

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Claudia Vieira Coronas

IDENTIFICAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS
DA OUVIDORIA DA AGERGS COM RELAÇÃO AO
GERENCIAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Porto Alegre
2007

Claudia Vieira Coronas

IDENTIFICAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS
DA OUVIDORIA DA AGERGS COM RELAÇÃO AO
GERENCIAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Regulação de Serviços Públicos.

Orientador: Prof.^a Jordana Folle de Menezes Liberali

Porto Alegre
2007

Claudia Vieira Coronas

IDENTIFICAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DA AGERGS COM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Regulação de Serviços Públicos.

Conceito final:
Aprovado em de de

BANCA EXAMINADORA

Prof.

Prof.

Orientador: Prof.^a Jordana Folle de Menezes Liberali – UFRGS

Este trabalho é dedicado à minha família, em especial ao meu marido Edelson e meus filhos Mariana e Gabriel.

AGRADECIMENTOS

- À Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – AGERGS, na figura de seus Conselheiros e Diretor Geral, por terem propiciado este curso aos servidores;
- à Associação dos Servidores Efetivos da AGERGS – ASEGERGS, pelo esforço em prol do aperfeiçoamento da regulação e profissionalização dos seus associados;
- aos colegas da AGERGS pelas contínuas trocas de idéias e em especial aos colegas da Ouvidoria pela grata convivência e pelo interesse no atendimento aos usuários;
- às colegas Pâmela e Lisiane pela colaboração na realização das entrevistas com os usuários;
- à amiga Denise Lindstrom Bandeira pelos ensinamentos essenciais à finalização deste trabalho;
- à Prof.^a orientadora Jordana Liberali pelo pronto atendimento e valiosas correções e sugestões;
- a todos os professores do Curso de Especialização em Regulação 2006/2007.

RESUMO

Este estudo tem como objetivo avaliar a percepção dos usuários sobre o tratamento de reclamações recebidas pela Ouvidoria da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – AGERGS. Para tanto, foi realizada uma pesquisa junto a consumidores de energia elétrica que tiveram seus pedidos de ressarcimento de danos em equipamentos elétricos negados pelas concessionárias e solicitaram análise da agência reguladora. Foram avaliados aspectos relacionados ao atendimento pessoal, aos procedimentos adotados e aos benefícios obtidos, relacionando-os com a percepção de justiça e satisfação do usuário. Apesar da avaliação positiva, de modo geral, a satisfação dos usuários entrevistados mostrou-se fortemente influenciada pelo resultado obtido, isto é, a concretização ou não do ressarcimento pleiteado.

ABSTRACT

The aim of this study is to evaluate the users' perception concerning the treatment to the complaints received by the Ombudsman (department) of Rio Grande do Sul State Delegated Civil Service Regulatory Agency – AGERGS. A survey was carried out among power and light users who had their indemnity claims for damaged electrical appliances denied by the leasers of the concession and thus requested the agency for analysis. Individual assistance and procedures adopted by the Ombudsman as well as the benefits obtained were related to the user's perception of fairness and satisfaction. Overall the evaluation was positive. Nevertheless, the users' satisfaction was largely shown to be influenced by its outcome, i.e. whether the users were indemnified or not.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|--|----|
| Figura 1 – Modelo para se entender o impacto de episódios de reclamação na confiança e lealdade do consumidor, no contexto de trocas relacionais | 19 |
| Gráfico 1 – Gênero dos respondentes..... | 34 |
| Gráfico 2 – Faixa etária dos respondentes | 35 |
| Gráfico 3 – Escolaridade dos respondentes | 35 |
| Gráfico 4 – Renda familiar dos respondentes..... | 36 |
| Quadro 1 – Adaptação das questões para apresentação dos resultados | 33 |
| Quadro 2 – ANOVA, distribuição, média e desvio padrão do fator concessionária sobre a questão Q17 | 42 |
| Quadro 3 – ANOVA, distribuição, média e desvio padrão do fator concessionária sobre a questão Q30 | 43 |
| Quadro 4 – ANOVA do fator resultado sobre as variáveis pesquisadas | 45 |
| Quadro 5 – Coeficientes de regressão estimados para justiça global e variáveis dependentes..... | 46 |
| Quadro 6 – Coeficientes de regressão estimados para justiça global e justiça distributiva | 46 |
| Quadro 7 – Coeficientes de regressão estimados para satisfação e variáveis dependentes..... | 46 |
| Quadro 8 – Coeficientes de regressão estimados para satisfação e justiça distributiva | 47 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1 – N° de reclamações encerradas na Ouvidoria da AGERGS para a área de energia elétrica | 29 |
| Tabela 2 – Composição da amostra segundo o resultado da reclamação | 31 |
| Tabela 3 – Distribuição da população-alvo e dos respondentes em relação à concessionária reclamada | 36 |
| Tabela 4 – Distribuição dos registros pesquisados em relação a faixas de prazos de resposta | 37 |
| Tabela 5 – Frequência média e desvio padrão das variáveis testadas e dos elementos que as compõem, no total da amostra e agrupadas segundo o resultado obtido pelo usuário | 38 |
| Tabela 6 – Média e desvio padrão das questões que apresentaram diferença significativa em relação ao gênero dos entrevistados..... | 38 |
| Tabela 7 – Média e desvio padrão das questões complementares às que apresentaram diferença significativa em relação ao gênero dos entrevistados..... | 39 |
| Tabela 8 – Média e desvio padrão das questões relacionadas à justiça interpessoal (variação possível entre -2 e 2) | 39 |
| Tabela 9 – Média e desvio padrão das questões relacionadas à justiça processual (variação possível entre -2 e 2) | 40 |
| Tabela 10 – Média e desvio padrão das questões relacionadas à justiça distributiva (variação possível entre -2 e 2)..... | 40 |
| Tabela 11 – Média e desvio padrão das questões relacionadas à justiça global e satisfação do usuário (variação possível entre -2 e 2) | 41 |
| Tabela 12 – Média, desvio padrão, mínimo e máximo do prazo de resposta por concessionária | 42 |
| Tabela 13 – Média e desvio padrão para as variáveis justiça interpessoal, justiça processual, justiça distributiva, justiça global e satisfação agrupadas pelo resultado da solicitação | 44 |

LISTA DE SIGLAS

| | |
|-----------|--|
| AGERBA | Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia |
| AGERGS | Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul |
| AGR | Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos |
| ANATEL | Agência Nacional de Telecomunicações |
| ANEEL | Agência Nacional de Energia Elétrica |
| ANOVA | ANalysis Of VAriance (em inglês); Análise de variância (em português) |
| ANP | Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis |
| ARCE | Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará |
| ARCON | Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará |
| ARSAL | Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas |
| CEEE | Companhia Estadual de Energia Elétrica |
| Eletrocar | Centrais Elétricas de Carazinho S.A. |
| RGE | Rio Grande Energia |
| SGO | Sistema Gestor de Ouvidoria da ANEEL |

SUMÁRIO

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 12 |
| 2 | A AGERGS..... | 13 |
| 3 | SITUAÇÃO PROBLEMÁTICA | 15 |
| 4 | IMPORTÂNCIA DO ESTUDO | 16 |
| 5 | OBJETIVOS | 17 |
| 5.1 | OBJETIVO GERAL | 17 |
| 5.2 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 17 |
| 6 | REFERENCIAL TEÓRICO | 18 |
| 7 | MÉTODO | 23 |
| 7.1 | CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO..... | 23 |
| 7.2 | VARIÁVEIS UTILIZADAS | 24 |
| 7.2.1 | Justiça interpessoal | 24 |
| 7.2.2 | Justiça processual..... | 25 |
| 7.2.3 | Justiça distributiva | 26 |
| 7.2.4 | Justiça global | 27 |
| 7.2.5 | Avaliação geral do gerenciamento da reclamação | 28 |
| 7.3 | PLANO AMOSTRAL E DE COLETA DE DADOS..... | 28 |
| 7.3.1 | Universo/população..... | 28 |
| 7.3.2 | Amostra/censo | 29 |
| 7.3.3 | Coleta de dados | 31 |
| 7.3.4 | Métodos de análise dos resultados | 32 |
| 8 | RESULTADOS | 34 |
| 8.1 | CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA | 34 |

| | | |
|----------|-----------------------------------|-----------|
| 8.2 | ANÁLISE UNIVARIADA..... | 37 |
| 8.3 | ANÁLISE DA VARIÂNCIA..... | 41 |
| 8.4 | REGRESSÃO MÚLTIPLA..... | 45 |
| 9 | CONCLUSÕES..... | 48 |
| | REFERÊNCIAS..... | 50 |
| | ANEXO 1: QUESTIONÁRIO..... | 51 |

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho foi desenvolvido para auxiliar a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul (AGERGS) a compreender as expectativas dos usuários dos serviços públicos delegados sobre a atuação de sua Ouvidoria. Partindo-se de modelo proposto em pesquisa acadêmica sobre o impacto do gerenciamento de reclamações na confiança e na lealdade do consumidor, buscou-se avaliar a influência de diversos aspectos do gerenciamento de reclamações na satisfação e na confiança dos usuários neste serviço.

Para tanto, foi realizada uma pesquisa classificada como conclusiva descritiva, adotando indicadores relacionados a justiça interpessoal, justiça processual, justiça distributiva, justiça global e satisfação para avaliar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados pela Ouvidoria da AGERGS.

O segundo capítulo contém uma apresentação da AGERGS, seus objetivos e estrutura. A seguir, é descrita a situação problemática e apresentada a questão central de pesquisa, enquanto o quarto capítulo justifica a importância deste estudo. O Capítulo 5 enumera o objetivo geral e os objetivos específicos.

O referencial teórico e uma descrição do método utilizado são encontrados, respectivamente, nos capítulos 6 e 7. No oitavo capítulo são apresentados os resultados através de análises estatísticas dos dados coletados e, finalmente, são abordadas as conclusões do trabalho, suas limitações e sugestões para futuros estudos.

2 A AGERGS

As agências de regulação surgiram no Brasil no final da década de 90 com o objetivo de assegurar a preservação do interesse público em face da delegação da prestação de serviços públicos do Estado à iniciativa privada. Esta delegação deu-se em virtude da crescente demanda de investimentos nos serviços relacionados à infra-estrutura e do esgotamento da capacidade de financiamento do Estado neste setor, ao mesmo tempo em que crescia a necessidade do atendimento aos aspectos sociais.

Neste contexto, foram criadas pelo Governo Federal as Agências de Regulação, com característica setorial e atuação em áreas de competências exclusivas, tais como, telecomunicações (ANATEL), energia elétrica (ANEEL), petróleo (ANP), entre outras. Já os estados da federação optaram, em sua maioria, por agências reguladoras multissetoriais: AGERBA (Bahia – setores de energia e transporte), ARCE (Ceará – setores de energia, transporte e saneamento), ARSAL (Alagoas – setores de energia, transporte e saneamento), ARCON (Pará – setores de energia e transporte), AGR (Goiás – energia, transporte e saneamento), entre outras.

A AGERGS – Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul, criada em 1997 pela Lei Estadual 10.931, é uma agência reguladora de natureza autárquica e dotada de autonomia financeira, funcional e administrativa, possui competência multissetorial, abrangendo todos os serviços públicos delegados de competência do Estado ou a ele delegados por outros entes federados. Desta forma, vem atuando nas áreas de transporte e energia e, em decorrência de convênios com municípios, poderá vir a atuar na área de saneamento.

É objetivo da AGERGS preservar a harmonia entre os interesses dos usuários, empresas e governo, garantindo a prestação de serviços adequados e o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos. Para isso, conta com uma estrutura dotada de órgãos de Direção Superior, de Assistência e Assessoramento Direto e Imediato, de Execução e de Apoio Administrativo, a saber:

Órgãos de Direção Superior:

Conselho Superior (plenário composto de sete Conselheiros)

Presidência (exercida por um dos Conselheiros)

Órgãos de Assistência e Assessoramento Direto e Imediato

Gabinete da Presidência

Assessoria de Comunicação Social

Secretaria Executiva

Órgão de Execução

Diretoria-Geral

Diretoria de Qualidade dos Serviços

Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros

Diretoria de Assuntos Jurídicos

Ouvidoria

Órgão de Apoio Administrativo

Gabinete Administrativo

Núcleo Setorial de Administração

Núcleo Setorial de Finanças

Núcleo Setorial de Recursos Humanos

Núcleo Setorial de Informática

Ficou definido, no Regimento Interno da AGERGS, que compete à Ouvidoria:

(a) atuar junto aos usuários, prestadores de serviços delegados e governo com o propósito de dirimir dúvidas e intermediar soluções nas divergências entre delegatários e consumidores, nas etapas iniciais; (b) registrar reclamações e sugestões da população sobre os serviços públicos regulados pela AGERGS; (c) encaminhar as reclamações dos usuários dos serviços delegados, especialmente em relação à qualidade e à tarifa, aos respectivos órgãos competentes, acompanhando a solução do problema; (d) estimular a criação e a organização de associações de usuários; (e) além de executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas.

3 SITUAÇÃO PROBLEMÁTICA

Atuando na busca do equilíbrio dos interesses da sociedade, governo e delegatários de serviços públicos, a AGERGS tem em sua Ouvidoria a “porta de entrada” do cidadão, através da qual poderá manter um acompanhamento constante das expectativas sobre a prestação dos serviços regulados e da percepção sobre as condições em que estão sendo prestados. Também será através da Ouvidoria que os cidadãos manifestar-se-ão sobre a atuação da própria Agência no processo regulatório.

A AGERGS já realizou, internamente ou através da contratação de empresas especializadas, diversas pesquisas de opinião pública sobre a satisfação dos usuários com os serviços regulados. Uma destas pesquisas buscou, inclusive, medir o grau de conhecimento destes usuários sobre a existência da própria Agência e os serviços por ela prestados. Não existe, porém, nenhum estudo sobre a satisfação com o atendimento prestado pela AGERGS àqueles que solicitaram informações ou apresentaram reclamações e sugestões à Ouvidoria, disponibilizada desde 1998, ano de implantação da Agência.

Além disso, considerando-se que os contatos feitos com a Ouvidoria da AGERGS em sua maioria (aproximadamente 98%) não se referem aos serviços prestados pela própria Agência, e sim pelas empresas prestadoras dos serviços por ela regulados, torna-se característica uma atuação restrita e indireta na solução dos problemas apresentados, o que pode ocasionar reflexos negativos na avaliação dos usuários quanto ao atendimento às reclamações ou sugestões por eles apresentadas.

Por isso, busca-se através deste trabalho responder à seguinte questão:

A satisfação do usuário com o atendimento prestado pela Ouvidoria da AGERGS é influenciada pelo resultado prático e imediato frente à situação problema por ele apresentada?

4 IMPORTÂNCIA DO ESTUDO

Considerando-se que são objetivos da AGERGS, definidos em lei, assegurar a prestação de serviços adequados e garantir a harmonia entre os interesses da sociedade, governo e delegatárias, pode-se avaliar a importância de um serviço de Ouvidoria em uma agência de regulação, uma vez que as definições de “serviços públicos adequados” e de “interesses da sociedade”, devido à sua diversidade, não podem prescindir da opinião de seus usuários, ou melhor dizendo, dos cidadãos que possuem o direito e interesse em utilizá-los.

Através da Ouvidoria podem ser captados os anseios desta população e a ela serem transmitidas informações para uma adequada utilização dos serviços públicos regulados. Entretanto, para que o cidadão utilize este serviço, é preciso que nele confie e que ao utilizá-lo fique satisfeito com o resultado obtido.

Por isso, buscou-se avaliar o impacto causado pelas restrições no gerenciamento de reclamações, devido às características próprias de uma Ouvidoria de agência de regulação, na percepção geral dos usuários sobre o atendimento prestado.

5 OBJETIVOS

Considerando-se a situação problemática e a importância deste estudo, seguem os objetivos propostos para esta monografia.

5.1 OBJETIVO GERAL

- Identificar a percepção dos usuários com relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria da AGERGS.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar a percepção de justiça interpessoal no atendimento prestado pela Ouvidoria da AGERGS;
- Identificar a percepção de justiça processual no atendimento prestado pela Ouvidoria da AGERGS;
- Identificar a percepção de justiça distributiva no atendimento prestado pela Ouvidoria da AGERGS;
- Identificar a percepção de justiça global no atendimento prestado pela Ouvidoria da AGERGS;
- Identificar a avaliação geral dos usuários quanto ao processo de resolução da reclamação.

6 REFERENCIAL TEÓRICO

Tendo como base o Código de Ética definido pela Associação Brasileira de Ouvidores, pode-se afirmar que uma Ouvidoria deve representar o cidadão junto à instituição a que pertence, reportando-se diretamente aos dirigentes do órgão e com total respaldo destes sem, contudo, estar munida de poder coercitivo para tomar decisões sobre procedimentos que serão adotados. Sua ação baseia-se principalmente na prevenção e soluções de conflitos, através de sugestões e recomendações, propugnando pela correção de erros, omissões ou abusos cometidos. Para isto, deve ter livre acesso a todos os setores do órgão (VISMONA, 2001).

Entretanto, pelo histórico de atuação da AGERGS, verifica-se que sua Ouvidoria difere das de outras instituições uma vez que de 21.333 contatos registrados no período compreendido entre abril de 2000 e março de 2007, somente 593 (2,8%) referem-se a manifestações sobre os serviços prestados diretamente pela Agência, enquanto que os outros 20.740 (98,2%) referem-se a serviços prestados pelas empresas reguladas. Considerando-se que a AGERGS regula os serviços prestados por aproximadamente 600 empresas, não é possível garantir livre acesso aos dirigentes e demais setores das organizações responsáveis pela prestação desses serviços, bem como acompanhar a implantação de melhoria de processos visando à prevenção de novas ocorrências.

Como não foram encontrados na literatura trabalhos específicos sobre gerenciamento de reclamações em ouvidorias de agências de regulação de serviços públicos, delineou-se esta pesquisa com base em publicações sobre modelo teórico de impacto de gerenciamento de reclamações na confiança e na lealdade do consumidor (SANTOS, 2001), pesquisa de marketing (MALHOTRA, 2006), tratamento de reclamação de clientes (ESTELAMI, 2000; DAVIDOW, 2003; BLODGETT e ANDERSON, 2000) e aspectos de excelência na gestão de serviços públicos (CARR e LITTMANN, 1998).

Em primeiro lugar, buscando-se uma definição para satisfação do cliente, adotou-se a visão de Johnson Anderson e Fornell (1995) de que a satisfação é

cumulativa; é um construto abstrato que descreve a experiência total de consumo com um produto ou serviço. Assim sendo, considerou-se que satisfação é o estágio terminal e a consequência última do processo de decisão, derivando de todas as influências recebidas pelo cliente (ambiente, diferenças individuais, processos psicológicos) que afetaram a sua decisão de utilizar o serviço; da busca de fontes qualificadas para satisfazer sua necessidade e da própria experiência do usuário com a utilização do serviço.

Mais especificamente, para avaliar a satisfação do consumidor considerando-se serviços de tratamento de reclamações, adotou-se o modelo proposto e testado por Santos (2001).

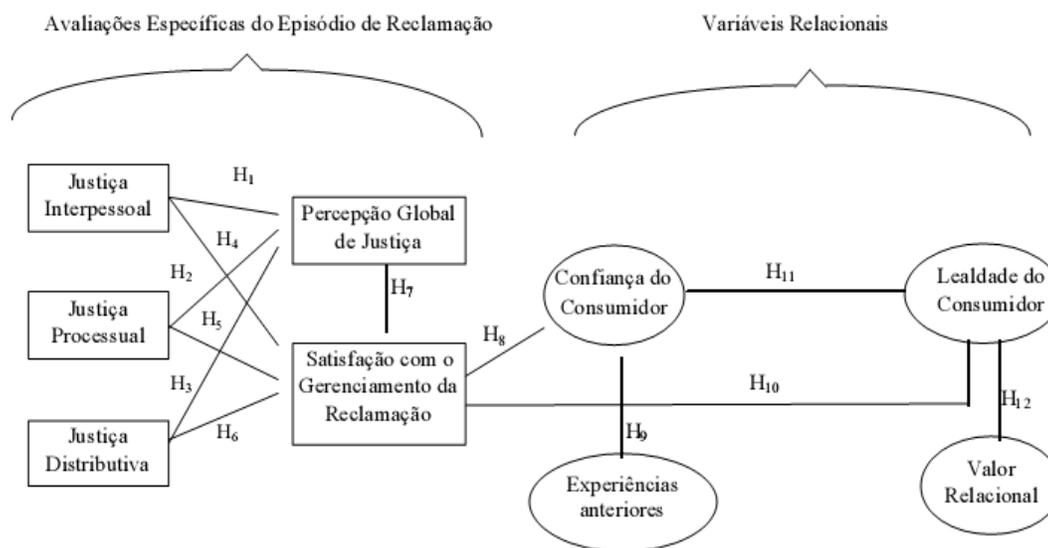


Figura 1 – Modelo para se entender o impacto de episódios de reclamação na confiança e lealdade do consumidor, no contexto de trocas relacionais

Fonte: Santos, 2001, p. 75.

Para elucidar o modelo adotado, a seguir é apresentado substrato das definições encontradas no trabalho que o originou:

(a) **justiça distributiva**, refere-se à alocação de benefícios e custos entre as partes de uma transação. No contexto da reclamação, distribuições são vistas como os resultados tangíveis oferecidos pela empresa para o reclamante (p.ex., troca do produto, dinheiro de volta ou, no caso de serviços públicos delegados, correção de alguma falha ou reparação por algum dano sofrido com a fruição destes), podendo ser associada a princípios de equidade, necessidade e igualdade;

(b) **justiça processual** refere-se a métodos justos e pacíficos de gerenciar, moderar ou resolver disputas. Esta dimensão é relacionada com os “meios” pelos quais os fins são alcançados, ou seja, controle de decisão, controle de processo, acessibilidade, flexibilidade, velocidade de resposta e aceitação de responsabilidade;

(c) **justiça interpessoal** refere-se aos aspectos de comunicação envolvendo honestidade, cortesia, explicação, esforço, empatia, pedido de desculpas.

O modelo proposto gerou as seguintes hipóteses:

H1: Percepções de justiça interpessoal influenciarão positivamente a percepção global de justiça.

H2: Percepções de justiça processual influenciarão positivamente a percepção global de justiça.

H3: Percepções de justiça distributiva influenciarão positivamente a percepção global de justiça.

H4: Percepções de justiça interpessoal influenciarão positivamente a satisfação com o gerenciamento da reclamação.

H5: Percepções de justiça processual influenciarão positivamente a satisfação com o gerenciamento da reclamação.

H6: Percepções de justiça distributiva influenciarão positivamente a satisfação com o gerenciamento da reclamação.

H7: A percepção de justiça global influenciará positivamente a satisfação com o gerenciamento da reclamação.

H8: A satisfação do consumidor com o gerenciamento de reclamação influenciará positivamente a confiança do consumidor.

H9: As experiências anteriores com a empresa influenciarão positivamente a confiança do consumidor.

H10: A satisfação do consumidor com o gerenciamento de reclamação influenciará positivamente na lealdade do consumidor.

H11: A confiança do consumidor influenciará positivamente na lealdade do consumidor, tal que sua influência será significativamente maior do que a influência da satisfação com o gerenciamento da reclamação.

H12: Lealdade do consumidor será positivamente influenciada pelo valor relacional.

O teste realizado no modelo resultou na confirmação de 10 das 12 hipóteses. As duas relações hipotetizadas que não obtiveram significância estatística foram a hipótese *H5*, que relaciona justiça processual na satisfação com o episódio de reclamação, e a hipótese *H10*, que se refere à influência da satisfação com o gerenciamento de reclamações na lealdade do consumidor.

Foram apresentados como motivos pelo fraco efeito da justiça processual na satisfação com o gerenciamento de reclamações a dificuldade de se avaliar os procedimentos das empresas frente às reclamações, comparando-se com avaliações de resultados tangíveis (justiça distributiva) e tratamento pessoal recebido (justiça interpessoal), além de padrões culturais brasileiros que creditam menor relevância a aspectos ligados a controle interno sobre processos, uso apropriado e eficaz do tempo, rapidez nas respostas e outras questões relacionadas a procedimentos em comparação à cultura norte-americana, onde foi realizado o maior número de estudos sobre este tema.

Já o baixo impacto da satisfação com o gerenciamento de reclamações na lealdade foi justificado como a substituição da satisfação pela confiança como motivação para ações e intenções futuras do consumidor com a organização com a qual ele mantém um relacionamento relativamente duradouro. Saliou-se que a satisfação terá efeito indireto na lealdade em vista de seu efeito na confiança do consumidor.

Em outro trabalho, que trata da satisfação e futuro comportamento de clientes em relação ao tratamento de suas reclamações (DAVIDOW, 2003), são apontados seis fatores de influência: (1) oportunidade – percepção do prazo no qual a organização responde ou trata da reclamação; (2) facilitação – políticas,

procedimentos e estrutura que a companhia possui para atender clientes interessados em reclamar ou comunicar-se com a empresa; (3) reparação – resposta ou o benefício recebido pelo cliente em decorrência de sua reclamação; (4) justificativa – reconhecimento pela organização do problema relatado pelo cliente; (5) credibilidade – disposição da organização em apresentar uma explicação ou reparação para o problema e (6) atendimento – comunicação interpessoal e interação entre os representantes da organização e o cliente. Estes fatores estão relacionados a justiça interpessoal (credibilidade e atendimento), justiça processual (oportunidade e facilitação) e justiça distributiva (reparação e justificativa).

A partir deste ponto do trabalho será utilizada a denominação “usuário” para referir o cidadão que busca o serviço disponibilizado pela Ouvidoria da AGERGS, termo mais apropriado que cliente ou consumidor. Esta denominação pode ser definida como qualquer pessoa que recebe ou usa o serviço, ou cujo sucesso ou satisfação depende dele (CARR e LITTMANN, 1998).

7 MÉTODO

Neste capítulo são apresentados os aspectos metodológicos adotados, incluindo a caracterização do estudo, variáveis utilizadas, plano amostral e de coleta de dados e, por fim, os métodos de análise de resultados utilizados.

7.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

De acordo com Malhotra (2006), a pesquisa de marketing pode ser classificada como exploratória ou conclusiva, sendo que a primeira busca prover critérios e compreensão do problema, utiliza processo flexível e não-estruturado e analisa os dados qualitativamente, enquanto que a segunda visa testar hipóteses específicas e examinar relações, utiliza processo de pesquisa formal e estruturado e faz uma análise quantitativa dos dados.

Como está partindo-se de modelo já testado (SANTOS, 2001) a pesquisa realizada no presente trabalho pode ser classificada como conclusiva descritiva, tendo adotado os indicadores já propostos para avaliar a percepção dos usuários com estes indicadores.

Tendo em vista as características dos serviços de Ouvidoria de uma Agência de Regulação, optou-se por trabalhar com os casos de reclamações sobre a negativa de concessionárias de energia elétrica em ressarcir danos ocorridos em aparelhos elétricos causados por problemas na distribuição da energia.

Estes casos são analisados pela AGERGS de acordo com regulamentação do setor elétrico (Resolução ANEEL nº 061/2004) e o resultado desta análise, sob a ótica do consumidor, pode ser (1) positivo (considera-se que a concessionária errou ao negar o ressarcimento e concorda em reverter sua decisão anterior, efetuando o ressarcimento solicitado), (2) parcialmente positivo (havendo pedido de ressarcimento para mais de um equipamento, considera-se que a concessionária errou ao negar o ressarcimento para algum(ns) equipamento(s) e concorda em reverter sua decisão anterior, efetuando o ressarcimento deste(s) equipamento), (3)

parcialmente negativo (considera-se que a concessionária errou ao negar o ressarcimento, porém não concorda em reverter sua decisão anterior e não efetua o ressarcimento) ou, ainda, (4) negativo (considera-se que a concessionária adotou os procedimentos corretos e, portanto, o consumidor não tem direito ao ressarcimento).

Esta classificação do resultado da análise de acordo com o benefício obtido pelo consumidor fornece alguns dados sobre a importância dos aspectos relacionados à justiça distributiva na satisfação do usuário com o gerenciamento de reclamações na AGERGS, os quais, devido ao predomínio de tratamento de reclamações de serviços prestados por terceiros, são os fatores nos quais uma Agência de Regulação possui menor grau de ingerência, se comparados a aspectos relacionados a justiça interpessoal e processual.

7.2 VARIÁVEIS UTILIZADAS

Foram incluídos neste estudo, como variáveis independentes, aspectos relacionados a justiça processual, distributiva e interpessoal e, como variáveis dependentes, a avaliação global de justiça e a satisfação com o gerenciamento de reclamação. Tendo em vista a utilização do modelo proposto na tese apresentada por Santos (2001), partiu-se dos mesmos elementos ali utilizados para avaliar estas variáveis, fazendo algumas adaptações necessárias às peculiaridades do serviço aqui avaliado. Para medir cada item foi utilizada uma escala itemizada de cinco pontos (Escala Likert), variando de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”.

7.2.1 Justiça interpessoal

Santos (2001), em seu trabalho, utilizou seis elementos para avaliar justiça interpessoal. Devido às características dos casos pesquisados no presente trabalho, foram utilizados cinco destes elementos: honestidade, cortesia, explicação, empatia e esforço. Não se utilizou o elemento pedido de desculpas, visto que o problema gerador do dano sofrido pelo usuário foi causado pelo serviço prestado pela concessionária de energia elétrica e não pela AGERGS.

Honestidade foi avaliada através das seguintes questões:

- a) Eles foram honestos.
- b) Eles não pareciam estar contando a verdade.

Para avaliar o elemento cortesia empregaram-se as questões:

- a) Você foi tratado(a) de maneira rude.
- b) As pessoas foram corteses.

Explicação foi medida por:

- a) Eles lhe deram uma explicação razoável sobre o resultado da avaliação.
- b) Nenhuma razão lhe foi dada sobre por que o resultado da análise.

O elemento empatia foi avaliado pelas questões:

- a) Eles pareceram muito interessados no seu problema.
- b) Eles não foram muito solidários.

Para avaliar o elemento esforço questionou-se:

- a) Eles tentaram arduamente resolver o problema.
- b) Eles não foram muito esforçados na resolução do problema.

7.2.2 Justiça processual

A revisão de literatura feita por Santos (2001) em sua tese identificou seis elementos da justiça processual: controle do processo, controle da decisão, velocidade de resposta, flexibilidade, acessibilidade e aceitação de responsabilidade. Assim como na justiça interpessoal, deixou-se de avaliar um dos elementos, o que diz respeito à aceitação da responsabilidade, pois a Agência não é a prestadora do serviço que ocasionou o dano e sim uma instância de recurso à decisão dessa.

Os itens usados para medir o controle do processo foram:

- a) Você teve a chance de contar à AGERGS sobre seu problema.

- b) Não lhe foi dada oportunidade de contar seu lado da história para a AGERGS.

Para avaliar o elemento controle da decisão foram utilizados os itens:

- a) Você teve alguma influência sobre a resposta da AGERGS à reclamação.
- b) A AGERGS não considerou seus argumentos na resposta à reclamação.

Velocidade de resposta foi medida pelas questões:

- a) Eles responderam rapidamente à sua reclamação.
- b) A AGERGS foi muito lenta na resolução de sua reclamação.

Flexibilidade foi medida a partir das seguintes questões:

- a) Os procedimentos de gerenciamento de reclamações da AGERGS foram adaptados para satisfazer suas necessidades.
- b) A AGERGS não demonstrou flexibilidade durante a resolução de sua reclamação.

Avaliou-se o elemento acessibilidade por:

- a) Foi fácil saber onde apresentar sua reclamação.
- b) Foi difícil descobrir para quem e onde reclamar na AGERGS.

7.2.3 Justiça distributiva

Considerando-se equidade, igualdade e necessidade como os três princípios de distribuição predominantes e as características da situação pesquisada onde a Agência de regulação analisa pedidos feitos a uma concessionária, prestadora de serviço público, sob o aspecto da regulamentação vigente, foram utilizados aqui os seguintes itens para medir se os resultados da reclamação atenderam as necessidades e exigências do consumidor, se foram justos e/ou certos:

O princípio da necessidade foi avaliado por:

- a) O resultado da reclamação foi o esperado.
- b) Você não recebeu o que pediu.

Avaliou-se a equidade através das questões:

- a) O resultado foi justo.
- b) Você não conseguiu o que merecia.

Igualdade foi medida por:

- a) O resultado provavelmente foi o mesmo para outras pessoas que reclamaram para a AGERGS.
- b) O resultado provavelmente foi melhor para outras pessoas que reclamaram na AGERGS.

Aderência à legislação foi medida por:

- a) As normas e leis vigentes não foram consideradas para obter-se este resultado.
- b) O resultado está de acordo com as normas e leis sobre o assunto.

7.2.4 Justiça global

A avaliação global de justiça refere-se a aspectos gerais sobre a percepção de justiça no episódio de reclamação e foi medida pelos seguintes itens:

- a) No geral, as ações da AGERGS frente à sua reclamação foram guiadas pelo senso de justiça.
- b) A AGERGS foi imparcial na resolução de sua reclamação.
- c) A AGERGS usou a lógica para resolver o problema.
- d) A AGERGS, de maneira geral, não lidou com sua reclamação de forma justa.

7.2.5 Avaliação geral do gerenciamento da reclamação

Para medir a avaliação geral dos usuários quanto ao processo de resolução da reclamação, utilizaram-se quatro itens:

- a) Você não ficou feliz com a maneira como a AGERGS lidou com sua reclamação.
- b) Você está satisfeito(a) com a maneira como sua reclamação foi resolvida.
- c) A AGERGS fez tudo o que você esperava para resolver o seu problema.
- d) No geral, você não ficou satisfeito(a) com a maneira que a reclamação foi tratada.

7.3 PLANO AMOSTRAL E DE COLETA DE DADOS

Nesta seção constam informações sobre o plano amostral da pesquisa e sobre o instrumento de coleta de dados utilizado.

7.3.1 Universo/população

A Ouvidoria da AGERGS faz o registro das solicitações recebidas através de dois sistemas informatizados. Na área de energia elétrica, objeto deste estudo, atua através de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL – e utiliza um sistema denominado SGO (Sistema Gestor de Ouvidoria). Este sistema é disponibilizado pela ANEEL e deve ser utilizado por todas as agências estaduais conveniadas. O outro sistema foi desenvolvido por servidores da própria AGERGS e serve para registro de contatos referentes às outras áreas atendidas pela Ouvidoria,

Apresenta-se a seguir uma tabela que demonstra, para o ano de 2006 e para o primeiro quadrimestre de 2007, o número de reclamações sobre negativa das concessionárias em pedidos de ressarcimento de danos, situação para a qual foi pesquisada a percepção dos usuários da Ouvidoria da AGERGS e o número de reclamações de outros tipos da área de energia elétrica encerradas nestes períodos.

Tabela 1 – N° de reclamações encerradas na Ouvidoria da AGERGS para a área de energia elétrica

| Reclamações Energia Elétrica | Ano de 2006 | 1° quadrimestre 2007 | Total | % do total |
|------------------------------|-------------|----------------------|-------|------------|
| Ressarcimento | 609 | 203 | 812 | 17,57% |
| Outras | 2510 | 1300 | 3810 | 82,43% |

Segundo Malhotra (2006), deve ser especificado como população-alvo de uma pesquisa o conjunto de elementos que possuem a informação procurada. Tratando-se de uma pesquisa de percepção optou-se por compor a população-alvo com usuários que mantiveram relacionamento recente com a instituição e, portanto, possuem lembranças mais acuradas da situação. Desta forma, inicialmente, optou-se por trabalhar com os registros que foram encerrados durante o primeiro quadrimestre deste ano (2007), ou seja, aqueles que receberam a resposta da AGERGS neste período. Porém, atendendo a recomendações de estratificar a população segundo características importantes na prestação do serviço pesquisado, foi preciso buscar, também, registros encerrados no quarto trimestre do ano anterior (2006).

7.3.2 Amostra/censo

Para atingir o propósito deste trabalho, conforme descrito na Seção “Caracterização do Estudo” deste capítulo, as reclamações foram classificadas de acordo com o resultado obtido pelo usuário como:

(1) positivo (considera-se que a concessionária errou ao negar o ressarcimento e concorda em reverter sua decisão anterior, efetuando o ressarcimento solicitado);

(2) parcialmente positivo (havendo pedido de ressarcimento para mais de um equipamento, considera-se que a concessionária errou ao negar o ressarcimento para algum(ns) equipamento(s) e concorda em reverter sua decisão anterior, efetuando o ressarcimento deste(s) equipamento);

(3) parcialmente negativo (considera-se que a concessionária errou ao negar o ressarcimento, porém não concorda em reverter sua decisão anterior e não efetua o ressarcimento);

(4) negativo (o consumidor não tem direito ao ressarcimento).

Visando preservar o princípio da atualidade do relacionamento, inicialmente foram considerados para a pesquisa os registros encerrados durante o 1º quadrimestre de 2007, ou seja, reclamações que foram respondidas aos usuários entre os meses de janeiro e abril de 2007. Porém, devido à predominância de resultados classificados como negativos (72% ou 146 registros), seguidos de resultados positivos (21% ou 42 registros) e à baixa incidência de resultados parciais (7%, sendo 7 registros classificados como parcialmente negativos e 8 registros parcialmente positivos), retroagiu-se no tempo e foram incluídas reclamações encerradas no período compreendido entre 01/10/2006 e 31/12/2006.

Ao efetuar este levantamento, verificou-se que a situação final da reclamação não estava sendo apropriadamente registrada no Sistema SGO e ocorria certa negligência na comunicação de resultados aos usuários cuja reclamação teve desfecho positivo. Estas situações, que foram corrigidas com alterações nas rotinas de trabalho, encontram-se descritas no capítulo dedicado às considerações finais deste trabalho.

Com o objetivo de avaliar a percepção do usuário, associando-a ao resultado obtido na reclamação, foi selecionada uma amostra composta inicialmente por 75 registros distribuídos uniformemente entre resultados positivos, parciais e negativos. A amostra ficou restrita a 75 registros em virtude da baixa incidência de resultados parciais. Como era esperada uma maior negativa em responder à entrevista por parte dos usuários que obtiveram um resultado negativo em sua reclamação, selecionou-se quatro registros reservas para esta categoria e ao final tiveram que ser buscados mais três registros para igualar o número de respostas positivas e negativas. Assim sendo, a amostra constituiu-se de 83 registros distribuídos conforme tabela a seguir:

Tabela 2 – Composição da amostra segundo o resultado da reclamação

| Resultado | Número de Registros |
|-----------------------|---------------------|
| Positivo | 25 |
| Parcialmente positivo | 15 |
| Parcialmente negativo | 11 |
| Negativo | 32 |
| Total | 83 |

7.3.3 Coleta de dados

Devido à abrangência geográfica da Ouvidoria da AGERGS, ou seja, todo o estado do Rio Grande do Sul, a coleta de dados foi feita por telefone, entre os dias 21/05/2007 e 22/06/2007, através de entrevistas dirigidas, realizadas por integrantes da equipe da Ouvidoria da AGERGS. Visando evitar constrangimento aos entrevistados ao expressar suas opiniões sobre os serviços prestados pela AGERGS, foram selecionadas para aplicar a entrevista duas colaboradoras com experiência no atendimento telefônico e pessoal, que não atuam nos casos de ressarcimento de danos.

O instrumento de coleta é composto por 36 questões fechadas e uma questão aberta. Cada uma das questões fechadas apresenta ao entrevistado uma afirmação para a qual ele deverá expressar seu nível de concordância, dentro de uma escala de 1 a 5, onde o nível 1 significa discordância plena e 5, concordância total.

As questões têm o objetivo de relacionar aspectos de justiça interpessoal (10 questões), processual (10 questões) e distributiva (8 questões) com a percepção global de justiça (4 questões) e a satisfação com o gerenciamento da reclamação (4 questões), além de comparar a percepção de grupos de usuários que receberam diferentes tipos de resposta. No final da entrevista foi apresentada uma questão aberta para que o usuário pudesse apresentar alguma manifestação sobre os serviços de Ouvidoria da AGERGS.

7.3.4 Métodos de análise dos resultados

Os dados obtidos na coleta foram digitados e conferidos pela autora deste trabalho.

Considerando-se que as variáveis foram avaliadas com questões de conotação positiva e questões de conotação negativa, adotou-se escala variando entre -2 e 2 na análise dos resultados. Portanto, as respostas para questões de conotação positiva foram impostadas como -2 para “discordo totalmente” até 2 para “concordo totalmente”, utilizando-se -1, 0 e 1 para respostas intermediárias. Já para questões com conotação negativa, inverteu-se a codificação das respostas, substituindo-as por 2 quando o entrevistado afirmou “discordo totalmente” e -2 no caso de “concordo totalmente”.

Em virtude da adoção desta escala, as questões foram adaptadas na apresentação dos resultados, conforme apresentado no Quadro 1.

Para a investigação dos dados coletados foram empregados alguns métodos estatísticos, que incluem estatísticas descritivas básicas, análises univariadas e multivariadas, através da utilização do aplicativo SPSS versão 15.

A análise descritiva, incluindo média, desvio padrão e outros indicadores, foi utilizada para se obter uma visão geral dos dados coletados e para examinar as variáveis demográficas e os dados fornecidos na parte final do questionário.

Para analisar o comportamento das variáveis pesquisadas em relação a características demográficas e ao resultado da reclamação, utilizou-se comparação de médias e análise de variância. A seguir aplicou-se análise de regressão para analisar a relação entre a variável dependente (justiça global ou satisfação) e as variáveis independentes (justiças interpessoal, processual e distributiva).

| NÚMERO | QUESTÃO ADAPTADA |
|--------|---|
| Q1 | Eles foram honestos. |
| Q2 | Eles pareceram muito interessados no seu problema. |
| Q3 | Eles lhe deram uma explicação razoável sobre o resultado da avaliação. |
| Q4 | Eles não pareciam estar contando a verdade. |
| Q5 | Eles tentaram arduamente resolver o problema. |
| Q6 | Eles não foram muito solidários. |
| Q7 | As pessoas foram corteses. |
| Q8 | Nenhuma razão lhe foi dada sobre o resultado da análise. |
| Q9 | Você não foi tratado(a) de maneira rude. |
| Q10 | Eles não foram muito esforçados na resolução do problema. |
| Q11 | Você teve a chance de contar a eles sobre seu problema. |
| Q12 | A AGERGS não foi muito lenta na resolução da sua reclamação. |
| Q13 | Os procedimentos de gerenciamento de reclamações da AGERGS foram adaptados para satisfazer suas necessidades. |
| Q14 | Não foi difícil descobrir para quem e onde reclamar na AGERGS. |
| Q15 | Você teve alguma influência sobre a resposta da AGERGS à reclamação. |
| Q16 | Não lhe foi dada oportunidade de contar seu lado da história para a AGERGS. |
| Q17 | Eles responderam rapidamente à sua reclamação. |
| Q18 | A AGERGS não considerou seus argumentos na resposta à sua reclamação. |
| Q19 | Foi fácil saber onde apresentar sua reclamação. |
| Q20 | A AGERGS não demonstrou flexibilidade durante a resolução da reclamação. |
| Q21 | O resultado da reclamação foi o esperado. |
| Q22 | As normas e leis vigentes não foram consideradas para obter-se este resultado. |
| Q23 | O resultado foi justo. |
| Q24 | O resultado provavelmente foi o mesmo para outras pessoas que reclamaram para a AGERGS. |
| Q25 | Você não conseguiu o que merecia. |
| Q26 | O resultado está de acordo com as normas e leis sobre o assunto. |
| Q27 | Você não recebeu o que pediu. |
| Q28 | O resultado provavelmente não foi melhor para outras pessoas que reclamaram na AGERGS. |
| Q29 | No geral, as ações da AGERGS frente à sua reclamação foram guiadas pelo senso de justiça. |
| Q30 | A AGERGS foi imparcial na resolução da reclamação. |
| Q31 | A AGERGS usou a lógica para resolver o problema. |
| Q32 | A AGERGS, de maneira geral, não lidou com sua reclamação de forma justa. |
| Q33 | Você não ficou feliz com a maneira como a AGERGS lidou com sua reclamação. |
| Q34 | A AGERGS fez tudo o que você esperava para resolver o problema. |
| Q35 | Você está satisfeito(a) com a maneira como a reclamação foi resolvida. |
| Q36 | No geral, você não ficou satisfeito(a) com a maneira que a reclamação foi tratada. |

Quadro 1 – Adaptação das questões para apresentação dos resultados

8 RESULTADOS

Neste capítulo, inicialmente, é apresentada a caracterização da amostra utilizada no estudo, através da análise descritiva dos dados demográficos coletados. A seguir, são apresentados os resultados das análises univariadas e multivariadas.

8.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Dos 83 usuários incluídos na amostra, foi possível entrevistar 62. Dos 21 usuários que não responderam à entrevista, 11 não atenderam ao telefone ou não se encontravam no local nas diversas tentativas de entrevistá-los, seis negaram-se a responder, três encontravam-se registrados com número de telefone inválido e um desistiu de responder o questionário na metade da entrevista.

Setenta por cento (70%) dos respondentes são do sexo masculino. A faixa etária variou entre 20 e 75 anos, sendo que trinta e sete por cento (37%) encontram-se na faixa compreendida entre 20 e 40 anos, vinte e cinco por cento (25%) entre 41 e 50 anos e trinta e oito por cento (38%) possuem entre 51 e 75 anos de idade.

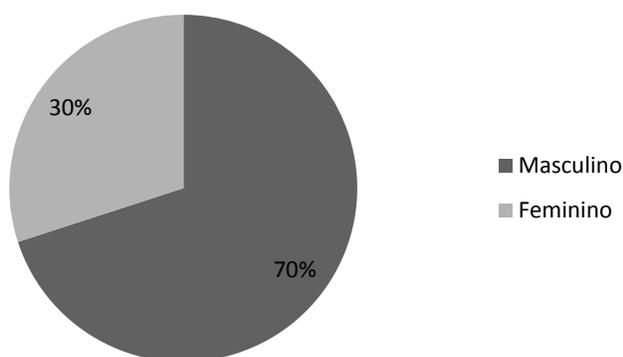


Gráfico 1 – Gênero dos respondentes

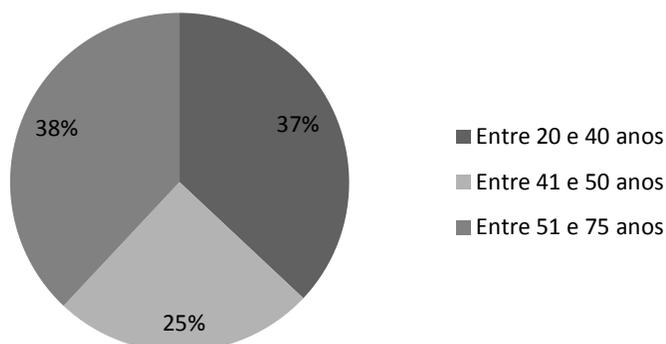


Gráfico 2 – Faixa etária dos respondentes

Com relação à escolaridade, vinte e um por cento (21%) dos respondentes informaram ter 1° grau completo/incompleto, trinta e quatro por cento (34%) possuem 2° grau completo/incompleto e os restantes quarenta e cinco por cento (45%) afirmam ter cursado o 3° grau na totalidade ou não.

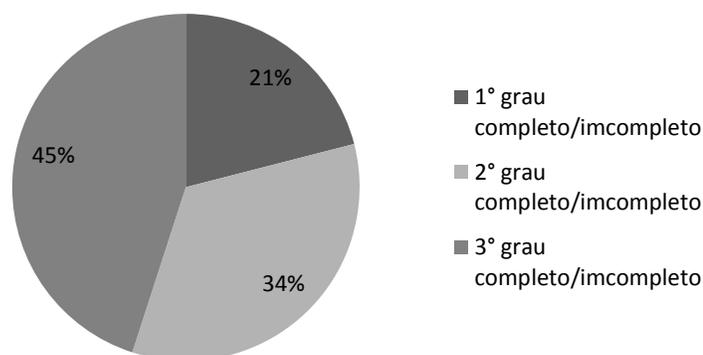


Gráfico 3 – Escolaridade dos respondentes

Quanto ao nível de renda, setenta e um por cento (71%) dos entrevistados informaram possuir renda mensal familiar de até R\$ 2.000,00 (dois mil reais), treze por cento (13%) afirmam estar na faixa compreendida entre R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) e apenas seis por cento (6%) informaram renda familiar mensal superior a R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). Esta questão não foi respondida por dez por cento (10%) dos entrevistados.

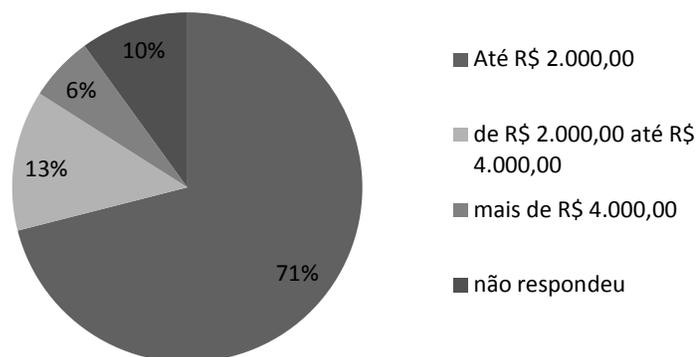


Gráfico 4 – Renda familiar dos respondentes

Com relação à empresa concessionária à qual os usuários estavam vinculados, o número de respondentes manteve-se proporcional à população-alvo, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Tabela 3 – Distribuição da população-alvo e dos respondentes em relação à concessionária reclamada

| Concessionária | Freqüência no 1ª quadrimestre/2007 | % | Freqüência nas entrevistas | % |
|----------------|------------------------------------|----------------|----------------------------|----------------|
| CEEE | 113 | 55,67% | 30 | 48,39% |
| AES Sul | 68 | 33,50% | 20 | 32,26% |
| RGE | 18 | 8,87% | 9 | 14,52% |
| Eletrocar | 4 | 1,97% | 3 | 4,84% |
| Total | 203 | 100,00% | 62 | 100,00% |

O prazo médio de resposta aos registros dos entrevistados, isto é, o número de dias decorridos desde o primeiro contato com a AGERGS até o encerramento do registro devido à emissão do parecer da Agência sobre o assunto foi de 52 dias, apresentando um desvio padrão de 33 dias. O prazo mínimo foi de dois dias e o máximo de 151.

Agrupando-se o resultado em faixas de prazo de resposta, temos que 30,6% das reclamações foram encerradas em até 30 dias, 35,5% entre 30 e 60 dias e as restantes 33,9% receberam resposta mais de 60 dias após o registro na AGERGS.

Tabela 4 – Distribuição dos registros pesquisados em relação a faixas de prazos de resposta

| Prazo de Resposta | Frequência | % |
|--------------------|------------|------|
| Até 30 dias | 19 | 30,6 |
| Entre 30 e 60 dias | 22 | 35,5 |
| Mais de 60 dias | 21 | 33,9 |

8.2 ANÁLISE UNIVARIADA

Nesta seção serão explorados alguns dados descritivos, dando uma visão ampla da percepção dos usuários sobre o tratamento das reclamações de ressarcimento de danos em equipamentos elétricos apresentados à AGERGS.

Em primeiro lugar, na Tabela 5 são apresentados os resultados das variáveis testadas e dos elementos utilizados para medi-las.

Buscando possíveis influências do gênero na percepção dos usuários, foi aplicado o teste t de Student, cujo resultado apontou que somente as questões Q4 e Q6, ambas de conotação negativa, a primeira utilizada para avaliar a percepção sobre o elemento honestidade e a segunda sobre o elemento empatia, apresentaram diferença significativa entre as respostas dadas pelos entrevistados do sexo masculino e do sexo feminino. Para a questão Q4 obteve-se $p = 0,043$ e a questão Q6 apresentou $p = 0,031$ (Tabela 6).

Entretanto, as questões complementares, de conotação positiva, não foram apontadas pelo teste t (Tabela 7). Observa-se, inclusive, que na questão Q2, a qual complementa a questão Q6 na avaliação do item empatia, ocorre uma inversão na percepção dos entrevistados do gênero feminino, isto é, enquanto a média para Q6 é negativa, Q2 apresenta média positiva. Também na questão Q1, a percepção das respondentes femininas altera-se de indiferença (média zero) para uma percepção positiva (média = 0,89 numa escala variando de -2 a 2).

Tabela 5 – Frequência média e desvio padrão das variáveis testadas e dos elementos que as compõem, no total da amostra e agrupadas segundo o resultado obtido pelo usuário

| Variável | Total | | | Resultado Positivo | | | Resultado Parcial | | | Resultado Negativo | | |
|------------------------|-------|-------|---------------|--------------------|-------|---------------|-------------------|-------|---------------|--------------------|-------|---------------|
| | N | Média | Desvio padrão | N | Média | Desvio padrão | N | Média | Desvio padrão | N | Média | Desvio padrão |
| Justiça Interpessoal | 62 | 0,82 | 0,94 | 22 | 1,32 | 0,59 | 18 | 0,94 | 0,84 | 22 | 0,21 | 1,00 |
| Honestidade | 62 | 0,92 | 1,26 | 22 | 1,43 | 0,90 | 18 | 0,86 | 1,43 | 22 | 0,45 | 1,27 |
| Empatia | 62 | 0,69 | 1,27 | 22 | 1,20 | 1,07 | 18 | 1,00 | 1,01 | 22 | -0,07 | 1,33 |
| Explicação | 62 | 0,39 | 1,24 | 22 | 0,82 | 1,06 | 18 | 0,39 | 1,24 | 22 | -0,05 | 1,31 |
| Esforço | 62 | 0,44 | 1,45 | 22 | 1,18 | 0,82 | 18 | 0,75 | 1,43 | 22 | -0,55 | 1,45 |
| Cortesia | 62 | 1,63 | 0,88 | 22 | 1,98 | 0,11 | 18 | 1,64 | 1,03 | 22 | 1,27 | 1,05 |
| Justiça Processual | 62 | 0,54 | 0,77 | 22 | 1,03 | 0,56 | 18 | 0,48 | 0,74 | 22 | 0,10 | 0,72 |
| Controle do processo | 62 | 1,37 | 1,07 | 22 | 1,64 | 0,79 | 18 | 1,56 | 1,15 | 22 | 0,95 | 1,15 |
| Velocidade de resposta | 62 | 0,27 | 1,47 | 22 | 0,41 | 1,39 | 18 | 0,08 | 1,48 | 22 | 0,30 | 1,58 |
| Flexibilidade | 62 | 0,31 | 1,30 | 22 | 1,14 | 0,85 | 18 | 0,33 | 1,35 | 22 | -0,55 | 1,11 |
| Acessibilidade | 62 | 1,10 | 1,09 | 22 | 1,50 | 0,86 | 18 | 0,69 | 1,18 | 22 | 1,05 | 1,13 |
| Controle da decisão | 62 | -0,35 | 1,22 | 22 | 0,50 | 0,98 | 18 | -0,28 | 0,97 | 22 | -1,27 | 0,96 |
| Justiça Distributiva | 62 | 0,00 | 1,20 | 22 | 1,10 | 0,99 | 18 | -0,36 | 0,92 | 22 | -0,81 | 0,69 |
| Necessidade | 62 | -0,15 | 1,74 | 22 | 1,39 | 1,40 | 18 | -0,69 | 1,47 | 22 | -1,23 | 1,05 |
| Aderência à legislação | 60 | 0,20 | 1,43 | 21 | 1,05 | 1,16 | 18 | 0,00 | 1,32 | 21 | -0,48 | 1,39 |
| Equidade | 62 | -0,11 | 1,72 | 22 | 1,45 | 1,26 | 18 | -0,86 | 1,56 | 22 | -1,07 | 1,00 |
| Igualdade | 43 | 0,21 | 0,92 | 16 | 0,31 | 0,87 | 10 | 0,80 | 1,03 | 17 | -0,24 | 0,69 |
| Justiça Global | 62 | 0,51 | 1,25 | 22 | 1,32 | 0,57 | 18 | 0,97 | 1,08 | 22 | -0,67 | 0,98 |
| Satisfação | 62 | 0,15 | 1,59 | 22 | 1,67 | 0,69 | 18 | -0,18 | 1,36 | 22 | -1,09 | 1,12 |

Tabela 6 – Média e desvio padrão das questões que apresentaram diferença significativa em relação ao gênero dos entrevistados

| Questão | Gênero | Média | Desvio padrão |
|---|-----------|-------|---------------|
| Q4 - Eles não pareciam estar contando a verdade | Masculino | 1,05 | 1,396 |
| | Feminino | 0,00 | 1,879 |
| Q6 - Eles não foram muito solidários | Masculino | 0,88 | 1,636 |
| | Feminino | -0,16 | 1,864 |

Tabela 7 – Média e desvio padrão das questões complementares às que apresentaram diferença significativa em relação ao gênero dos entrevistados

| Questão | Gênero | Média | Desvio padrão |
|--|-----------|-------|---------------|
| Q1 - Eles foram honestos | Masculino | 1,19 | 1,468 |
| | Feminino | 0,89 | 1,487 |
| Q2 - Eles pareceram muito interessados no seu problema | Masculino | 0,74 | 1,692 |
| | Feminino | 1,00 | 1,528 |

A seguir são apresentadas tabelas contendo média e desvio padrão das variáveis utilizadas para medir a percepção dos usuários da Ouvidoria da AGERGS quanto ao tratamento das reclamações, sem levar em conta o resultado obtido, isto é, a percepção da totalidade da amostra.

Tabela 8 – Média e desvio padrão das questões relacionadas à justiça interpessoal (variação possível entre -2 e 2)

| Variáveis | Nº de casos | Média | Desvio padrão |
|---------------------------------|-------------|-------|---------------|
| Q1 e Q4 – Honestidade | 62 | 0,92 | 1,26 |
| Q2 e Q6 – Empatia | 62 | 0,69 | 1,27 |
| Q3 e Q8 – Explicação | 62 | 0,39 | 1,24 |
| Q5 e Q10 – Esforço | 62 | 0,44 | 1,45 |
| Q7 e Q9 – Cortesia | 62 | 1,63 | 0,88 |
| Q1 a Q10 – Justiça Interpessoal | 62 | 0,82 | 0,94 |

Os usuários demonstraram ter uma percepção positiva em relação à justiça interpessoal, pois numa escala que pode variar entre -2 e 2, obteve-se 0,82 de média, destacando-se aspectos relacionados à cortesia, que apresentou a maior média (1,63) e explicação apresentando a menor média (0,39). A percepção menos favorável no quesito explicação pode estar relacionada com a dificuldade de expressar em correspondências sucintas o resultado e as limitações da análise feita pela AGERGS nos casos de ressarcimento de danos elétricos.

Os resultados da medição dos quesitos utilizados para medir aspectos relacionados à justiça processual encontram-se discriminados na Tabela 9.

Tabela 9 – Média e desvio padrão das questões relacionadas à justiça processual (variação possível entre -2 e 2)

| Variáveis | N° de casos | Média | Desvio padrão |
|------------------------------------|-------------|-------|---------------|
| Q11 e Q16 – Controle do processo | 62 | 1,37 | 1,07 |
| Q12 e Q17 – Velocidade da resposta | 62 | 0,27 | 1,47 |
| Q13 e Q20 – Flexibilidade | 62 | 0,31 | 1,30 |
| Q14 e Q19 – Acessibilidade | 62 | 1,10 | 1,09 |
| Q15 e Q18 – Controle da decisão | 62 | -0,35 | 1,22 |
| Q11 a Q20 – Justiça processual | 62 | 0,54 | 0,77 |

Os resultados demonstram que neste quesito a percepção do usuário permanece positiva, porém é menor que no que se refere à justiça interpessoal. Destaca-se a avaliação negativa no aspecto relacionado ao controle da decisão, ou seja, a percepção que o usuário tem sobre a influência de seus argumentos sobre o resultado da reclamação. Por outro lado, a percepção sobre o quesito controle do processo foi bem avaliada, demonstrando que o usuário reconhece existir a possibilidade de apresentar seus argumentos.

A Tabela 10 apresenta os quesitos referentes à justiça distributiva.

Tabela 10 – Média e desvio padrão das questões relacionadas à justiça distributiva (variação possível entre -2 e 2)

| Variáveis | N° de casos | Média | Desvio padrão |
|------------------------------------|-------------|-------|---------------|
| Q21 e Q 27 – Necessidade | 62 | -0,15 | 1,74 |
| Q22 e Q26 – Aderência à legislação | 60 | 0,20 | 1,43 |
| Q23 e Q25 – Equidade | 62 | -0,11 | 1,72 |
| Q24 e Q 28 – Igualdade | 43 | 0,21 | 0,92 |
| Q21 a Q28 – Justiça distributiva | 62 | 0,00 | 1,20 |

Observa-se uma percepção de neutralidade dos entrevistados quanto à justiça distributiva, tendo sido avaliado de forma positiva o quesito aderência à legislação e igualdade e de forma negativa aspectos de equidade e necessidade.

A análise das questões relacionadas à percepção de justiça global e satisfação, apresentada na Tabela 11, demonstra percepção positiva dos respondentes, sendo que a satisfação aproxima-se da neutralidade (média de 0,15).

Tabela 11 – Média e desvio padrão das questões relacionadas à justiça global e satisfação do usuário (variação possível entre -2 e 2)

| Variáveis | N° de casos | Média | Desvio padrão |
|----------------------------|-------------|-------|---------------|
| Q29 a Q32 – Justiça global | 62 | 0,51 | 1,25 |
| Q33 a Q36 – Satisfação | 62 | 0,15 | 1,59 |

Buscando aprimorar a análise dos resultados apresentados nas tabelas 8 a 11, foi utilizado método de análise de variância para estudo das variáveis pesquisadas, quando relacionadas com o resultado da reclamação (positivo, parcial ou negativas). O resultado deste estudo é apresentado na próxima seção.

8.3 ANÁLISE DA VARIÂNCIA

Antes de entrar na análise da variância relacionada ao resultado da reclamação, são apresentadas a seguir algumas informações sobre outras variáveis que poderiam ter alguma influência sobre a percepção do serviço prestado pela Ouvidoria da AGERGS.

Aplicando-se análise de variância (ANOVA) para estudar as médias obtidas nas questões apresentadas em relação às diferentes concessionárias que atendem o usuário, encontrou-se significância inferior a 0,05 para as questões Q17 e Q30 ($p = 0,025$), rejeitando, portanto, a hipótese nula e concluindo que as médias para as concessionárias são efetivamente diferentes nestas questões (Quadro 2).

Pode-se explicar esta diferença em função do maior prazo médio de resposta em reclamações oriundas de clientes da CEEE, uma vez que esta distribuidora, em geral, apresenta maior demora no encaminhamento à AGERGS de documentação ou informações necessárias à análise da solicitação do consumidor (Tabela 12).

| Q17 - Eles responderam rapidamente sua reclamação | Soma de quadrados | GL | Quadrado médio | Razão | Sig. |
|---|-------------------|----|----------------|-------|-------|
| Entre grupos | 23,345 | 3 | 7,782 | 3,365 | 0,025 |
| Dentro do Grupo | 134,139 | 58 | 2,313 | | |
| Total | 157,484 | 61 | | | |

| Q17 - Eles responderam rapidamente sua reclamação | Frequência | Média | Desvio padrão |
|---|------------|-------|---------------|
| CEEE | 30 | -0,10 | 1,668 |
| AES Sul | 20 | 0,85 | 1,565 |
| RGE | 9 | 1,11 | 0,928 |
| Eletrocar | 3 | 2,00 | 0,000 |
| Total | 62 | 0,48 | 1,607 |

Quadro 2 – ANOVA, distribuição, média e desvio padrão do fator concessionária sobre a questão Q17

Tabela 12 – Média, desvio padrão, mínimo e máximo do prazo de resposta por concessionária

| Prazo de resposta por concessionária | Média | Desvio padrão | Mínimo | Máximo |
|--------------------------------------|-------|---------------|--------|--------|
| CEEE | 68,33 | 36,24 | 21 | 151 |
| AES Sul | 37,40 | 20,47 | 2 | 87 |
| RGE | 30,88 | 15,39 | 6 | 59 |
| Eletrocar | 51,33 | 24,58 | 23 | 67 |

Com relação à Q30 foi obtida a análise de variância demonstrada no Quadro 3.

A influência da escolaridade no resultado da pesquisa ficou demonstrada na análise de variância para as questões Q2 ($p = 0,019$), Q3 ($p = 0,037$), Q5 ($p = 0,042$), Q13 ($p = 0,014$) e Q31 ($p = 0,031$). As questões Q2 (Eles pareceram muito interessados no seu problema), Q3 (Eles lhe deram uma explicação razoável sobre o resultado da avaliação) e Q5 (Eles tentaram arduamente resolver o problema) referem-se à percepção de justiça interpessoal; a questão Q13 (Os procedimentos de gerenciamento de reclamações da AGERGS foram adaptados para satisfazer suas necessidades) à justiça processual e a questão Q31 (A AGERGS usou a lógica para resolver o problema) à justiça global. Em todas estas questões a média da percepção dos entrevistados que informaram ter o 2º grau completo/incompleto foi superior às outras faixas (1º grau completo/incompleto e 3º grau completo/incompleto).

| Q30 - A AGERGS foi imparcial na resolução de sua reclamação | Soma de quadrados | GL | Quadrado médio | Razão | Sig. |
|---|-------------------|----|----------------|-------|-------|
| Entre grupos | 26,203 | 3 | 8,734 | 3,367 | 0,025 |
| Dentro do Grupo | 142,678 | 55 | 2,594 | | |
| Total | 168,881 | 58 | | | |

| Q30 - A AGERGS foi imparcial na resolução de sua reclamação | Frequência | Média | Desvio padrão |
|---|------------|-------|---------------|
| CEEE | 28 | 1,00 | 1,361 |
| AES Sul | 19 | -0,11 | 1,696 |
| RGE | 9 | -0,56 | 1,944 |
| Eletrocar | 3 | -0,67 | 2,309 |
| Total | 59 | 0,32 | 1,706 |

Quadro 3 – ANOVA, distribuição, média e desvio padrão do fator concessionária sobre a questão Q30

Chega-se agora à análise dos dados obtidos na pesquisa considerando-se o resultado da solicitação que, conforme descrito no Capítulo 6 deste trabalho, poderá ser positivo (a análise de AGERGS conclui que o usuário tem razão e ele obtém o ressarcimento junto à concessionária), parcial (é reconhecido pela AGERGS o direito ao ressarcimento, mas a concessionária não acata e nega o ressarcimento, ou é reconhecido o direito ao ressarcimento parcial em relação ao número de equipamentos solicitados) ou, por fim, negativo (a análise da AGERGS não reconhece o direito do usuário ao ressarcimento).

A Tabela 13 apresenta a percepção dos usuários agrupados pelo resultado obtido através de média e desvio padrão das variáveis justiça interpessoal, justiça processual, justiça distributiva, justiça global e satisfação.

Tabela 13 – Média e desvio padrão para as variáveis justiça interpessoal, justiça processual, justiça distributiva, justiça global e satisfação agrupadas pelo resultado da solicitação

| Variável | Resultado | Frequência | Média | Desvio padrão |
|----------------------|-----------|------------|-------|---------------|
| Justiça interpessoal | Positivo | 22 | 1,32 | 0,59 |
| | Parcial | 18 | 0,94 | 0,84 |
| | Negativo | 22 | 0,21 | 1,00 |
| | Total | 62 | 0,82 | 0,94 |
| Justiça processual | Positivo | 22 | 1,03 | 0,56 |
| | Parcial | 18 | 0,48 | 0,74 |
| | Negativo | 22 | 0,10 | 0,72 |
| | Total | 62 | 0,54 | 0,77 |
| Justiça distributiva | Positivo | 22 | 1,10 | 0,99 |
| | Parcial | 18 | -0,36 | 0,92 |
| | Negativo | 22 | -0,81 | 0,69 |
| | Total | 62 | 0,00 | 1,20 |
| Justiça global | Positivo | 22 | 1,32 | 0,57 |
| | Parcial | 18 | 0,97 | 1,08 |
| | Negativo | 22 | -0,67 | 0,98 |
| | Total | 62 | 0,51 | 1,25 |
| Satisfação | Positivo | 22 | 1,67 | 0,69 |
| | Parcial | 18 | -0,18 | 1,36 |
| | Negativo | 22 | -1,09 | 1,12 |
| | Total | 62 | 0,15 | 1,59 |

Percebe-se que a avaliação dos usuários varia no mesmo sentido do resultado da solicitação em todas as variáveis pesquisadas, isto é, resultados positivos resultam em percepções mais favoráveis que resultados parciais, e estes superam a média dos resultados do grupo que obteve resultado negativo. Foram verificadas médias negativas, isto é, percepções desfavoráveis para as variáveis justiça distributiva e satisfação no grupo que obteve resultado intermediário e, para estas mesmas variáveis e para justiça global, no grupo com resultado negativo.

O grupo de usuários que obteve resultado positivo manifestou-se de forma favorável a todas variáveis pesquisadas, tendo a média em todas elas se situado no quartil superior da escala, que varia de -2 a 2.

Para confirmar a diferença das médias em relação ao resultado, foi aplicada análise de variância, a qual restou comprovada ao apresentar significância inferior a 0,05 em todas as variáveis, conforme demonstrado no Quadro 4.

| ANOVA | | | | | | |
|----------------------|-----------------|-------------------|----|----------------|---------|-------|
| Fonte de variação | | Soma de Quadrados | GL | Quadrado médio | Razão F | Sig. |
| Justiça interpessoal | Entre grupos | 13,906 | 2 | 6,953 | 10,128 | 0,000 |
| | Dentro do Grupo | 40,505 | 59 | 0,687 | | |
| | Total | 54,410 | 61 | | | |
| Justiça processual | Entre grupos | 9,660 | 2 | 4,830 | 10,574 | 0,000 |
| | Dentro do Grupo | 26,951 | 59 | 0,457 | | |
| | Total | 36,612 | 61 | | | |
| Justiça distributiva | Entre grupos | 42,996 | 2 | 21,498 | 28,154 | 0,000 |
| | Dentro do Grupo | 45,052 | 59 | 0,764 | | |
| | Total | 88,048 | 61 | | | |
| Justiça global | Entre grupos | 48,871 | 2 | 24,436 | 30,710 | 0,000 |
| | Dentro do Grupo | 46,946 | 59 | 0,796 | | |
| | Total | 95,817 | 61 | | | |
| Satisfação | Entre grupos | 86,647 | 2 | 43,323 | 37,680 | 0,000 |
| | Dentro do Grupo | 67,837 | 59 | 1,150 | | |
| | Total | 154,484 | 61 | | | |

Quadro 4 – ANOVA do fator resultado sobre as variáveis pesquisadas

8.4 REGRESSÃO MÚLTIPLA

Segundo Hair *et al.* (2005) a utilização da análise de regressão múltipla, técnica estatística multivariada usada para examinar a relação entre uma única variável dependente e um conjunto de variáveis independentes, presta-se a duas grandes classes de problemas de pesquisa: previsão e explicação.

Para avaliar a influência dos elementos associados aos vários tipos de justiça na percepção de justiça global e de satisfação dos usuários, em primeiro lugar, foram consideradas justiça interpessoal, justiça processual e justiça distributiva como variáveis independentes e justiça global como variável dependente. Conforme apresentado no Quadro 5, na análise de regressão somente a variável justiça distributiva se revelou significativa ($p < 0,05$).

| Coeficientes | | | | | |
|------------------------------|------------------|-------------|--------------|--------|--------|
| | Não Padronizados | | Padronizados | | |
| | B | Erro Padrão | Beta | T | Sig. |
| (Constante) | 0,1683 | 0,1771 | | 0,9503 | 0,3459 |
| JPessoal | 0,2275 | 0,1722 | 0,1714 | 1,3211 | 0,1917 |
| JProcessual | 0,2917 | 0,2065 | 0,1803 | 1,4128 | 0,1630 |
| JDistributiva | 0,4629 | 0,1211 | 0,4438 | 3,8236 | 0,0003 |
| Variável dependente: JGlobal | | | | | |

Quadro 5 – Coeficientes de regressão estimados para justiça global e variáveis dependentes

Assim, foi efetuada novamente a análise de regressão, encontrando-se a seguinte equação para definir justiça global, em função da variável justiça distributiva:

$$JGlobal = 0,5126 + 0,6152(JDistributiva)$$

| Coeficientes | | | | | |
|------------------------------|------------------|-------------|--------------|--------|--------|
| | Não Padronizados | | Padronizados | | |
| | B | Erro Padrão | Beta | T | Sig. |
| (Constante) | 0,5126 | 0,1265 | | 4,0513 | 0,0001 |
| JDistributiva | 0,6417 | 0,1062 | 0,6152 | 6,0438 | 0,0000 |
| Variável dependente: JGlobal | | | | | |

Quadro 6 – Coeficientes de regressão estimados para justiça global e justiça distributiva

O mesmo procedimento foi tomado em relação à variável satisfação, e novamente mostrou-se significativa apenas justiça distributiva, chegando-se à equação:

$$Satisfação = 0,1554 + 0,7612(JDistributiva)$$

| Coeficientes | | | | | |
|---------------------------------|------------------|-------------|--------------|---------|--------|
| | Não Padronizados | | Padronizados | | |
| | B | Erro Padrão | Beta | T | Sig. |
| (Constante) | -0,3298 | 0,1753 | | -1,8814 | 0,0649 |
| JPessoal | 0,3356 | 0,1704 | 0,1992 | 1,9691 | 0,0537 |
| JProcessual | 0,3884 | 0,2043 | 0,1891 | 1,9010 | 0,0623 |
| JDistributiva | 0,7574 | 0,1198 | 0,5718 | 6,3212 | 0,0000 |
| Variável dependente: Satisfação | | | | | |

Quadro 7 – Coeficientes de regressão estimados para satisfação e variáveis dependentes

| Coeficientes | | | | | |
|---------------------------------|------------------|-------------|--------------|--------|--------|
| | Não Padronizados | | Padronizados | | |
| | B | Erro Padrão | Beta | t | Sig. |
| (Constante) | 0,1554 | 0,1322 | | 1,1758 | 0,2443 |
| JDistributiva | 1,0082 | 0,1109 | 0,7612 | 9,0912 | 0,0000 |
| Variável dependente: Satisfação | | | | | |

Quadro 8 – Coeficientes de regressão estimados para satisfação e justiça distributiva

9 CONCLUSÕES

Este trabalho buscou avaliar a percepção dos usuários em relação ao tratamento dado às reclamações encaminhadas à Ouvidoria da AGERGS. Partindo-se da constatação de que a grande maioria das reclamações tratadas refere-se a empresas reguladas e não à própria AGERGS, utilizou-se registros referentes à negativa das concessionárias de energia elétrica em ressarcir danos em equipamentos elétricos para avaliar a importância dos procedimentos e métodos adotados, do atendimento pessoal e dos resultados obtidos na satisfação do usuário.

Durante o levantamento inicial objetivando definir a população-alvo e compor a amostra, foram identificadas duas falhas nos procedimentos relativos ao tratamento deste tipo de reclamação: (1) o registro era encerrado sem que fosse classificado de acordo com o resultado, apesar de haver campo apropriado para isto no sistema utilizado para tratamento de reclamações sobre energia elétrica, o que, em princípio, dificultou a estratificação da amostra e, por conseguinte, dificultaria qualquer tipo de análise estatística sobre o assunto e (2) as respostas positivas ficavam a cargo das próprias concessionárias, o que poderia anular a percepção da interferência da agência reguladora na inversão do resultado negativo anterior.

Estas duas falhas foram corrigidas através de mudanças nas rotinas de trabalho. No primeiro caso passou-se a utilizar o campo apropriado para classificar a reclamação como “procedente”, quando a agência julgar devido o ressarcimento do dano, ou “improcedente”, quando julgar que a análise feita anteriormente pela concessionária está correta. Já para o devido encerramento das reclamações onde ocorrer reversão da situação anterior, através da concordância da concessionária em efetuar o ressarcimento, passou-se a fazer comunicação direta ao usuário, orientando-o a procurar novamente a AGERGS caso a situação não seja definitivamente resolvida dentro dos prazos regulamentares.

Uma das limitações do estudo foi o número de observações realizadas (62 respondentes), decorrente da baixa incidência de casos com resultados positivos ou parciais na população-alvo. Hair *et al.* sugere que o número de observações deve ser pelo menos cinco vezes o número de variáveis a serem analisadas, sendo que o

tamanho mais aceitável seria uma proporção de dez para um. Portanto neste estudo, estratificando-se em três grupos de acordo com o resultado e avaliando-se cinco variáveis, teria seria ideal trabalhar com 150 observações (3 x 5 x 10).

Outra dificuldade encontrada na realização da pesquisa foi o número de questões do questionário frente ao modo de entrevista utilizado. A utilização de questões complementares (positivas e negativas) para avaliar os quesitos de cada variável resultou em 36 questões, tornando o questionário longo para aplicação por telefone. Alguns entrevistados demonstraram-se insatisfeitos tendo expressado que o número de questões era demasiado.

Feita a análise das respostas, o estudo demonstrou que a percepção do usuário quanto ao tratamento das reclamações é fortemente influenciada pelo resultado concreto obtido, isto é, apesar de, em geral, terem sido encontradas percepções positivas em relação ao tratamento pessoal e aos métodos adotados na Ouvidoria da AGERGS, esta percepção apresenta diferenças significativas e crescentes no sentido de um resultado positivo. Foi constatado, também, que o fator predominante na percepção de justiça e satisfação com o tratamento da reclamação é o atendimento às necessidades e exigências do usuário (justiça distributiva).

Visando aumentar a satisfação dos usuários, uma vez que o resultado é decorrente de fator não gerenciável pela Agência (regulamentações da ANEEL e procedimentos do próprio usuário), propõe-se a realização de campanhas educacionais e melhorias na forma de comunicação do resultado aos usuários. A primeira sugestão visa levar ao conhecimento do usuário seus direitos e deveres, bem como os procedimentos corretos a serem adotados nos casos de danos ocorridos em equipamentos elétricos. Já uma comunicação de resultados mais adequada poderá influir na compreensão do usuário quanto às limitações da análise feita pela AGERGS.

Para que seja aprofundada a avaliação de satisfação dos usuários e feitos esforços de melhoria nos serviços prestados pela Ouvidoria da AGERGS, sugere-se que sejam realizados outros estudos para avaliar diferentes tipos de reclamações, principalmente aquelas associadas à qualidade dos serviços prestados pela concessionária, para as quais não há resultados imediatos.

REFERÊNCIAS

BLODGETT, J.G; ANDERSON, R.D. A bayesian network model of the consumer complaint process. **Journal of Service Research**, p. 321-338, maio 2000.

CARR, D.K.; LITTMAN, I.D. **Excelência nos serviços públicos**. Rio de Janeiro: Qualitmark, 1998.

DAVIDOW, M. Organizational responses to customer complaints: what works and what doesn't. **Journal of Service Research**, p. 225-250, fev. 2003.

ESTELAMI, H. Competitive and procedural determinants of delight and disappointment in consumer complaint outcomes. **Journal of Service Research**, p. 285-300, fev. 2000.

HAIR JR, J.F.; ANDERSON, R.E.; TATHAM, R.L.; BLACK, W.C. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

JOHNSON, M.D.; ANDERSON, E.W.; FORNELL, C. Rational and adaptive performance expectations in a customer satisfaction framework. **Journal of Consumer Research**, v. 21, p. 695-707, mar. 1995.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2006.

SANTOS, C.P. **Impacto do gerenciamento de reclamações na confiança de reclamações na confiança e lealdade do consumidor, no contexto de trocas relacionais de serviços: construção e teste de um modelo teórico**. Tese (Doutorado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

VISMONA, E.L. A ouvidoria no Brasil e seus princípios. In: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES. **A Ouvidoria no Brasil**. São Paulo, 2001.

ANEXO 1: QUESTIONÁRIO

Pesquisa de Percepção dos Usuários da Ouvidoria da AGERGS com relação ao Gerenciamento de Reclamações

Entrevistado: _____

Telefones: _____ ou _____

Concessionária: _____

Aparelhos solicitados: _____

Aparelhos ressarcidos: _____

QUESTIONÁRIO

Bom-dia (boa-tarde)!

Meu nome é, estou falando da Ouvidoria da AGERGS e gostaria de falar com o(a) Sr.(a)

(se não estiver neste telefone perguntar qual o melhor horário para encontrá-lo, agradecer e encerrar a ligação).

(se estiver e não for a pessoa que atendeu a chamada refazer a apresentação quando atender)

O(A) Sr.(a) apresentou uma reclamação para a AGERGS sobre a negativa da _____ em ressarcir-lhe danos em equipamentos elétricos e nós estamos realizando uma pesquisa sobre a percepção dos usuários com relação ao tratamento dado pela AGERGS a estas reclamações.

Gostaríamos de contar com sua colaboração. A pesquisa será feita pelo telefone e seu nome será mantido em sigilo. O(A) Sr.(a) poderia responder agora?

(se não, perguntar se pode ligar em outro horário e encerrar a ligação).

Continua

A seguir serão apresentadas algumas afirmações e peço que o(a) Sr.(a) informe se concorda ou discorda delas. Para isto, responda com um número de 1 a 5, sendo que 1 significa que o(a) Sr.(a) discorda totalmente e 5 que concorda totalmente. Números intermediários, 2, 3 ou 4, significam concordância parcial. Está claro?

(se não, exemplificar com a afirmação: "O dia hoje está muito frio".)

As primeiras afirmações estão relacionadas com o atendimento pessoal que o(a) Sr.(a) recebeu das pessoas que trabalham na AGERGS durante o tratamento da reclamação. Se houve contato com mais de uma pessoa, dê sua impressão geral sobre como foi tratado. Lembre de classificar entre 1 e 5, sendo 1 discordância total e 5 concordância plena. Lembre-se que estas questões referem-se a como a sua reclamação foi tratada pela AGERGS e não pela _____.

Durante o processo de resolução de minha reclamação:

| | Discordo Totalmente | | | Concordo Totalmente | |
|---|---------------------|-----|-----|---------------------|-----|
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1) Eles foram honestos. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 2) Eles pareceram muito interessados no seu problema. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 3) Eles lhe deram uma explicação razoável sobre o resultado da avaliação. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 4) Eles não pareciam estar contando a verdade. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 5) Eles tentaram arduamente resolver o problema. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 6) Eles não foram muito solidários. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 7) As pessoas foram corteses. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 8) Nenhuma razão lhe foi dada sobre o resultado da análise. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 9) Você foi tratado(a) de maneira rude. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 10) Eles não foram muito esforçados na resolução do problema. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

Continua

As próximas afirmações irão avaliar os procedimentos usados para resolver sua reclamação. Novamente pontue entre 1 e 5, sendo 1 discordância total e 5 concordância plena.

| | Discordo Totalmente | | | Concordo Totalmente | |
|---|---------------------|-----|-----|---------------------|-----|
| 11) Você teve a chance de contar a AGERGS sobre seu problema. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 12) AGERGS foi muito lenta na resolução de sua reclamação. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 13) Os procedimentos de gerenciamento de reclamações da AGERGS foram adaptados para satisfazer suas necessidades. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 14) Foi difícil descobrir para quem e onde reclamar na AGERGS. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 15) Você teve alguma influência sobre a resposta da AGERGS à reclamação. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 16) Não lhe foi dada oportunidade de contar seu lado da história para a AGERGS. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 17) Eles responderam rapidamente sua reclamação. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 18) A AGERGS não considerou seus argumentos na resposta a reclamação. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 19) Foi fácil saber onde apresentar sua reclamação. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 20) A AGERGS não demonstrou flexibilidade durante a resolução de sua reclamação | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

Continua

Agora iremos avaliar os resultados obtidos com a reclamação, também pontuando entre 1 e 5.

| | Discordo Totalmente | | | Concordo Totalmente | |
|---|---------------------|-----|-----|---------------------|-----|
| 21) O resultado da reclamação foi o esperado. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 22) As normas e leis vigentes não foram consideradas para obter-se este resultado. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 23) O resultado foi justo. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 24) O resultado provavelmente foi o mesmo para outras pessoas que reclamaram para a AGERGS. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 25) Você não conseguiu o que merecia. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 26) O resultado está de acordo com as normas e leis sobre o assunto. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 27) Você não recebeu o que pediu. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 28) O resultado provavelmente foi melhor para outras pessoas que reclamaram na AGERGS. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

As afirmações seguintes dizem respeito à avaliação geral sobre a maneira como sua reclamação foi resolvida e também devem ser pontuadas entre 1 e 5.

| | Discordo Totalmente | | | Concordo Totalmente | |
|---|---------------------|-----|-----|---------------------|-----|
| 29) No geral, as ações da AGERGS frente à sua reclamação foram guiadas pelo senso de justiça. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 30) A AGERGS foi imparcial na resolução de sua reclamação. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 31) A AGERGS usou a lógica para resolver o problema. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 32) A AGERGS, de maneira geral, não lidou com sua reclamação de forma justa. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

Continua

Finalmente, pedimos que o(a) Sr.(a) avalie a satisfação com o serviço prestado pela AGERGS através das seguintes afirmações, com as quais pode discordar totalmente, pontuando 1, até concordar totalmente, pontuando 5:

| | Discordo Totalmente | | | Concordo Totalmente | |
|--|---------------------|-----|-----|---------------------|-----|
| 33) Você não ficou feliz com a maneira como a AGERGS lidou com a reclamação. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 34) A AGERGS fez tudo o que você esperava para resolver o problema. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 35) Você está satisfeito(a) com a maneira como a reclamação foi resolvida. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 36) No geral, você não ficou satisfeito(a) com a maneira que a reclamação foi tratada. | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

37) Existe alguma outra observação que o(a) Sr.(a) queira fazer sobre o serviço prestado pela AGERGS no tratamento de sua reclamação sobre o ressarcimento de danos negado pela _____.

Por último, vamos solicitar algumas informações que ajudarão a caracterizar o público que respondeu esta pesquisa:

Sexo: feminino masculino

Idade: _____

Grau de instrução:

1º grau completo/incompleto

2º grau completo/incompleto

3º grau completo/incompleto

Faixa de renda familiar mensal:

até R\$ 2.000,00

entre R\$ 2.000,00 e R\$ 4.000,00

acima de R\$ 4.000,00

Agradecemos sua colaboração.

Bom dia/Boa tarde.

Data: _____/_____/_____

Horário: _____

Entrevistador: _____