na feira. Os

dados coletados foram tabulados em planilhas e analisados pelas médias ponderadas das notas atribuídas (avaliação de importância/relevância) por meio de uma escala ordinal de *Likert* de cinco níveis (1 = menor nível/grau e 5 = maior nível/grau) de relevância/importância atribuída pelos entrevistados. Para interpretação dos resultados da pesquisa quantitativa foram utilizadas técnicas estatísticas (análise descritiva), para produzir as figuras, tabelas e ilustrações visando facilitar a descrição dos dados recolhidos.

4 Resultados

Um total de trezentos questionários foram aplicados à população estabelecida em estudo. Foram considerados apenas os questionários que tinham a resposta “Sim” à questão: “Você já conheceu visitou os espaços da II Feira Capixaba de Produtos da Reforma Agrária, tal como: palestras, oficinas, espaço *gourmet*, palco de arte e música, *stand* de literatura”? Convém lembrar que a aplicação da abordagem teórica- metodológica ServQual requer uma prévia experiência com o serviço ofertado.

Tabela 1. Perfil Social dos Participantes da pesquisa

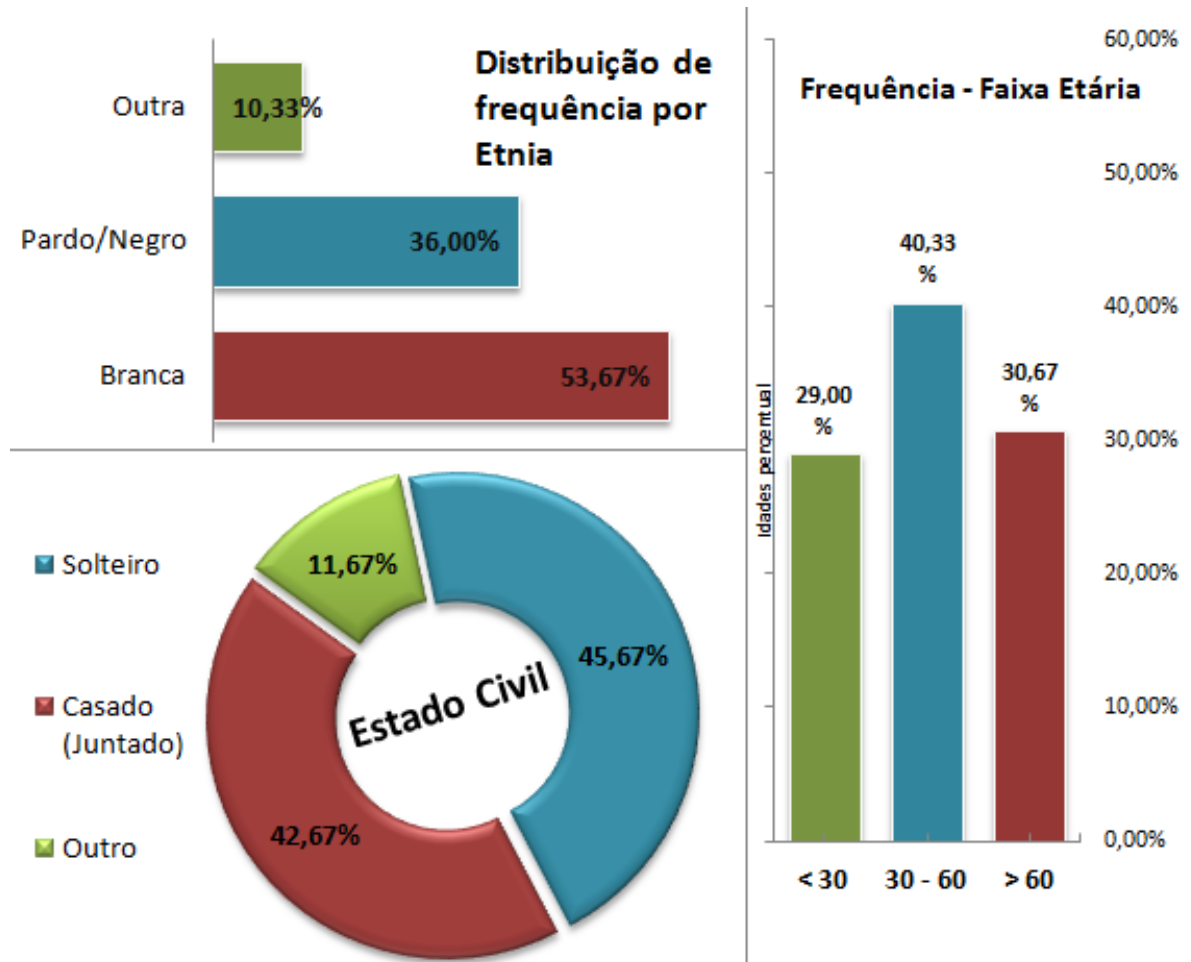
Agrupamento de dados, (2017; N = 300 entrevistados).						
Perfil Social	<i>Capital</i>	155	<i>Outros Municípios da</i>	88	<i>Outras regiões</i>	57
	RMGV	%	RMGV		Estados/Países	%
Faixa etária						
30	37	23,87%	33	37,50%	17	29,82%
30 - 60	63	40,65%	31	35,23%	27	47,37%
60	55	35,48%	24	27,27%	13	22,81%
Cor da pele (etnia)						
Branca	77	49,68%	51	57,95%	33	57,89%
Pardo/Negro	59	38,06%	33	37,50%	16	28,07%
Outra	19	12,26%	4	4,55%	8	14,04%
Estado civil						
Solteiro	49	31,61%	55	62,50%	33	57,89%
Casado	81	52,26%	25	28,41%	22	38,60%
Outro	25	16,13%	8	9,09%	2	3,51%
Total	155		88		57	100,00%

Fonte: os autores, 2017.

Conforme apresenta a Tabela 1, averiguamos que o público entrevistado é em maior parte composto por pessoas entre 30 a 60 anos (47,37%), em geral de etnia branca (57,89%) e estado civil solteiro (57,89%). No que tange à residência (morada com intuito constante) agrupamos as respostas em três situações, sendo que: 155 (51,67%) dos clientes eram da capital capixaba; 88 (29,33%) dos consumidores eram oriundos de outras cidades (municípios de Cariacica, Fundão, Guarapari, Serra, Viana e Vila Velha) que fazem parte da Região Metropolitana da Grande Vitória (RMGV); e 57 (19,00%) dos respondentes eram turistas e reportaram ser residentes na região das Montanhas Capixabas ou de outras regiões do Brasil ou

exterior. A seguir, apresentamos uma síntese dos dados sobre o perfil do grupo de respondentes do questionário semiestruturado.

Figura 4. Perfil social dos participantes da pesquisa (Vitória/ES).

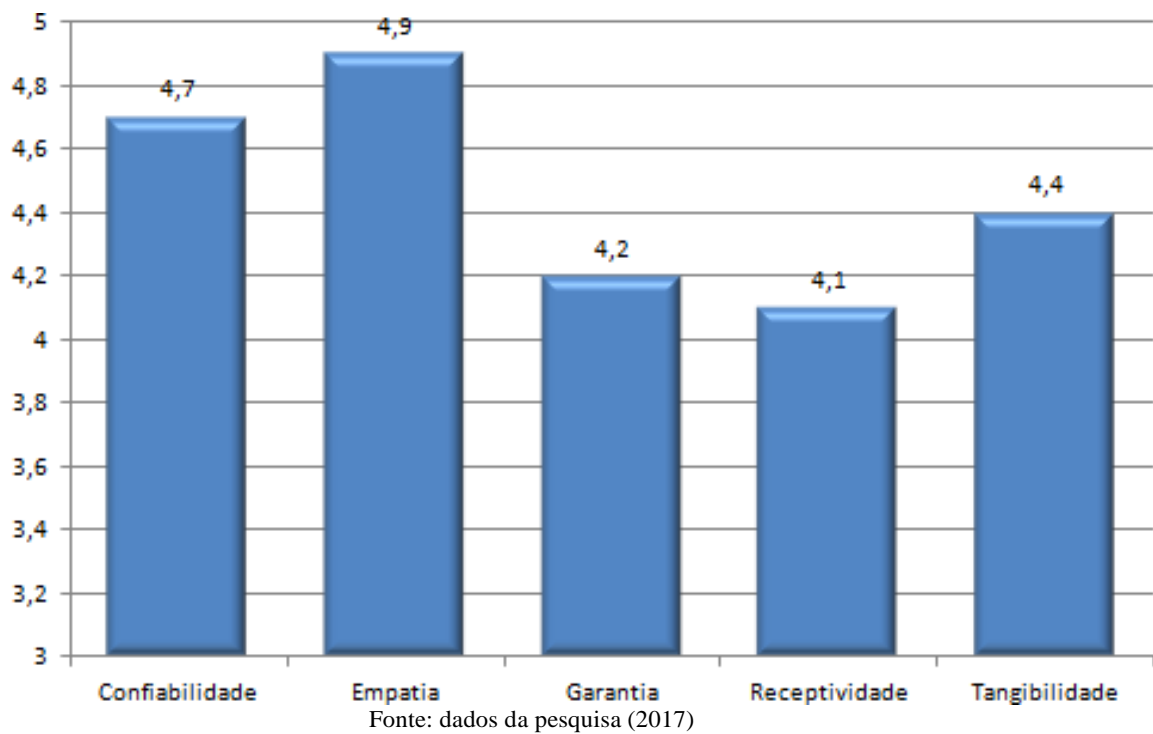


Fonte: os autores (2017). No que tange à etnia, 161 (53,67%) se declaram brancos; 108 (36,00%) pardo-negros; e 31 (10,33%) declaram ter outra etnia (Figura 4). Quanto ao gênero 130 (43,33%) declaram masculino; 170 (56,67%) assinalaram a opção feminino.

4.1 Importância e Satisfação

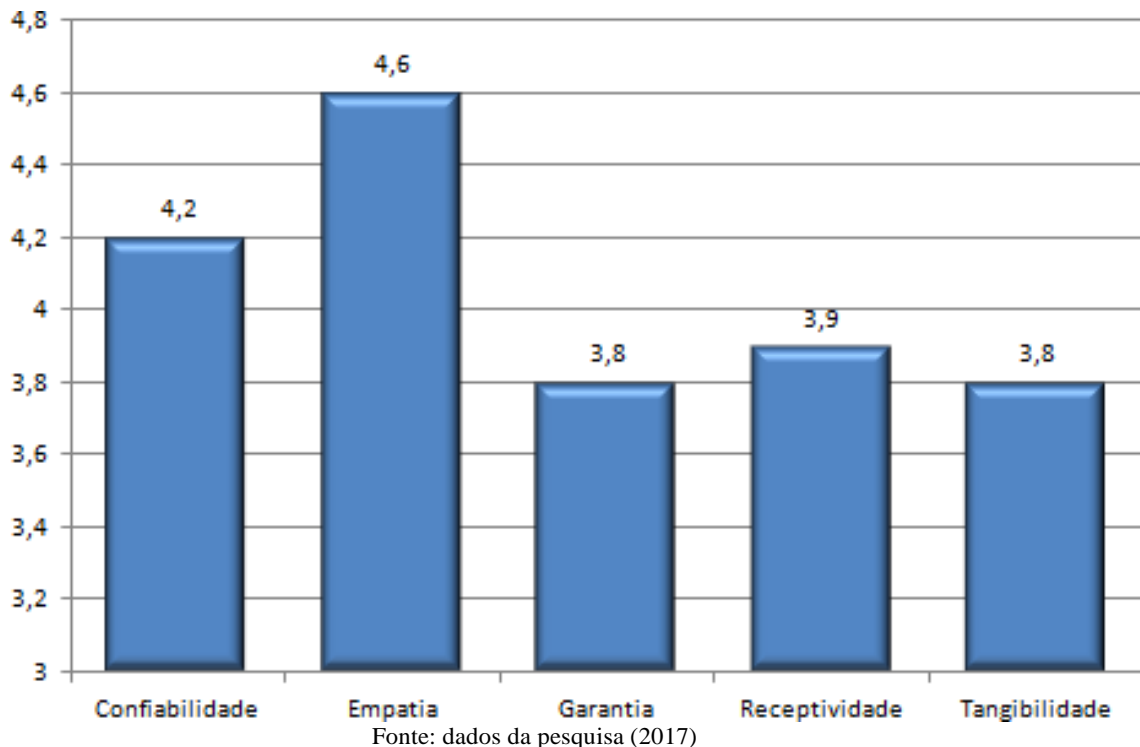
Uma análise dos resultados permitiu identificar os itens mais importantes (expectativas) para a maioria dos usuários: “Feirante gentil e acessível” obteve 90% (270) das respostas (270) e “Feirante sempre disposto para ajudar nas dúvidas e demandas” obteve 83% (249).

Las Casas (2017, p. 6) alerta que os clientes ficam satisfeitos ou não conforme suas expectativas e, portanto, "a qualidade do serviço é variável de acordo com o tipo de pessoa". Logo, em relação à importância, os itens da pesquisa receberam dos participantes uma pontuação que variava entre 4,10 e 4,90 de uma escala de cinco pontos (Figura 5). Isso sugere que os fatores selecionados no diagnóstico são de fato proeminentes para a clientela da feira livre.

Figura 5. Nível de "importância" perante as esferas da qualidade.


No que cabe a satisfação, verifica-se que os itens que alcançaram menor medida podem representar aspectos a serem melhorados nos serviços ofertados. Entre eles, estão as “Instalações físicas adaptadas às necessidades dos clientes” e “Instalações físicas e barracas visualmente agradáveis e arrumadas”, ambos apresentando respectivamente 15% das respostas marcadas entre “insatisfeito” e “pouco satisfeito”.

Já entre os itens apontados como de “maior satisfação”, o primeiro deles, com 84% das respostas foi “Atendente tem conhecimentos suficiente para responder minhas questões relativas ao evento”, e o segundo, com 82%, “Feirantes inspiram confiança e segurança”. Ainda em relação à satisfação (percepção), os participantes atribuíram às questões uma pontuação que variava entre 3,80 e 4,60 de uma escala de cinco pontos, assinalando uma pequena diferença entre a importância e a satisfação dos serviços conforme pode ser vislumbrado na Figura 6.

Figura 6. Níveis de "satisfação" perante as esferas da qualidade.


Grönroos (1998) afirma que o consumo de serviço não é algo análogo ao consumo de produto, o que se constata é que a clientela não está interagindo com bem físico, mas com um processo, ou seja, há uma interação direta com o processo (resultado) de obtenção de seu desejo ou necessidade. É mais complexa a operação de produção de serviço; uma prestadora de serviços promove um fluxo dinâmico do processo de consumo e, isso sinaliza um conjunto de operações que abrangem os *inputs* e os *outputs* do serviço (GRÖNROOS, 1998).

Primeiramente, é importante ressaltar que na Tabela 2 agrupamos e apresentamos as médias da pontuação (da 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

Dimensão	Importância (E)	Satisfação (P)
Confiabilidade	4,70	4,20
Empatia	4,90	4,60
Garantia	4,20	3,80
Receptividade	4,10	3,90
Tangibilidade	4,40	3,80

Fonte: os autores, dados da pesquisa (2017).

A determinante da qualidade do serviço assinalada nesse trabalho distingue a dimensão empatia (4,90) como sendo a preferida pela clientela da II Feira Capixaba de Produtos da Reforma Agrária. Em suma, compreende a “atenção personalizada e o carinho individualizado” (LAS CASAS, 2017, p. 215). Portanto, essa dimensão designa a esfera das jocosidades e cuidado em atender

proporcionada a clientela - expressa o jogo social com os clientes e com os outros feirantes, simboliza a maestria em instaurar interações sociais. "Transformamos o que fazemos para fortalecer o que somos!", argui a camponesa Renilda Amorim.

Figura 7. Expositora e logomarca da Feira da Reforma Agrária, 2017.



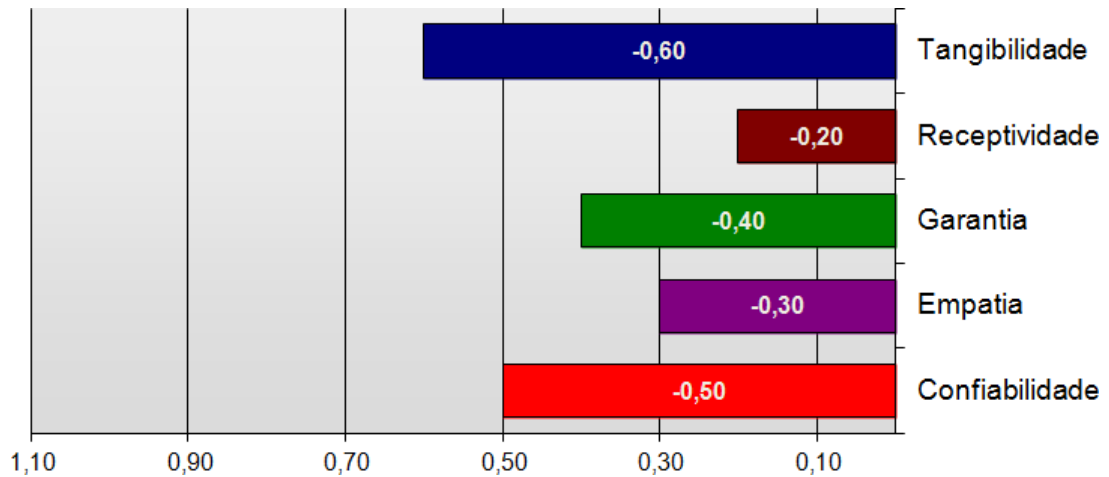
Fonte: os autores, Vitória/ES, 2017.

Com alimentação saudável, cultura popular e muita troca de experiência, a II Exposição de Produtos da Reforma Agrária promove o encontro entre o campo e a cidade. E “participar da Feira da Reforma Agrária é uma experiência muito importante [...] é muito proveitoso poder conhecer outras experiências do movimento e o tamanho da nossa luta”, relata a camponesa Renilda do Assentamento Zumbi dos Palmares.

4.2 Análises das lacunas na qualidade de serviços (Gap Analysis)

Campos, Miguel e Silveira (2017) argumentam que a “Análise de Gaps” é uma excelente maneira para expor os resultados da pesquisa e, para o cálculo dos *gaps* utiliza-se a seguinte fórmula: $Gap = Satisfação - Importância$. Para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada item são somados e depois divididos pelo número total de entrevistados (300) tanto para a satisfação quanto para a importância. O modelo ServQual avalia a qualidade como sendo a diferença entre a percepção do desempenho e da expectativa (MIGUEL; SALOMI, 2004) e assim, calcula-se a seguir a diferença entre ambas, obtendo-se o *gap* por questão.

Nitecki e Hernon (2000) apontam em suas pesquisas que as pontuações de *gaps* entre 0 e -1 não superam as expectativas (excelência), contudo podem atender ao que a clientela espera de um serviço padrão e, significando uma qualidade positiva ao serviço prestado. Para o cálculo dos *gaps* por dimensão, as médias das questões de cada dimensão são somadas e depois divididas pelo total de itens contidos nessa dimensão.

Figura 8. Gráfico dos Gaps por dimensões


Fonte: os autores, dados da pesquisa, 2017.

A partir da figura 8 pode-se averiguar que existe uma lacuna entre o serviço desejado e o que de fato foi encontrado. Os dados interpretativos nessa dimensão da qualidade remete a questão dos aspectos tangíveis, ou seja, “a aparência das instalações, dos equipamentos, do pessoal e do material de comunicação (o quê?)” (LAS CASAS, 2017, p. 215). Nesse cenário a dimensão Tangibilidade apresenta-se mais acentuada, isso indica que os aspectos tangíveis obteve média (3,80) no desempenho/satisfação (Tabela 2); sendo assim, os entrevistados apontaram uma expectativa mais elevada quanto a essa determinante da qualidade (4,40).

5 Considerações Finais

Este estudo foi realizado tendo-se como objetivo identificar a percepção dos consumidores sobre a qualidade dos serviços ofertados na segunda edição da Feira e Exposição de Produtos da Reforma Agrária no Estado do Espírito Santo. A escolha desse estrato de estudo considera, sob enfoques distintos, a diferenciação do evento que proporciona um espaço de diálogo e aproxima os camponeses da reforma agrária na região metropolitana. Para tanto, realizou-se um estudo quantitativo, exploratório e descritivo por meio de um *survey* com corte transversal e, emprego da abordagem teórico-metodológica SERVQUAL adaptada para a coleta e métrica dos dados.

Esse corpus teórico torna viável aferir a qualidade num cenário em que os serviços prestados podem variar (MIGUEL; FREIRE, 2016). O *ranking* baseado no ServQual pode não parecer ser adequado para sumarizar todas as informações de um processo de desenvolvimento de serviços de forma eficiente, pois ele serve para captar continuamente efeitos transitórios e não duradouros, ou seja, lacunas pontuais que podem ser retificadas.

Por meio desta pesquisa, foi possível constatar que os clientes da segunda feira capixaba de produtos da reforma agrária percebem positivamente a qualidade, mas apontam que a parte tangível dos serviços pode ser melhorada, evitando aglomeração desnecessária e organizando melhor o ambiente da

feira. Observa-se que os resultados obtidos evidenciam que os clientes também consideram a dimensão empatia importante e bem desempenhada pelos feirantes. Logo, não é apenas o entretenimento, mas, a organização, o cuidado com a decoração capixaba de produtos da reforma agrária deixa um saldo positivo para os organizadores e para o público participante. Ao longo dos três dias de evento, valorizou-se o papel do campo para a segurança alimentar das cidades, e ainda remonta planos mais altos ao reforçar (*empowerment*) o grupo camponês. Entre tantos desafios, o diagnóstico da qualidade dos serviços galgou um resultado satisfatório.

A feira mobilizou famílias de 25 assentamentos capixabas, inserindo "20 toneladas de alimentos comercializados, entre alimentos *in natura* e agroindustrializados, além de diversos tipos de plantas medicinais, ornamentais, artesanatos, produtos de saúde popular [...]" no mercado local (MST; 2017, p. 1).

É pertinente ponderar que esta pesquisa comprovou que o método ServQual (re)adaptado é apropriado para medir a qualidade a partir das percepções e expectativas dos clientes e frequentadores de forma indulgente a questão da qualidade. Reitera-se que os clientes atendidos na II Feira e Exposição de Produtos da Reforma Agrária se mostraram satisfeitos com o atendimento ofertado no evento, citando a "Empatia" como a grandeza mais importante no processo de desenvolvimento de serviços.

A exposição e 'feira de Produtos da Reforma Agrária revitaliza o Centro da capital', diz Mercedes, freguesa do evento em suas duas edições. Além disso, essa declaração, aparentemente precisa, implica em uma esfera de significados sobre a atuação de uma cidade educadora. Vedana (2013) considera que as imagens, as linguagens, os produtos, os feirantes e os clientes se conectam em um sistema simbólico, unindo o cenário urbano aos costumes e prazeres do campo. Lembrar que Vitória atualmente é sede nacional da Associação Internacional das Cidades Educadoras (AICE); e diante disto, o município precisa zelar por seus espaços, trabalhando para que a educação esteja no eixo transversal das políticas locais (de urbanismo, mobilidade, meio ambiente, saúde, cultura e desporto).

Rodrigues et al. (2007) afirmam que esse tipo de evento fortalece os laços familiares e interfere na dinâmica local, sendo essenciais na compreensão do quadro agrário do país. Sobretudo, as feiras livres são vistas como um campus tático que objetiva "além da conservação dos recursos naturais, através da produção de alimentos orgânicos, a melhoria na qualidade de vida, tanto do produtor quanto do consumidor que adquire esse tipo de produto" (RODRIGUES et al., 2007, p. 5).

Uma desvantagem do método em questão é o fato do questionário padrão do ServQual ser composto apenas por questões fechadas, o que o caracteriza como um método quantitativo (MIGUEL, 2017). Todavia, não basta fornecer serviços com excelente qualidade, é imprescindível o cliente está no "centro do processo" de desenvolvimento de serviços.

Possíveis desdobramentos podem fundamentar uma continuidade nessa linha de pesquisa. Deve-se ter em conta, assinalam Miguel e Silveira (2018), que as transformações dos desejos e das

necessidades dos clientes sempre, por isso o processo de avaliação da qualidade dos serviços ofertados em uma feira livre se faz necessário tendo como foco o olhar da clientela.

Reconhece-se, portanto, que esse tema não se esgota neste estudo e possíveis desdobramentos do diagnóstico ServQual fortalecem a abordagem teórica e pode-se gerar informações mais precisas à tomada de decisão no âmbito social, educacional, econômico e político do país. Nesse sentido, acreditamos que os resultados apresentados é uma forma de dar significância e tônus para a continuidade de projetos e trabalhos que circundam essa temática, fomentando-se a qualidade do evento e de tantos outros similares e vindouros.

Referências

AMORIM, E. S. Trajetória educacional de mulheres em assentamentos de reforma agrária na região Tocantina - MA. Florianópolis: Ed. Mulheres; São Luis: EDUFMA, 2009, 175 p.

BERNARDES, M. C. N. *et al.* Percepções dos feirantes sobre a agroecologia nas feiras livres dos municípios de Alcobaça, Itamaraju e Prado, no Extremo Sul da Bahia. Cadernos de Agroecologia, [S.l.], v. 10, n. 3, may 2016. ISSN 2236-7934. Disponível em: <http://revistas.aba-agroecologia.org.br/index.php/cad/article/view/17756>. Acesso em: 08 jan. 2021.

CAMPOS, A. C. B.; MIGUEL, M. C.; CARVALHO, S. M. S. Aplicação do modelo ServQual na bienal do livro da zona da mata: o olhar dos interagentes abrindo novas páginas para melhoria da qualidade. Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 23, n. 52, p. 84-94, 2018. DOI: 10.5007/1518-2924.2017v23n52p84 Acesso em: 11 jan. 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v23n52p84>. Acesso em: 01 nov. 2017.

CAMPOS, A. C. B; MIGUEL, M. C.; SILVEIRA, R. Z. da. Aplicação do modelo SERVQUAL na Mostra coletiva “Gemologia - da Ciência à Arte”. Expressa Extensão, Pelotas, n. 02, v. 22, p. 37-56, jul/dez, 2017. Disponível em:

<https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/expressaextensao/article/download/11519/7821>. Acesso em: 01 nov. 2017.

CARDOSO, A. L. M. de S.; SILVEIRA, R. Z.; MIGUEL, M. C. Percepção da qualidade de serviços na Biblioteca Municipal Murilo Mendes de Juiz de Fora na perspectiva do usuário. BIBLOS, [S. l.], v. 32, n. 2, p. 5-29, 2019. DOI: 10.14295/biblos.v32i2.6925. Disponível em: <https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/6925>. Acesso em: 11 jan. 2021.

CARPINETTI, L. C. R. Gestão da qualidade: conceitos e técnicas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017, 248 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: 15 mar. 2017.

GONÇALVES, C. A. *et al.* Avaliação de um modelo de mensuração de desempenho de serviços oferecidos por empresas públicas. In: Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 7., 2002, Lisboa. Anais...

Lisboa: CLAD, 2002. Disponível em:<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0043317.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2017.

GRÖNROOS, C. Marketing services: the case of a missing product. *Journal of business & industrial marketing*, v. 13, n. 4/5, p. 322–338, 1998.

KHATOUNIAN, C. A. *et al.* A reconstrução ecológica da agricultura. São Paulo: Agroecológica, 2001.

LAS CASAS, A. L.. Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos. 6. ed São Paulo: Atlas, 2017. 223 p.

MARQUES, P. E. M. Críticas e justificações em torno da soberania alimentar: fundamentações com vistas a um sistema agroalimentar justo. *Revista da Associação Brasileira de Reforma Agrária – ABRAA*, São Paulo, n° 35, Vol. 01, n° 01, Ed. Maio/outubro, p.15-26, 2014. Disponível em:<http://www.periodicos.unb.br/index.php/sust/article/view/16458>. Acesso em: 08 jan. 2021.

MELLO, C. H. P. *et al.* Gestão do processo de desenvolvimento de serviços. São Paulo: Atlas, 2010. VIII, 194 p.

MIGUEL, M. C. A extensão das dimensões da qualidade na argúcia dos consumidores da I Feira Capixaba de Produtos da Reforma Agrária. *Extramuros, Petrolina-PE*, v. 5, n. 1, p. 65-79, 2017. Disponível em:

<http://periodicos.univasf.edu.br/index.php/extramuros/article/viewFile/910/732>. Acesso em: 09 dez. 2017.

MIGUEL, M. C.; FREIRE, V. F. Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário do Museu Capixaba do Negro: Aplicação da Abordagem Teórico-Metodológica ServQual em um Espaço Museológico de Vitória-ES. *Guará, Vitória*, n. 05, p. 103-116, Jul, 2016. Disponível em: <http://periodicos.ufes.br/guara/article/view/14350/10092>.

Acesso em: 19 jul. 2017.

MIGUEL, M. C.; SILVEIRA, R. Z. da. Qualidade, organização museológica e extensão universitária: avaliação pluralizada pelo o aporte teórico-metodológico ServQual. *Brazilian Journal of Information Science: research trends*, [S. l.], v. 12, n. 4, p. 11-21, 2018. DOI: 10.36311/1981-1640.2018.v12n4.03.p11. Disponível em:

<https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/7980>. Acesso em: 11 jan. 2021.

MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. *Prod.*, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004. Disponível em:

www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000100003. Acesso em: 22 out. 2017.

MDA -Ministério do Desenvolvimento Agrário. Alimentos da Agricultura Familiar mostram peculiaridades regionais. Disponível em <http://www.mda.gov.br/portalmda/noticias/alimentos-da-agricultura-familiar-mostram-peculiaridades-regionais.2014>. Acesso em: 08 jan. 2021.

MST [Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra]. MST capixaba realiza II Feira da Reforma Agrária em Vitória. Set. 2017. Disponível em:

<http://www.mst.org.br/2017/09/19/mst-capixaba-realiza-ii-feira-da-reforma-agraria-em-vitoria.html>
Acesso em: 20 set. de 2017.

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. Disponível em:<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S>. Acesso em: 08 jan.2021.

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, 1985. Disponível em: www.journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177. Acesso em: dez.. 2017.

RODRIGUES M. F. F. *et al.* Agricultura orgânica e feira agroecológica com estratégias de complementação de renda em assentamentos rurais da zona da mata paraibana. In: Encontro de Extensão da Universidade Federal da Paraíba, 10., 2007, João Pessoa. Anais... João Pessoa: UFPB-PRAC, 2007. Disponível em:

http://www.prac.ufpb.br/anais/xenex_xienid/x_enex/ANAIS/Area8/8CCENDGEOCO_UT01.pdf
Acesso em: 22 jul. 2017.

RODRIGUES, F. F; LEAL, M. L; HARGREAVES., L. Qualidade em prestação de serviços. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 1996.

SATO, L. Processos cotidianos de organização do trabalho na feira livre. *Psicol. Soc.*, Porto Alegre , v. 19, n. spe, p. 95-102, 2007 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000400013&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 16 jul. 2017.

SATO, L.; HESPANHOL BERNARDO, M.; OLIVEIRA, F.de. Psicologia social do trabalho e cotidiano: a vivência de trabalhadores em diferentes contextos micropolíticos. *Psicol. Am. Lat.*, México , n. 15,dez. 2008. Disponível em:

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000400010. Acesso em: 16 dez. 2017.

SENGE, P. M. A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende. 25. ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2009. 530 p.

serviços. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 1996.

SIEX [Sistema de Informações de Extensão da Ufes]. Construção das feiras da reforma agrária: em busca do diálogo com a sociedade. Set. 2017. Disponível em:

<http://siex1.ufes.br/siex/PrepararHistorico.do?id=8156&mode=auditar#> Acesso em: 18 out. de 2017.

SINDIBANCÁRIOS-ES [Sindicato dos bancários do Espírito Santo]. 2ª Feira de produtos da reforma agrária prossegue até sábado (16), Vitória, 05 Set. 2017. Disponível em: <http://www.bancarios-es.org.br/vitoria-recebe-2a-feira-de-produtos-da-reforma-agraria-do-es/>. Acesso em: 15 out. 2017.

VEDANA, V. Fazer a feira e ser feirante: a construção cotidiana do trabalho em mercados de rua no contexto urbano. Horiz. antropol., Porto Alegre, v. 19, n. 39, p. 41-68, Jun. 2013. Disponível em: [http://dx.doi.org/10.1590/S0104-](http://dx.doi.org/10.1590/S0104-71832013000100003)

71832013000100003. Acesso em: 19 out. 2017.

Agradecimentos



À Associação de Moradores do Centro de Vitória;

Ao Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra;

À Secretaria de Estado da Agricultura, Abastecimento, Aquicultura e Pesca - SEAG.

À equipe envolvida;

E, em especial, aos agricultores, familiares camponeses da reforma agrária, não só pelo valioso trabalho de "um fazer-se feirante", mas principalmente por fomentar os vínculos e laços, amizade e partilha, jocosidades e interações e por permitir o estreitamento entre Universidade e comunidade, contribuindo para o desenvolvimento e o crescimento profissional dos pesquisadores envolvidos.

UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO SOBRE A TEORIA DOS STAKEHOLDERS

A BIBLIOMETRIC STUDY ON STAKEHOLDER THEORY

Érico Silva Veríssimo

Graduação em Ciência Contábeis pelo Centro Universitário Serra dos Órgãos (UNIFESO). Doutorando em Contabilidade pela Universidade de Aveiro, Portugal. Perito Contador do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

RESUMO

O objetivo deste estudo foi mapear a produção acadêmica do tema “Teoria dos Stakeholders” nos principais periódicos do mundo, utilizando como ferramenta metodológica o estudo bibliométrico. Foram identificados 56 artigos que se destacaram na publicação dos artigos sobre a Teoria dos Stakeholders entre os anos de 2014 e 2020, a seguir foi aplicado o princípio de Pareto, ou seja, 20% dos artigos que equivalem a 10 artigos, foram selecionados e analisados de forma mais alargada com a finalidade de compreender, além dos pressupostos da teoria, em cada estudo, o objetivo, a metodologia utilizada, as contribuições na área da contabilidade e as pistas para trabalhos futuros. O objetivo foi alcançado oferecendo aos pesquisadores um material de análise bibliométrica sobre o tema de uma forma exploratória, assim pudemos divulgar diversas descobertas. Indicar a revista mais adequada, a Journal os Businiss Ethics como revista mais citações no tema. Publicar todos os artigos relacionados, com classificação por número de citações por ano. Classificar por temática e por teoria, os principais artigos retirados da base de dados da Revisão Sistemática de Literatura deste trabalho. Indicar que o tema é atual e permanece no interesse da classe científica e que se deve relacionar esse tema com o assunto Responsabilidade Social.

Palavras-chave: Bibliometria, Teoria dos Stakeholders

ABSTRAT

The objective of this study was to map the academic production of the theme Stakeholder Theory in the main journals of the world, using as methodological tool the bibliometric study. It was identified 56 articles that stood out in the publication of articles on the Theory of Stakeholders between the years 2014 to 2020, then the Pareto principle was applied, that is, 20% of the articles which equals 10 papers, were selected and analyzed more broadly with the purpose of understanding, in addition to the assumptions of the theory, in each paper, the objective, the methodology used, the contributions in the accounting area and the clues for future work. The goal was achieved by offering researchers a bibliometric analysis material on the theme Theory in an exploratory way, thus we were able to disclose several findings. To indicate the most suitable journal, the Journal os Businiss Ethics as the journal with more citations on the theme. Publish all related articles, sorted by number of citations per year. To classify by theme and theory, the main articles taken from the database of the Systematic Literature Review of this work. Indicate that the theme is current and

remains in the interest of the scientific community. That this theme should be related to the subject Social Responsibility.

Bibliometry, Stakeholder Theory.

1. Introdução

Esse trabalho, tem como finalidade abordar a Teoria dos Stakeholders, através de uma análise bibliométrica, tomando por base a sistematização de alguns trabalhos de investigação que tenham sido suportados por esta teoria, de forma que fiquem claros os objetivos, metodologias empregadas e contribuições para a academia de cada trabalho na área da contabilidade, bem como a identificação de pistas para trabalhos futuros. No capítulo 2 é apresentado os pressupostos da Teoria dos Stakeholders. No capítulo 3 foi desenvolvido um estudo bibliométrico, utilizando a base de dados Scopus e suas excelentes ferramentas que possibilitam interessantes análises, onde foram aplicados alguns filtros, tais como: “somente artigos publicados”, “área de estudo Business, Management Accounting”, que possibilitou medir alguns índices de produção e disseminação do conhecimento. No capítulo 4 foram apresentados os artigos objetos de análise e no capítulo 5 foram apresentadas conclusões e apresentadas direções para futuras pesquisas.

2. Pressupostos da Teoria dos Stakeholders

A palavra stakeholder remonta ao início do século XVIII, na Inglaterra, e significava a pessoa encarregada das apostas dos apostadores (PIROZZI, 2019).

Esta ideia foi desenvolvida no Stanford Research Institute, bem como por Eric Rhenman, na Suécia (Freeman, Harrison, Wicks, Parmar e De Colle) como uma maneira de organizar informações que eram cada vez mais importantes no planejamento estratégico (FREEMAN; PHILLIPS; SISODIA, 2020).

As primeiras aplicações de Ackoff (1974, 1981) visavam ajudar uma cervejaria mexicana a entender a importância do governo no seu modelo de negócios, onde suas origens e desenvolvimento inicial visavam claramente tornar a política e a estratégia dos negócios mais eficazes (FREEMAN; PHILLIPS; SISODIA, 2020).

Uma das primeiras e mais importantes definições é de que “Qualquer grupo ou indivíduo que possa afetar ou ser afetado pelo alcance dos objetivos de uma organização” (PARMAR et al., 2010).

A Teoria dos Stakeholders propõe que se trate bem todas as partes interessadas, criando assim, uma espécie de sinergia (PARMAR et al., 2010), a mesma teoria rejeita uma visão estritamente econômica da empresa em favor da crença de que o objetivo de uma empresa é criar o máximo de valor possível para seus acionistas (STRAND; FREEMAN, 2015).

A Teoria dos Stakeholders tenta reformular o capitalismo gerencial, substituindo a crença de que os gerentes têm um dever singular para com os acionistas pela noção de que os

gerentes devem criar e sustentar relacionamentos morais e distribuir de maneira justa os danos e benefícios das atividades corporativas entre aqueles que podem afetar ou são afetados por eles a corporação (PARMAR et al., 2010).

Segundo Freeman, citado por (PARMAR et al., 2010) a teoria dos stakeholders tem fundamento em quatro ciências: sociologia, economia, política e ética que agregam valores de literatura ao planejamento corporativo, a teoria dos sistemas, a responsabilidade social e a teoria das organizações.

Toda organização possui interações com grupos que influenciam e são influenciados pelas empresas.



Figura 1 - Os Stakeholders – fonte: <https://agreqo.net/stakeholders/>, acesso em 20/09/2021.

3. Estudo Bibliométrico - Metodologia

A formação da base de dados para que a análise bibliométrica possa ser feita, pode ter a aplicação de algumas metodologias, como a Pesquisa Bibliográfica ou a Revisão de Literatura, entretanto para este trabalho, utilizaremos a Revisão Sistemática de Literatura

A bibliometria é uma técnica quantitativa e estatística para medir índices de produção e disseminação do conhecimento, bem como acompanhar o desenvolvimento de diversas áreas científicas e os padrões de autoria, publicação e uso dos resultados de investigação.

Para o levantamento bibliométrico foi utilizada a base de dados e diversas ferramentas da Scopus que, segundo a Elsevier, é a maior base de dados de resumos e citações de literatura científica revisada por pares, onde são disponibilizadas ferramentas inteligentes que permitem analisar, monitorar e visualizar pesquisas. As buscas na base Scopus foram realizadas no dia 01 de junho de 2021, onde contemplou-se alguns filtros em três fases.

Na primeira fase foi pesquisado o termo "stakeholder* Theory", onde o uso o asterisco (*) teve o intuito de buscar o termo tanto no singular quanto no plural, nesta fase foram encontrados 3.153, documentos.



Scopus

3,153 document results

TITLE-ABS-KEY ("stakeholder* Theory")

Figura 2 - 1º Filtro - Recorte da Scopus realizado pelo autor, acesso em 01/06/2021.

Logo a seguir foi aplicado um novo filtro que é o período compreendido entre os anos de 2014 e 2020, e em seguida os tipos a serem considerados apenas artigos publicados, o resultado desta segunda fase foram 1.431 documentos.



Scopus

Search Sources Lists SciVal



1,431 document results

TITLE-ABS-KEY ("stakeholder* Theory") AND (LIMIT-TO (PUBYEAR, 2020) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2019) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2018) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2017) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2016) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2015) OR LIMIT-TO (PUBYEAR, 2014)) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE, "ar"))

Figura 3 - 2º Filtro - Recorte da Scopus realizado pelo autor, acesso em 01/06/2021.

O periódico que obteve mais artigos publicados foi o Journal of Business Ethics.

Source title	
<input type="checkbox"/> Journal Of Business Ethics	(87) >
<input type="checkbox"/> Sustainability Switzerland	(71) >
<input type="checkbox"/> Journal Of Cleaner Production	(40) >
<input type="checkbox"/> Corporate Social Responsibility And Environmental Management	(32) >
<input type="checkbox"/> Social Responsibility Journal	(31) >
<input type="checkbox"/> Business Strategy And The Environment	(22) >
<input type="checkbox"/> Journal Of Business Research	(21) >
<input type="checkbox"/> Business And Society	(19) >
<input type="checkbox"/> Strategic Management Journal	(15) >
<input type="checkbox"/> Business And Society Review	(13) >

Figura 4 - Revista com mais publicações - Recorte da Scopus realizado pelo autor, acesso em 01/06/2021.

Fase 3, foram aplicados os últimos filtros delimitando a área de estudo "Business, Management Accounting", e a palavras-chave "Stakeholder Theory", com estes parâmetros, a busca foi realizada por meio da interface de pesquisa da Scopus, resultando em 56 publicações.



Figura 5 - 3º filtro – Recorte da Scopus realizado pelo autor, acesso em 01/06/2021.

Ficou aparente que o principal periódico que publica os trabalhos utilizando como suporte a teoria dos stakeholders é o "Journal of Business Ethics", além de ser o que possui mais publicações, é também o que possui mais citações.

Revistas mais Citadas

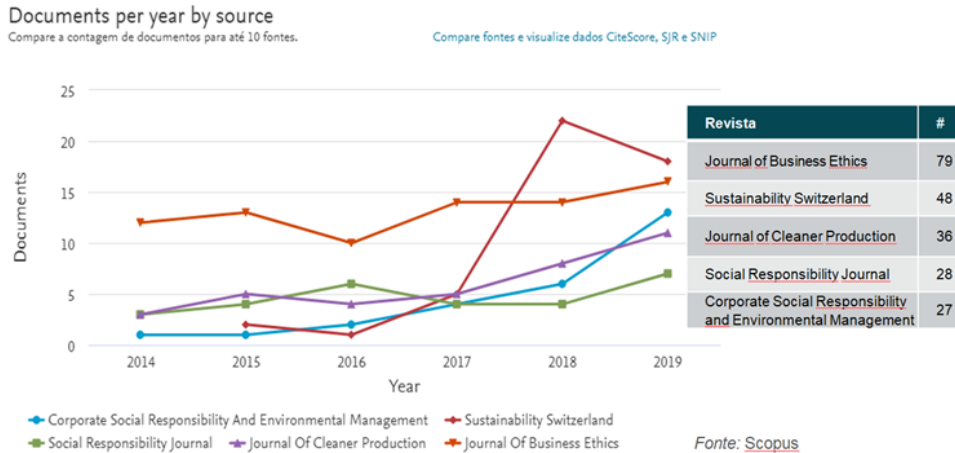


Figura 6 - Revistas mais citadas - Recorte da Scopus realizado pelo autor em 01/06/2021.

O Journal of Business Ethics é um periódico acadêmico revisado por pares publicado pela Springer Science que cobre aspectos metodológicos e disciplinares de questões éticas relacionadas aos negócios, incluindo sistemas de produção, consumo, marketing, publicidade, contabilidade social e econômica, relações de trabalho, relações públicas e comportamento organizacional.

O fator de impacto do periódico, trata-se de um indicador de avaliação do impacto de revistas, que determina a frequência com que um artigo é citado, o periódico teve em 2019 o CiteScore de 6,07, indicador que mede o impacto das publicações através das citações, sendo uma métrica desenvolvida pela Scopus, que estabelece o impacto das citações nos periódicos. O cálculo é feito a partir da contagem de todas as citações recebidas por uma publicação em um ano dividido por todos os itens publicados nesse periódico nos três anos anteriores ao ano calculado.

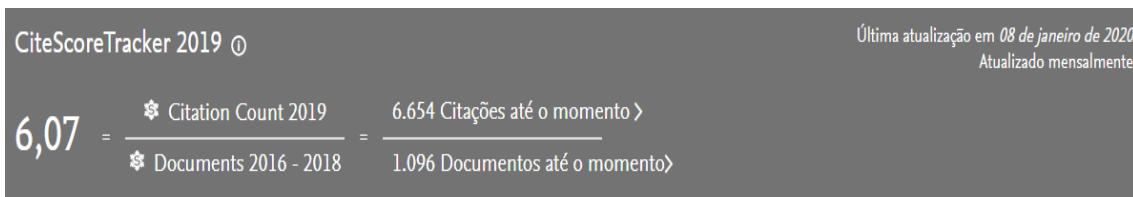


Figura 7 - CitiScore em 2019 da revista Journal of Business Ethics - Recorte da Scopus realizado pelo autor em 01/06/2021.

Nas 56 publicações obtidas após as três fases de buscas no Scopus foi possível identificar os autores mais citados.

Documents by author

Compare the document counts for up to 15 authors.

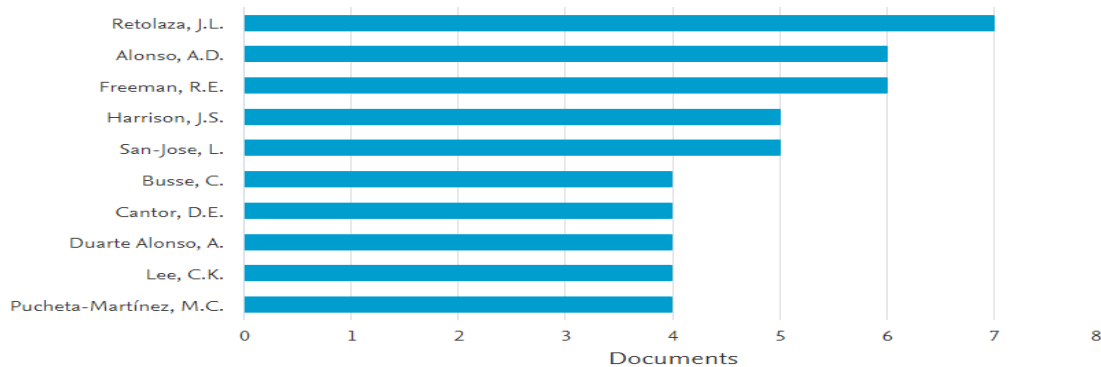


Figura 8 - Documentos por autor - Recorte da Scopus realizado pelo autor, acesso em 01/06/2021.

Observando as citações constantes nas 56 publicações foi possível identificar que as obras mais relevantes foram as desenvolvidas por Freeman (1984), Donaldson e Preston (1995), Mitchell *et al.* (1997), considerados clássicos em suas perspectivas.

Freeman, R. E. (1984). <i>Strategic management: a stakeholder approach</i> . Massachusetts: Pitman.
Freeman, R. E., & Reed, D. L. (1983) Stockholders and stakeholders: a new perspective on corporate
Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience:
Donaldson, T., & Preston, L. (1995). The stakeholder theory of the corporation: concepts, evidence and
Clarkson, M. (1995). A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance.
Friedman, A., & Miles, S. (2002). Developing stakeholder theory. <i>Journal of Management Studies</i> , 39(1), 1-21.
Frooman, J. (1999). Stakeholder influence strategies. <i>Academy of Management Review</i> , 24(2), 191-205.

Figura 9 - Artigos mais citados – elaborado pelo autor

4. Análise dos Artigos

Considerando os critérios detalhados no capítulo anterior, foi aplicado o princípio de Pareto, ou seja, 20% dos artigos que equivalem a 10 trabalhos, foram selecionados e analisados de forma mais alargada com a finalidade de compreender, além dos pressupostos da teoria, em cada trabalho, o objetivo, a metodologia utilizada, as contribuições na área da contabilidade e as pistas para trabalhos futuros, como critério foram selecionados os 10 artigos mais citados, dos 56 selecionados, que se enquadraram no perfil deste estudo, para leitura aprofundada. Verificou-se a diversidade de abordagens e variações embasadas na tratativa e relação com os stakeholders.

A seguir uma tabela que classificam os 10 arquivos por ordem de mais citações, contendo nome dos autores, título do artigo, ano de publicações e número de citações.

	Autores	Título	Ano	Citações
1	Chan M.C., Watson J., Woodliff D.	Corporate Governance Quality and CSR Disclosures	2014	84
2	Klettner A., Clarke T., Boersma M.	The Governance of Corporate Sustainability: Empirical Insights into the Development, Leadership and Implementation of Responsible Business Strategy	2014	71
3	Hussain N., Rignoni U., Orij R.P.	Corporate Governance and Sustainability Performance: Analysis of Triple Bottom Line Performance	2018	62
4	Strand R., Freeman R.E.	Scandinavian Cooperative Advantage: The Theory and Practice of Stakeholder Engagement in Scandinavia	2015	59
5	Hah K., Freeman S.	Multinational Enterprise Subsidiaries and their CSR: A Conceptual Framework of the Management of CSR in Smaller Emerging Economies	2014	58
6	Miles S.	Stakeholder Theory Classification: A Theoretical and Empirical Evaluation of Definitions	2017	53
7	Depoers F., Jeanjean T., Jérôme T.	Voluntary Disclosure of Greenhouse Gas Emissions: Contrasting the Carbon Disclosure Project and Corporate Reports	2016	38
8	Chiu T.-K., Wang Y.-H.	Determinants of Social Disclosure Quality in Taiwan: An Application of Stakeholder Theory	2015	33
9	Boiral O., Heras-Saizarbitoria I.	Managing Biodiversity Through Stakeholder Involvement: Why, Who, and for What Initiatives?	2017	26
10	Dawkins C.E.	The Principle of Good Faith: Toward Substantive Stakeholder Engagement	2014	26

Figura 10 - 10 artigos analisados - Autores - Título - Ano e nº de citações – elaborado pelo autor

Concomitante com as leituras dos artigos, foi desenvolvida uma ficha de leitura resumida, que teve como finalidade, entender os tópicos e objetivos de análise, as metodologias utilizadas e se houve contribuição para a contabilidade. Além disso foi possível perceber quais teorias estão mais relacionadas e o estado da arte. A seguir, uma ficha resumida dos artigos 10 relacionados na tabela acima, contendo as principais informações dos artigos referentes aos tópicos de investigação, método de investigação e contribuição de cada trabalho para a área acadêmica. As fichas abaixo estão numeradas na mesma sequência que a figura nº 10, com a finalidade de facilitar a leitura, portanto, para consultar o título e os autores do artigo se faz necessário a leitura da tabela acima.

	Tópico de análise/objetivo	Método de investigação	Contribuição para a academia / Contabilidade
1	Responsabilidade social corporativa (RSE) e à governança corporativa , este estudo investiga a associação entre esses dois mecanismos complementares utilizados pelas empresas para aprimorar o relacionamento com as partes interessadas.	Análise dos relatórios anuais de uma amostra de 222 empresas, Consistente com legitimidade e teoria das partes interessadas e controle para perfil da indústria, tamanho da empresa, poder / dispersão do acionista.	Sugerem que, em vez de exigir divulgações específicas, os reguladores podem ser melhor atendidos com foco na qualidade da governança corporativa, como forma de aumentar as divulgações de RSE.
2	Este artigo explora como os processos e estruturas de governança corporativa estão sendo usados nas grandes empresas australianas para desenvolver, liderar e implementar estratégias de responsabilidade corporativa .	Apresenta uma análise empírica da governança da sustentabilidade em cinquenta grandes empresas listadas com base nas divulgações de cada empresa em relatórios anuais e de sustentabilidade.	No geral, parece haver uma aceitação crescente entre as grandes corporações de que os esforços para melhorar a sustentabilidade corporativa não são apenas esperados, mas também têm valor para os negócios.
3	O estudo investiga empiricamente a relação entre a governança corporativa e o desempenho da sustentabilidade da tríplice linha de fundo através das lentes da teoria da agência e da teoria dos stakeholders.	Medidas de desempenho da sustentabilidade por meio da análise de conteúdo manual nos relatórios de sustentabilidade das empresas	Os resultados contribuem também para a melhoria do processo contínuo de definição de padrões, em particular no que se refere à revisão aprofundada da dimensão econômica da sustentabilidade, realizada sob a nova estrutura da GRI.
4	O artigo fornece evidências históricas sobre contribuições escandinavas à teoria dos stakeholders nos últimos 50 anos.	Foram exploradas práticas atuais das empresas escandinavas através das quais foram identificados evidências de relacionamentos com essas contribuições históricas.	Incentiva o campo da gestão estratégica a mudar seu foco de alcançar uma vantagem competitiva para obter uma vantagem cooperativa.
5	Este artigo defende a integração teórica da ética em negócios (BE) e pesquisas em negócios internacionais (IB)	Foi explorado o gerenciamento de estratégias de RSE por subsidiárias de empresas multinacionais com interesse específico em sua adoção proativa de RSE estratégico para obter legitimidade em um país anfitrião estrangeiro, com base na literatura recente sobre RSE e teorias relacionadas, incluindo a teoria dos stakeholders.	A estrutura fornece informações valiosas sobre a adoção de diferentes abordagens éticas ou estratégias de RSE com base no nível de pressão ética em um país anfitrião e no grau de arraigamento da RSE na empresa-mãe.

	Tópico de análise/objetivo	Método de investigação	Contribuição para a academia / Contabilidade
6	A teoria das partes interessadas é amplamente aceita, mas os aspectos elementares permanecem indeterminados, pois o termo "parte interessada" é um conceito essencialmente contestado para alguns autores, que precisa de debates sobre o limite da identificação das "partes interessadas".	Por meio de uma revisão sistemática limitada de 593 definições diferentes da teoria dos stakeholders foram filtrados e ordenados para produzir uma classificação abrangente e multidimensional da teoria.	Foi testado um modelo de classificação com resultados positivos e sugere uma discussão abrangente das implicações das definições da teoria das partes interessadas na classificação em pesquisas futuras.
7	Este artigo tem como tema a relação entre o aquecimento e os níveis crescentes de atenção, dos vários stakeholders (estados, público em geral, investidores e lobistas) nas agendas corporativas e esperam que as empresas divulguem informações relevantes sobre gases de efeito estufa (GEE)	Foi investigado a consistência das informações de GEE divulgadas voluntariamente por empresas francesas comparando as quantidades de emissões de GEE relatadas e as explicações metodológicas fornecidas	Consistente com a perspectiva da teoria dos stakeholders, descobrimos que os valores de GEE são significativamente mais baixos no RC do que no CDP. Também descobrimos que as empresas aumentam a rastreabilidade dos valores de CR quando há uma discrepância entre as divulgações nos dois canais.
8	Este estudo adota uma estrutura da teoria dos stakeholders para examinar os determinantes da qualidade dos relatórios sociais e testar empiricamente a capacidade da teoria de explicar a qualidade da divulgação em uma economia emergente.	Usando uma amostra de 246 empresas e um conjunto de dados coletados de 2 anos com base em perguntas de pesquisa que refletem as tendências de divulgação internacional, aplicamos uma medida agregada de qualidade com cinco facetas a uma variedade de áreas de responsabilidade social corporativa.	Os resultados apoiam a aplicação e demonstram que medidas de poder dos stakeholders em uma postura estratégica, recursos econômicos, tamanho da empresa e visibilidade da mídia estão relacionadas à qualidade da divulgação social.
9	O objetivo deste artigo é analisar como as empresas de mineração e silvicultura podem gerenciar questões de biodiversidade por meio do envolvimento dos stakeholders .	Foi desenvolvida uma análise de conteúdo com base em 430 relatórios de sustentabilidade usando a estrutura da Global Reporting Initiative (GRI).	O documento fornece vários exemplos dessas iniciativas e mostra como elas podem ser implementadas em colaboração com diferentes partes interessadas, dependendo dos objetivos da empresa.
10	Este artigo teórico tenta fortalecer o aspecto da responsabilidade da teoria normativa dos stakeholders com uma noção mais robusta de derivada do conceito de boa fé.	O artigo parte das literaturas sobre relações trabalhistas e direito comercial para descrever as características da boa fé como diálogo, negociação, transparência e totalidade de conduta, explicando como eles podem ser adaptados e aplicados ao contexto dos stakeholders.	O artigo conclui abordando objeções e deficiências previstas e discutindo implicações para a teoria e a pesquisa, sugerindo uso de mediação e arbitragem não vinculativa.

Figura 11 - ficha técnica dos 10 artigos analisados - elaborado pelo autor

O objetivo dos artigos, bem como a análise de citações e a análise de referências foram utilizados para associações temáticas.

A seguir foi efetuada uma análise textual de conteúdo com base nos resumos originais de cada um dos dez artigos analisados neste estudo, com o auxílio da ferramenta, disponível no site “wordclouds.com”, onde as palavras mais utilizadas em inglês, estão demonstradas e podem servir de base para buscas futuras como palavras-chaves.



Figura 12 - Figura 12 - Palavras mais utilizadas nos artigos – fonte: ferramenta wordclouds.com.

Nos artigos analisados foram obtidos os seguintes temas associados.

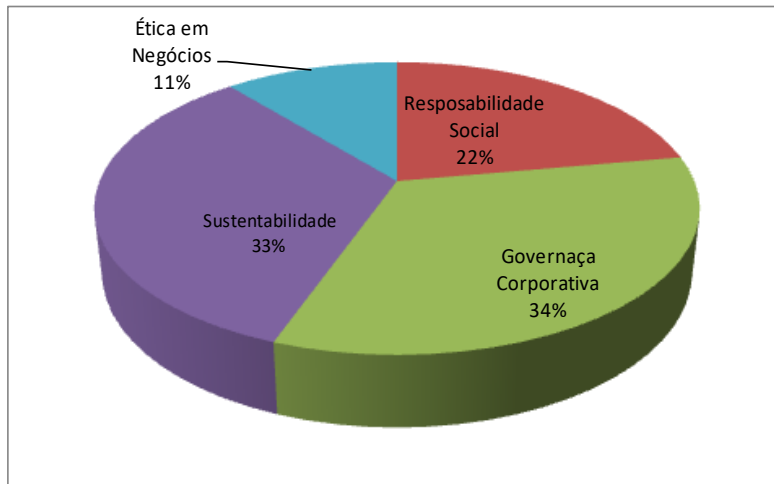


Figura 13 - Temas associados - elaborado pelo autor.

O eixo temático Governança Corporativa englobou artigos que tratam principalmente de como os stakeholders interagem, exercem ou sofrem influência, assim como contribuem na gestão.

Já o eixo temático sustentabilidade abrange as obras que buscam discutir a questão da sustentabilidade ambiental, de práticas associadas ao meio ambiente e de como os principais atores relacionados sofrem influência do meio.

O tema Responsabilidade Social aborda principalmente as vantagens e desvantagens de se incluir os stakeholders como uma poderosa ferramenta da Governança Corporativa.

E por fim a temática ética aborda a preocupação da ética em países com culturas diferentes.

Após elencar e classificar os artigos por eixos temáticos, buscou-se compreender as principais contribuições e divergências dos respectivos grupos, sabendo que a amostra utilizada foi de apenas 10 artigos.

5. Conclusão

O objetivo deste trabalho foi oferecer aos pesquisadores um material de análise bibliométrica sobre o tema Teoria de uma forma exploratória, assim pudemos divulgar diversas descobertas.

Indicar a revista mais adequada, a Journal os Business Ethics como o principal meio de divulgação do tema. Publicar todos os artigos relacionados, com classificação por número de citações e citações por ano. Classificar por temática e por teoria, os principais artigos retirados da base de dados da Revisão Sistemática de Literatura deste trabalho. Indicar que o tema é atual e permanece no interesse da classe científica e que se relaciona bastante com o tema Responsabilidade Social.

Os indicadores bibliométricos, foram importantes para avaliar a produtividade dos autores, além dos principais autores, dos autores clássicos, de realizar estudos de citações, identificação do periódico que mais publica sobre o tema, bem como seus indicadores.

O presente estudo teve por objetivo a compreensão do estado da arte da teoria dos stakeholders, após levantamento realizado de acordo com as diretrizes descritas nos capítulos anteriores.

É possível afirmar que os stakeholders precisam ser mapeados e monitorados seja como grupos, ou indivíduos, que têm de alguma forma direito sobre a organização, que a influenciam ou por ela são influenciados.

Os principais autores, entendem que as organizações podem estabelecer estratégias para cada grupo de stakeholders, independentemente da importância que este grupo represente, e que as relações entre as organizações e os seus stakeholders devem ser cuidadosamente analisadas e vistas como importante elemento estratégico.

Mesmo com as temáticas diferentes associadas, contidas nos artigos, foi possível perceber em seus resultados que independente do segmento que é preciso considerar a influência que os stakeholders exercem tanto no resultado financeiro, quanto na qualidade das divulgações que as empresas buscam para conhecimento dos diversos stakeholders e para que haja uma maior integração com os mesmos afim de que estes legitimem suas ações.

Este estudo contribuiu para evidenciar informações sobre diversos aspectos e as características sobre a Teoria dos Stakeholders em âmbito de publicações e difusões destes trabalhos que são essenciais para a melhor entendimento da Teoria dos Stakeholders, certamente não detém a integra dos trabalhos produzidos sobre a temática, mas colabora com o estímulo e direcionamento para novos estudos.

5.1 Direções para futuras pesquisas

A seguir, as principais direções para trabalhos futuros de acordo com os artigos analisados.

A existência de conselheiros independentes no conselho associados a uma maior divulgação de RSE e a quantidade e a qualidade da divulgação de RSE aumentam com o aumento de membros do conselho com experiência em questões ambientais (CHAN; WATSON; WOODLIFF, 2014).

É necessária mais pesquisa para explorar as opções que envolvem os sistemas de implementação para a sustentabilidade, particularmente como incorporar indicadores de desempenho não financeiro na política de remuneração (KLETTNER; CLARKE; BOERSMA, 2014).

O papel dos comitês de auditoria e nomeação do conselho poderia ser uma questão de pesquisa interessante (HUSSAIN; RIGONI; ORIJ, 2018).

Estudos futuros podem ser direcionados para uma comparação do processo de adoção de estratégias de Responsabilidade Social Corporativa (RSE) de uma Empresa Multinacional Específica e de suas muitas subsidiárias estrangeiras em diferentes países anfitriões, para obter mais evidências empíricas da evidência global versus local Estratégias de ser, ou uma integração de ambas. (HAH; FREEMAN, 2014).

É necessária pesquisa sobre a evolução das definições da teoria das partes interessadas. Atualmente, pouco se sabe sobre a evolução das definições das partes interessadas, indicando que é necessária uma investigação conceitual futura (MILES, 2017).

Estender o escopo das informações investigadas, analisando informações quantitativas e narrativas sobre a exposição a riscos de mudanças climáticas e oportunidades de negócios divulgadas simultaneamente nos dois canais referente a dados quantitativos de emissões de gases de efeito estufa e pode fazer parte da estratégia de uma empresa (DEPOERS; JEANJEAN; JÉRÔME, 2016).

Ressaltamos a importância dos fatores macro, mas uma análise aprofundada está além do escopo deste artigo. É necessária uma análise mais aprofundada para explorar a influência das características culturais na divulgação voluntária em Taiwan (CHIU; WANG, 2015).

A pesquisa empírica pode ser direcionada para determinar quais tipos de mecanismos de disputa de partes interessadas são os mais efetivamente eficazes, aqueles que a corporação modela unilateralmente após ouvir as opiniões das partes interessadas, aqueles criados em colaboração de boa fé com as partes interessadas ou desenvolvidos como resultado do envolvimento do mediador ou do árbitro (DAWKINS, 2014).

6. Referências Bibliográficas

CHAN, M. C. C.; WATSON, J.; WOODLIFF, D. Corporate Governance Quality and CSR Disclosures. *Journal of Business Ethics*, v. 125, n. 1, p. 59–73, 2014.

CHIU, T.-K.; WANG, Y.-H. Determinants of Social Disclosure Quality in Taiwan: An Application of Stakeholder Theory. *Journal of Business Ethics*, v. 129, n. 2, p. 379–398, 2015.

DAWKINS, C. E. The Principle of Good Faith: Toward Substantive Stakeholder Engagement. *Journal of Business Ethics*, v. 121, n. 2, p. 283–295, 2014.

DEPOERS, F.; JEANJEAN, T.; JÉRÔME, T. Voluntary Disclosure of Greenhouse Gas Emissions: Contrasting the Carbon Disclosure Project and Corporate Reports. *Journal of Business Ethics*, v. 134, n. 3, p. 445–461, 2016.

FREEMAN, R. E.; PHILLIPS, R.; SISODIA, R. Tensions in Stakeholder Theory. *Business and Society*, v. 59, n. 2, p. 213–231, 2020.

HAH, K.; FREEMAN, S. Multinational Enterprise Subsidiaries and their CSR: A Conceptual Framework of the Management of CSR in Smaller Emerging Economies. *Journal of Business Ethics*, v. 122, n. 1, p. 125–136, 2014.

HUSSAIN, N.; RIGONI, U.; ORIJ, R. P. Corporate Governance and Sustainability Performance: Analysis of Triple Bottom Line Performance. *Journal of Business Ethics*, v. 149, n. 2, p. 411–432, 2018.

KLETTNER, A.; CLARKE, T.; BOERSMA, M. The Governance of Corporate Sustainability: Empirical Insights into the Development, Leadership and Implementation of Responsible Business Strategy. *Journal of Business Ethics*, v. 122, n. 1, p. 145–165, 2014.

MILES, S. Stakeholder Theory Classification: A Theoretical and Empirical Evaluation of Definitions. *Journal of Business Ethics*, v. 142, n. 3, p. 437–459, 2017.

PARMAR, B. L. et al. Stakeholder theory: The state of the art. *Academy of Management Annals*, v. 4, n. 1, p. 403–445, 2010.

PIROZZI, M. Stakeholders, who are they? *PM World Journal*, v. 2, n. Ix, p. 146–153, 2019.

STRAND, R.; FREEMAN, R. E. Scandinavian Cooperative Advantage: The Theory and Practice of Stakeholder Engagement in Scandinavia. *Journal of Business Ethics*, v. 127, n. 1, p. 65–85, 2015.

O APROVEITAMENTO ENERGÉTICO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANO: UMA FORMA DE DESCARTE ADEQUADO E SUSTENTÁVEL

THE ENERGY USE OF URBAN SOLID WASTE: AN ADEQUATE AND SUSTAINABLE FORM OF DISPOSAL

Ariel Fernandes Pretel¹, Priscila Elise Alves Vasconcelos²

1. Graduação em Direito da Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul (UEMS). Pós-graduanda em Direito Empresarial na Faculdade Legale. Mestranda em Agronegócio na Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD). Endereço eletrônico: adpretel@gmail.com; 2. Graduação em Direito pela Universidade Candido Mendes (UCAM). Mestra em Agronegócios pela Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD). Doutora em Direito pela Universidade Veiga de Almeida (UVA, RJ). Pós-Doutorado em Direito das Cidades pela Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ). Bolsista Prosup CAPES UVA. Professora substituta da Faculdade de Direito e Relações Internacionais da Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD MS). Endereço eletrônico: priscilavasconcelos@ufgd.edu.br

Resumo

A grande problemática enfrentada hodiernamente encontra-se na destinação dos resíduos urbanos. Conforme ocorre o aumento populacional, proporcionalmente aumenta-se a quantidade de resíduos que são descartados de forma indevida, acarretando prejuízos à saúde humana e a contaminação do meio ambiente. Neste sentido, o objeto da presente pesquisa são os resíduos sólidos urbanos, buscando analisar uma forma de destinação sustentável destes resíduos, bem como a possibilidade de sua utilização voltada para o aproveitamento energético, como forma de obter energia renovável e limpa. Desse modo, foi feita uma pesquisa de forma de demonstrar a viabilidade da utilização de resíduos sólidos urbanos no aproveitamento energético, sendo essa uma forma de reduzir a destinação inadequada desses resíduos

Palavras-chave: Biogás, Aproveitamento energético, Aterros Sanitários

Abstract

The great problem faced today, lies in the disposal of urban waste. As the population increase swells, proportionally increase the amount of waste that is disposed os improperly, causing damage to human health and contamination of the environment. In this sense, the object of this research is municipal solid waste, seeking to analyze a fomr of sustainable disposal of these waste, as well as the possibility of its use focused on energy use, as a way to obtain renewable and clean energy. Thus, a research was carried out in order to demonstrate the feasibility ofusing municipal solid waste in energy use, this is a way to reduce the improper disposal of such waste.

Keywords: Biogas, Use Energy, Landfills

1. Introdução

Estima-se que, atualmente, a população mundial corresponda a cerca de 7,7 bilhões de pessoas. E este número não diminuirá nos próximos anos. Com base no relatório divulgado pela Organização das Nações Unidas (ONU), há a previsão que até o final do século XXI, a população mundial atinja a marca dos 11 bilhões de habitantes (REDAÇÃO GALILEU, 2019).

Juntamente com o crescimento da população humana, a produção de resíduos sólidos gerados aumenta de forma alarmante, o que constitui uma problemática para as sociedades atuais e as futuras. Este aumento significativo do “lixo urbano” decorre de alguns fatores dos quais dois são os principais: o aumento do consumo e produção de materiais artificiais (FIORILLO, 2017).

O aumento do consumo possui estreita relação como o crescimento na geração *per capita*, colocada pela sociedade de consumo atual (FIORILLO, 2017), em decorrência dos incentivos ao consumo, bem como o aumento de vendas de produtos. Neste sentido, é relevante destacar um fenômeno base, por meio do qual decorrem estes incentivos e aumento de vendas de produtos, a chamada obsolescência programada.

Criada entre os anos de 1929 e 1930, durante a Grande Depressão, a expressão obsolescência programada foi uma técnica utilizada como um modo de incentivar um modelo de mercado, voltado para a produção em série e no consumo, como um meio de recuperar a economia dos países que foram afetados pela crise da época (MARTINEZ, 2017).

Esta prática consistia na compra de produtos que não tinham uma vida útil prolongada, havendo a necessidade de novas compras. Contudo, apesar de ser um fenômeno iniciado na década de 30, sua utilização faz-se presente ainda nos dias atuais.

Conforme aponta o empresário espanhol Benitos Muros (MARTINEZ, 2017), fundador da empresa OEP Eletrics, os fabricantes planejam seus produtos de forma que estes já tenham uma data final para seu funcionamento. Aliado a isto, encontra-se o segundo principal fator, a produção de materiais artificiais e, conseqüentemente, o aumento de lixo eletrônico.

Esse fator se relaciona com a evolução dos tipos de resíduos gerados em decorrência do desenvolvimento tecnológico. Constantemente, os produtos de base tecnológica se alteram, gerando uma desatualização dos produtos dentro de meses. Em decorrência dessa desatualização, ferramentas úteis do cotidiano, como o meio de comunicação *whatsapp*, tornam-se incompatíveis de serem utilizados em aparelhos que não sejam “recentes” no mercado.

Por conseqüência, esses produtos tecnológicos são descartados de forma rápida e, muitas vezes, de forma indevida, para que sejam substituídos por outros mais “atuais”, gerando assim, um aumento de lixo tecnológico.

Sob este viés, é notória a necessidade de se pensar em meios alternativos para a destinação do lixo urbano. Dentre estas formas, frisa-se o reaproveitamento destes resíduos como forma de geração de energia, bem como as inovações no tratamento de resíduos sólidos.

Portanto, tecidas as considerações sobre a destinação dos resíduos sólidos com base na Política Nacional de Resíduos Sólidos, bem como os seus possíveis reaproveitamentos, busca-se analisar o reaproveitamento energético com meios tecnológicos destes resíduos. Por conseguinte, procura-se verificar as possíveis medidas que promovam o desenvolvimento e aproveitamento de tecnologias limpas de forma que estas medidas minimizem os impactos ambientais ocorridos pelo aumento dos resíduos sólidos.

Ainda, conforme abordado, o presente trabalho visa explicar sobre os incentivos ao uso de energias provenientes de resíduos sólidos. No que se refere ao processo de formação deste trabalho, foi feito uma pesquisa bibliográfica, casuística e exploratória, tendo como base obras literárias, especializadas, além da utilização de artigos científicos e pesquisas que consubstanciem a temática. Neste sentido, o fim metodológico será uma pesquisa documental e bibliográfica, em que pese à coleta de dados, buscando consubstanciar a temática.

2. A poluição por resíduos sólidos

O crescimento populacional está relacionado diretamente com o aumento da geração de resíduos sólidos. Uma vez que há um aumento considerável destes materiais sem que haja uma destinação adequada surge um problema a ser enfrentado: acúmulo em áreas impróprias.

Com a Conferência das Nações Unidas em Estocolmo (CONFERÊNCIA NACIONAL DAS NAÇÕES UNIDAS, 1972), a década de 1970 foi marcada por um crescente número de leis pautadas no controle de poluição, bem como, no surgimento de entidades governamentais que fiscalizassem as atividades poluentes e vigilassem o meio ambiente. A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) em 1974 trouxe o conceito de poluição, incorporada as legislações que surgiram posteriormente. No Brasil, o conceito da OCDE foi incorporado nas legislações dos estados do Rio de Janeiro, em 1975, e de São Paulo, em 1976.

Sanchez (2013) afirma que, tanto o conceito de poluição da OCDE como das legislações dos estados brasileiros, é a correlação de certas grandezas físicas ou parâmetros “que podem ser medidos e para os quais podem ser estabelecidos valores de referência”, ou seja, os padrões ambientais.

Todavia, segundo Sanchez (2013), apesar de essas leis prezarem por uma conceituação objetiva do que é poluição, a Lei da Política Nacional do Meio Ambiente (Lei Federal n. 6.938 de 1981) não teve a mesma preocupação, igualando o conceito de poluição ao de degradação ambiental.

3. O aproveitamento energético no âmbito da política nacional de resíduos sólidos

O ordenamento jurídico brasileiro passa por constantes evoluções normativas. No âmbito ambiental, as normas de proteção e de incentivo se ampliam e evoluem de forma a abranger as mais diversas áreas que compõem o sistema. Dentre as evoluções neste campo,

destaca-se a evolução normativa pela qual o ordenamento passou até a instituição da Lei n. 12.305, de 02 de agosto de 2010, que prevê as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (BRASIL, 2010).

A Política Nacional de Resíduos Sólidos, fala especificamente sobre resíduos sólidos, ao contrário do termo lixo que foi utilizado no artigo 2, inciso XV, da Lei n. 9.966, de 2000 (BRASIL, 2000). Esta ênfase ocorre pelo potencial dos resíduos de serem reutilizados, reciclados ou qualquer outra técnica que possa servir de matéria-prima (VASCONCELOS; VASCONCELOS, 2016).

Tomando como base que o resíduo é o lixo urbano o qual não pode voltar ao meio ambiente por não conseguir mais se reintegrar e ter natureza jurídica de poluente, para Fiorillo (2017) é a ausência de tratamento é o que torna uma atividade poluidora. A ausência de uma política urbana eficaz no tratamento de resíduos é uma das características que definem a natureza jurídica dos resíduos urbanos produzidos como poluentes. Ademais, a partir da análise da classificação dos resíduos sólidos e em decorrência da progressão do aumento, é necessária a intervenção do Poder Público nos diversos estames sociais (FIORILLO, 2017).

Nesse sentido, a possibilidade de resíduos servirem como matéria-prima, encontra-se inserido na recuperação e no aproveitamento energético como um dos objetivos desta Política (BRASIL, 2010). O uso de tecnologias com o intuito de recuperar de forma energética os resíduos sólidos urbanos, pautados na viabilidade técnica e ambiental, bem como na monitoração referente a emissão de gases tóxicos está previsto no art. 9º, p. 1º da Lei 12.305/2010.

4. Meios de destinação sustentável de resíduos sólidos

A partir da análise da classificação dos resíduos sólidos é essencial abordar que em decorrência da progressão do aumento de resíduos, é necessária a intervenção do Poder Público nos diversos estames sociais (FIORILLO, 2017). Ao que se refere aos resíduos urbanos, esta é uma problemática na qual é essencial a intervenção do Poder Estatal como de gerenciar e criar novas alternativas para a destinação destes resíduos.

Neste sentido, algumas formas de tratamento dos resíduos urbanos devem ser analisadas.

Preliminarmente, cabe abordar a regulamentação e regularização das praticas que estejam relacionadas à logística reversa. Esta, por sua vez, tem seu enfoque voltado para a correta destinação de resíduos sólidos, provenientes de equipamentos como os drones (NUNES e VASCONCELOS, 2018).

Em segunda análise, encontra-se o processo de deposição.

Esta constitui na técnica mais antiga de tratamento dos resíduos, consistindo na simples deposição do lixo em diversos espaços ambientais. Esta prática se apresenta como a menos recomendada para utilização. Tal inadequação decorre que a deposição não consiste no uso de

meios preventivos para o meio ambiente. Nesta senda, apesar de possuir um baixo custo, sendo de fácil e rápida implementação, esta pratica possui um enorme grau periculosidade ambiental.

Ainda, um segundo método de tratamento é a compostagem. Esta prática consiste em um processo biológico, ou seja, na atuação de catalisadores de micro-organismos, no qual os resíduos orgânicos se decompõem, tendo como produto final o composto orgânico. Deste modo, recuperam-se os nutrientes presentes nos resíduos orgânicos, levando-os ao seu estado natural, assim como, enriquecendo o solo de nutrientes e deste modo, favorecendo a agricultura ou a jardinagem. Uma das principais vantagens desta pratica consiste na redução do volume de lixo produzido, dando uma correta destinação a este tipo de resíduo (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, 2020).

Outra prática relevante a se destacar é a aterragem. Os aterros sanitários consistem em locais apropriadamente adequados para receber o lixo, projetados de forma que sejam minimizados os perigos para a saúde publica e para a segurança (FIORILLO, 2017).

Dentre os aterros, encontra-se outras formas, ou seja, variações de tratamento do lixo que além de viabilizarem uma destinação correta para estes, utilizam estes aterros como meio de geração energética, que será abordado em ao decorrer do presente trabalho.

4.1. Os aterros sanitários como alternativa para novas fontes energéticas

Dentre as formas de tratamento de resíduos sólidos, há os aterros sanitários voltados ao aproveitamento energético. De acordo com o Ministério do Meio Ambiente (2019) pode-se dizer que um aterro de resíduos sólidos é como um reator biológico, em que as principais substâncias de entrada consistem nos próprios resíduos e na água, e, nas principais saídas, consistem nos gases liberados e o chorume. O aproveitamento energético dos aterros sanitários está relacionado aos gases produzidos durante a fase de gaseificação, ocorrida no processo anaeróbico.

De acordo com Karina Salomon (2007), o gás formado no aterro durante o processo de gaseificação é composto por diversos outros gases, como o metano (CH_4) e o dióxido de carbono (CO_2), encontrados em maiores quantidade, enquanto outros como a amônia (NH_3), hidrogênio (H_2) e o gás sulfídrico (H_2S) são encontrados em menores quantidades. Um fato relevante a se apresentar é que os gases liberados pelos aterros contribuem de forma significativa para o aumento de “emissões globais de metano” (BORBA, 2006). Neste sentido, encontra-se a importância do Aproveitamento Energético dos Aterros Sanitários.

Essa forma consiste em uma medida adota para se chegar a uma solução sustentável de destinação dos resíduos, bem como uma forma de minimizar os impactos ambientais causados pela excessiva liberação de gases que contribuem para o efeito estufa. É relevante destacar que um dos objetivos para o projeto de aproveitamento energético do Biogás tem por fundamento transformá-lo em “uma forma de energia útil tais como eletricidade, vapor, combustível para caldeiras ou fogões” (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, 2020).

Sob este viés, o Ministério do Meio Ambiente juntamente com o Ministério das Cidades desenvolveu o Projeto para Aplicação do Mecanismo de Desenvolvimento do Limpo – MDL -, em 2004. Consiste em uma forma de flexibilização como um meio de auxiliar a redução de emissões de gases de efeito estufa ou de captura de carbono por parte dos países contidos no Anexo I do Protocolo de Quioto (PORTAL BRASIL, 2014).

Deste modo, evidencia-se o interesse do governo de concretizar as metas e medidas proposta presente neste Mecanismo de Desenvolvimento Limpo, como meio de efetivar a aplicabilidade de projetos, tornando-os mecanismos eficazes para a redução de emissões de gases prejudiciais ao meio ambiente.

5. Outras tecnologias de aproveitamento energético de resíduos sólidos urbanos

Sob o aspecto econômico, há quem sustente que o aproveitamento energético por meio de resíduos sólidos possui desvantagens relevantes de serem mencionadas relacionadas às questões estruturais do aproveitamento do biogás.

Soares (2016) destaca a fração de recuperação do gás produzido nos aterros. Isso ocorre porque não foram constituídos com a finalidade de utilizar o gás, onde a ausência de estrutura adequada faz com que a recuperação se limite ao máximo a 50% (cinquenta por cento). Outra desvantagem é o alto custo da planta de aproveitamento do gás a ser mencionada e analisada está no “alto custo da planta de aproveitamento do gás”. Em termos de engenharia (SOARES, 2016) este elevado custo está ligado as variações e incertezas das taxas de produção do biogás, assim como o decaimento da disponibilidade da produção de gás devido ao tempo de vida útil do projeto.

Nesse sentido, faz-se necessário analisar outras formas de tecnologias atrativas em termos econômicos, como o uso de tecnologia de aproveitamento de resíduos com a incineração. Embora pouco utilizada no Brasil, existem projetos de incineração e aproveitamento energético a serem implementados, como é o caso do projeto URE-Barueri, chamada Usina de Tratamento Térmico de Resíduos Sólidos Urbanos e Recuperação de Energia. Estima-se que esta usina terá a capacidade de abastecer 80.000 (oitenta mil) residências, gerando cerca de 120GWH/ano (SOARES, 2016).

As usinas de incineração ou *waste-to-energy* são conhecidas por produzir vapor a partir da incineração de resíduos onde é acionado uma turbina acoplada a um gerador que irá produzir energia elétrica ou será utilizado em outros processos como industriais ou para aquecimento. Estas usinas podem produzir cerca de 400 e 700KWh por tonelada de resíduos sólidos urbanos (SOARES, 2016).

Outro sistema alternativo ao aterro sanitário é o reaproveitamento energético dos resíduos sólidos urbanos por meio da digestão anaeróbia. Consiste no mesmo processo que ocorre no interior dos aterros sanitários onde são utilizados equipamentos para otimizarem os processos

biológicos e químicos. Durante o processo na digestão anaeróbia ocorre a conversão do material orgânica ali depositado em gases como o dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) e outros gases componentes do biogás, obtido durante a digestão anaeróbia.

Esse processo teve início como um processo industrial, com iniciativa da Índia em 1859, sendo muito utilizado até meados de 1920 em lagoas anaeróbicas. Com os avanços tecnológicos aliados aos avanços no conhecimento deste processo foram criados reatores com a finalidade de otimizar a eficiência e aceleração deste processo (SOARES, 2016).

De acordo com Soares (2016), a quantidade de biogás produzido está relacionada principalmente com a tecnologia empregada durante o processo de digestão. Como exemplo, ele cita a usina de Tilburg, localizada na Holanda, em que a quantidade de resíduos pode chegar a 106m³/t, sendo desta quantidade 75% (setenta e cinco por cento) restos de alimentos e 25% (vinte e cinco por cento) papel não reutilizável.

Um dos pontos negativos para o uso da digestão anaeróbia está relacionado ao alto custo do seu sistema operacional, tornando o investimento neste processo inviável.

Fato relevante a ser mencionado é que em sua obra “Impacto ambiental de tecnologias de tratamento e aproveitamento energético de resíduos sólidos”, Fabio Soares faz comparações entre os métodos de tratamento e aproveitamento dos resíduos sólidos urbanos aqui abordados, aterros sanitários, incineração e digestão anaeróbia, e chega a algumas considerações relevantes a serem mencionadas.

Soares afirma que o uso isolado da digestão anaeróbia é inviável em termos econômicos, sendo uma das tecnologias mais caras para o aproveitamento energético de resíduos sólidos urbanos. Em uma alternativa intermediária, encontra-se a geração de energia elétrica a partir da obtenção do biogás por aterros sanitários. Acrescenta uma alternativa mais viável economicamente, combinando dois dos processos mencionados: a digestão anaeróbia associada a incineração. Para o autor, apesar do alto investimento para instalação de usinas, a eficiência no aproveitamento e a taxa de conversão em energia elétrica são atraentes (SOARES, 2016).

A tabela 01 demonstra a viabilidade econômica mencionada.

Tabela 1- Custos de investimento, operação e manutenção.

Forma de obtenção energética	Custo de investimento na Usina	Custo operacional da Usina	Vida útil (anos)	Preço de venda da energia elétrica (R\$/MWh)
Biogás de Aterro Sanitário	100.000.000,00	4.524.793,00	30	140,00
Biogás de biodigestores anaeróbicos	120.000.000,00	7.959.502,00	30	140,00
Incineração	300.000.000,00	2.185.628,00	30	140,00
Biodigestão anaeróbica c/c incineração	228.000.000,00	2.190.000,00	30	140,00

Fonte: Elaborada pelos autores.

Desse modo, no processo de aproveitamento energético do biogás a principal finalidade é convertê-lo, de modo que possa se tornar em energia útil como combustível para caldeiras ou turbinas, além do uso no abastecimento de gasodutos.

Enquanto o processo de obtenção de energia por meio de aterros sanitários não traz considerável redução do volume de lixo acumulado, uma vez que a deposição dos resíduos é contínua e acaba esgotando a capacidade do aterro em receber mais deposição, acarreta, no fim, a cessação da deposição e conseqüentemente diminuição da decomposição e produção do biogás face a diferença no processo de digestão anaeróbica.

6. Considerações finais

O presente trabalho teve por objetivo central a demonstração da viabilidade da utilização de resíduos sólidos urbanos no aproveitamento energético como forma de reduzir a destinação inadequada desses resíduos. É importante ressaltar que a pesquisa trouxe alternativas de tratamento e aproveitamento levando em consideração a viabilidade econômica do investimento dessas tecnologias.

Assim sendo, chegou-se à conclusão de que dentre as tecnologias abordadas, a combinação de tecnologias de tratamento biológico com a incineração possui uma maior viabilidade econômica que a aplicação isolada das tecnologias de incineração, de aterros sanitários e da biodigestão anaeróbia. Contudo, estas tecnologias merecem maiores aprimoramentos e maior viabilidade para que sejam empregadas em maiores escalas, uma vez que os altos custos e a carência de dados científicos e econômicos relacionados a essas tecnologias são escassas, o que acaba por desmotivar o investidor interessado.

É nesse sentido que é necessário a criação de políticas públicas voltadas a incentivar o uso das tecnologias de reaproveitamento dos resíduos, concedendo condições econômicas viáveis para a sua implementação e uso. Desse modo, ao garantir o acesso e a viabilidades dessas políticas, leva-se em consideração a concretização e a efetivação das políticas públicas pautadas na obtenção de energias sustentáveis por meio do reaproveitamento energético dos resíduos sólidos urbanos.

Referências

- BORBA, S. M. P. **Análise de Modelos de Geração de Gases em Aterros Sanitários: Estudo de Caso**, 2006. Disponível em: <http://www.getres.ufrj.br/pdf/BORBA_SMP_06_t_M_int.pdf>. Acessado em 20 de mai de 2021.
- BRASIL. **Lei 9.966, de 28 de Abril de 2000**. Dispõe sobre a prevenção, o controle e a fiscalização da poluição causada por lançamento de óleo e outras substâncias nocivas ou perigosas em águas sob jurisdição nacional e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, 28 de abril de 2000.

BRASIL. **Lei 12.305, de 02 de Agosto de 2010.** Instituí a Política Nacional de Resíduos Sólidos e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, 02 de agosto de 2010.

CONFERÊNCIA NACIONAL DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração de Estocolmo sobre o ambiente humano – 1972,** 1972. Disponível em:< <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Meio-Ambiente/declaracao-de-estocolmo-sobre-o-ambiente-humano.html>>. Acessado em 20 de mai de 2021.

COSTA, E. R. da. **Uma visão comentada sobre a lei da PNRS.** Revista Petrus. Disponível em: < <http://www.revistapetrus.com.br/uma-visao-comentada-sobre-a-lei-da-pnrs/>> . Acessado em 20 de mai de 2021.

FIORILLO, Celso Antônio Pacheco. **Curso de Direito Ambiental Brasileiro.** 17ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

MARTINEZ, Marta. **O que é obsolescência programada?.** Portal Ecycle. Disponível em: <<https://www.ecycle.com.br/1721-obsolescencia-programada>>. Acessado em 19 de set de 2019.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Aproveitamento Energético do Biogás de Aterro Sanitário.** Disponível em:< <https://www.mma.gov.br/cidades-sustentaveis/residuos-solidos/politica-nacional-de-residuos-solidos/aproveitamento-energetico-do-biogas-de-aterro-sanitario.html>>. Acessado em 20 de set de 2020.

NUNES, Claudia Pereira Ribeiro; VASCONCELOS, Priscila Elise Alves. **A Aplicação da Logística Reversa nos Resíduos Sólidos do Agronegócio Brasileiro.** Cadernos de Direito Actual. Disponível em: < <http://www.cadernosdedereitoactual.es/ojs/index.php/cadernos/article/view/368/213>>. Acessado em 5 de out de 2019.

OECD. **Recommendation of the Council on Principles concerning transfrontier pollution,**1974. Disponível em:< <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/12>>. Acessado em 28 de dez de 2020.

ONU MEIO AMBIENTE. **Panorama da Gestão de Resíduos Sólidos na América Latina e no Caribe,** 2018.

PORTAL BRASIL. **Entendo como funciona o Mecanismo de Desenvolvimento Limpo – MDL.** Disponível em:< <http://legado.brasil.gov.br/noticias/meio-ambiente/2014/05/entenda-como-funciona-o-mecanismo-de-desenvolvimento-limpo-mdl>>. Acessado em 30 de set de 2020.

REDAÇÃO GALILEU. **População Mundial chegará a 11 bilhões até o fim do século, diz ONU,** 2019. Disponível em: <<https://revistagalileu.globo.com/Sociedade/noticia/2019/06/populacao-mundial-chegara-11-bilhoes-ate-o-fim-do-seculo-diz-onu.html>>. Acessado em 17 de set de 2019.

SALOMON, K. R. **Avaliação técnico-econômica e ambiental da utilização do biogás proveniente do biodigestor da vinhaça em tecnologias para geração de eletricidade,** 2007.

Tese de Doutorado. Universidade Federal de Itajubá, Itajubá. Disponível em:<
<https://saturno.unifei.edu.br/bim/0032785.pdf>>. Acessado 20 de set de 2019.

SANCHEZ, Luis Enrique. **Avaliação de Impacto Ambiental: conceitos e métodos**. São Paulo: Oficina de Textos, 2013.

SANTOS, Priscilla. **9 Soluções para o lixo**. Revista Galileu. Disponível em: <
<https://www.nossasaopaulo.org.br/2013/02/22/9-solucoes-para-o-lixo-revista-galileu/>>.

Acessado em 27 de set de 2020.

SOARES, Fabio R. **Impacto ambiental de tecnologias de tratamento e aproveitamento energético de resíduos sólidos**. Paco Editorial: Jundiaí, 2016.

VASCONCELOS, P. E. A.; VASCONCELOS, P. S. **Logística Reversa no Brasil: Análise da responsabilidade sob a égide da Política Nacional de Resíduos Sólidos**. XXXVI Internacional Sodebras Congress: 2016.