

AVALIAÇÃO DE PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA AGROINDÚSTRIA EM UMA REDE DE NEGÓCIOS DE PRODUTORES DE FRANGO DE CORTE

Valdemir da Silva Ferreira (FACCAMP)

profvalferreira@gmail.com

Djair Picchiali (FACCAMP)

dpicchiali@fgvsp.br

TIAGO ZANETT ALBERTINI (USP/ESALQ)

tiagoza@cnpia.embrapa.br



O Brasil é o maior exportador mundial de frangos de corte, alcançou essa posição graças à utilização de um modelo de integração vertical amparado por uma rede de negócios, em que os principais participantes são a agroindústria e o produtor rural integrado. Nessa rede de negócios a agroindústria tem o controle do processo de produção e comercialização e cabe ao produtor a cria e engorda das aves. Esse trabalho teve como objetivo avaliar a percepção de qualidade dos serviços prestados pela agroindústria aos produtores de frango de corte. O estudo foi realizado nos municípios de Conchas, Pereiras e Porangaba, localizados no estado de São Paulo, por meio de um questionário denominado SERVPERF e sugere que os produtores rurais possuem uma percepção positiva a respeito dos serviços prestados pela agroindústria e que existe correlação positiva e significativa entre a dimensão da qualidade denominada “confiabilidade” com o volume de produção atual e com a intensão dos produtores permanecerem integrados à mesma indústria, e das dimensões “confiabilidade”, “presteza” e “empatia” com a intenção de aumentarem o volume de produção. O estudo contribuiu para um melhor entendimento da percepção da qualidade dos serviços prestados pela agroindústria a uma rede de negócios de criadores de frango de corte.

Palavras-chaves: Produção, Qualidade, Redes, Frangos, SERVPERF

1. Introdução

A avicultura brasileira de corte tem se destacado pela competência e pelo desenvolvimento conquistado nos últimos anos, e proporcionou ao Brasil uma situação privilegiada entre os maiores produtores mundiais de carne de frango.

Segundo a União Brasileira de Avicultura (UBABEF), em 2010 a produção de frango de corte brasileira chegou a 12,230 milhões de toneladas, com um crescimento de 104,5% em relação ao ano de 2000. O frango de corte ocupa o primeiro lugar nas exportações de proteína animal brasileira, conferindo ao Brasil a posição de maior exportador e terceiro maior produtor no cenário mundial, perdendo somente para a China e Estados Unidos. No mesmo período o consumo per capita teve um crescimento de 47,4% entre os brasileiros, alcançando 44 kg por ano.

Devido à importância do setor avícola brasileiro, observa-se uma vasta literatura sobre o tema. Porém, existem poucos trabalhos recentes relacionados à relação de subordinação do produtor integrado à agroindústria. Nesse contexto, este trabalho tem como problema de pesquisa a avaliação de percepção da qualidade dos serviços prestados pela agroindústria aos produtores rurais em uma rede de negócios de produtores de frangos de corte.

O objetivo geral foi identificar as principais características demográficas e particularidades do processo de produção adotadas pelos produtores de frango de corte nos municípios de Conchas, Pereiras e Porangaba, localizados no estado de São Paulo e a averiguar também se as empresas integradoras estão seguindo os procedimentos previstos na regulamentação e/ou os contratos estabelecidos com os criadores de frango, segundo a percepção dos produtores.

Quanto aos objetivos específicos buscou-se avaliar a percepção da qualidade que os produtores de frango possuem sobre os serviços prestados pelas empresas integradoras, no processo de criação e engorda de frango e também identificar se há correlação entre a percepção da qualidade dos serviços prestados pela agroindústria e (1) - o volume de produção atual do

integrador; (2) - a intenção dos produtores continuarem com a mesma indústria integradora e
(3) - a intenção dos produtores aumentarem o volume de produção.

Para auferir a percepção da qualidade que os produtores possuem sobre os serviços prestados pela agroindústria foram consideradas as seguintes hipóteses:

- a) h1: há qualidade nos serviços prestados pela agroindústria segundo a percepção dos produtores rurais, no processo de cria e engorda de frango;
- b) h2: há correlação entre a percepção da qualidade dos serviços prestados pela agroindústria e o volume de produção atual do integrado;
- c) h3: há correlação entre a percepção da qualidade dos serviços prestados pela agroindústria e a intenção dos produtores continuarem com a mesma indústria integradora;
- d) h4: há correlação entre a percepção da qualidade dos serviços prestados pela agroindústria e a intenção dos produtores aumentarem o volume de produção.

2. Rede de Negócios

A participação da agroindústria no sistema de integração que forma a rede de negócios de criadores de frango atende a uma demanda de mercado que busca a homogeneidade da matéria-prima, maximização da capacidade de produção e de abate, garantia da melhora da comercialização, redução de investimentos e despesas envolvidas em todo o processo (RICHETTI; SANTOS,2000).

Balestrin e Vargas (2004) formularam uma classificação para rede de acordo com o relacionamento entre seus atores: (1) redes verticais: são estruturas hierárquicas onde um ator define, comanda e controla os outros participantes. Nesse modelo há a centralização do poder em um participante e cabe aos outros atores seguirem e cumprirem as determinações sem autonomia operacional e administrativa; (2) redes horizontais: nelas cada ator possui independência ou individualidade, entretanto realizam atividades em conjunto mediante colaboração e cooperação, inclusive realizam atividades complementares com o objetivo de realizarem ganhos coletivos e individuais; (3) redes informais: quando os atores trocam informações de interesse comum. Nelas os atores podem ser de natureza diversa (associações,

empresas, universidades), as informações e experiências são trocadas sem a existência de formalidade constituída por contratos e as experiências são trocadas por cooperação; (4) redes formais: quando existe a troca de informações, conhecimento e atividades por meio de formalização contratual, estabelecendo responsabilidades e atividades entre os atores.

As redes de criadores de frango são sistemas formais de quase integração vertical, nelas verifica-se a existência de contratos complexos prevendo o compartilhamento de ativos entre os atores e não existe um consenso sobre a utilização do termo “sistema de integração vertical”, pois ele não poderia ser utilizado já que a agroindústria não possui o controle total dos ativos envolvidos no processo de cria e engorda (PINOTTI; PAULILO, 2006).

Quanto à tipologia das redes de negócios, observa-se a concentração de duas correntes de autores: (1) os que caracterizam rede segundo os aspectos econômicos e (2) autores que destacam aspectos sociais (VIZEU, 2003).

Na abordagem dos aspectos econômicos, principalmente com relação à estratégia competitiva as redes são consideradas como um diferencial que permite maior adaptabilidade da organização às mudanças e pressões do ambiente ou ainda como um modelo de coordenação interfirmas que possibilita maior competitividade pela concentração de competências e recursos produtivos e conseqüente diminuição de custos (MILES; SNOW, 1986).

A abordagem com predominância de aspectos econômicos vem sendo contestada, conforme salienta Cândido (2004). O foco nos aspectos sociais se configura numa nova forma de conceituar redes e é aderente com a segunda abordagem apresentada por Vizeu (2003), que pressupõe que a partir do interesse das ciências sociais se questiona o pressuposto predominantemente econômico e instrumental adotado pelo entendimento da funcionalidade das redes de negócios.

Nesse contexto, a visão econômica e funcional cede lugar a uma perspectiva mais subjetiva onde se considera a tradição da ciência social. Então o foco nas categorias econômicas dá lugar ao foco sociocultural, como as relações de confiança e afetivas, a identidade cultural, a interação social e as prerrogativas históricas do território e/ou da comunidade.

As diversas formas de analisar os tipos e as características das redes não podem ser entendidas como paradigmas excludentes, pois as redes são dinâmicas e, dependendo do foco adotado para investigação, podem ao mesmo tempo apresentar diversos comportamentos organizacionais (SILVA; GOMES; AGUIAR, 2012).

Em diversas regiões brasileiras o avicultor (integrado à agroindústria) trabalha mediante a formalização de um contrato com o integrador e este tem a responsabilidade de executar uma série de serviços. Tais serviços são: fornecimento das matrizes de produção, alimentação necessária ou parte dela, produtos veterinários, serviço de acompanhamento e assistência técnica à produção e retirada dos frangos para abate (PINOTTI; PAULILO, 2006).

Cabe ao integrado a realização das seguintes atividades: fornecer mão de obra durante o processo de cria, construção e manutenção das instalações necessárias e o abastecimento de água, energia elétrica, gás e demais equipamentos necessários para o processo de cria e engorda dos frangos (PINOTTI; PAULILO, 2006).

A remuneração efetuada ao integrado, nesse sistema de contrato, tem origem nos resultados individuais de cada criador considerando o peso e a idade final dos animais, o índice de conversão alimentar e a mortalidade obtida durante a cria (JANK, 1996).

2.1. Modelos para avaliação de percepção da qualidade de serviços prestados

Oliver (1980) foi o pesquisador pioneiro no desenvolvimento de trabalhos para avaliar a qualidade, ele desenvolveu um projeto de pesquisa de satisfação junto ao Programa Federal Americano de Prevenção à Gripe.

Considerando o modelo proposto por Oliver (1980), Parasuraman e Berry (1985) propuseram medir a qualidade do serviço pela função da diferença entre a expectativa do cliente e o desempenho de quem realizou o serviço, Nesse modelo, o Gap entre a expectativa e o desempenho configura uma medida de qualidade do serviço em relação a uma determinada dimensão.

Parasuraman e Berry (1988), buscando o refinamento do modelo de 1985, alcançaram cinco dimensões da qualidade: (1) confiabilidade - capacidade de realizar um serviço de forma confiável e precisa; (2) presteza - ajudar o cliente a prestar pronto atendimento; (3) segurança - habilidade em transmitir confiança e segurança com cortesia e conhecimento; (4) empatia - cuidados e atenção individualizados aos clientes e (5) aspectos tangíveis - instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação.

A partir das novas dimensões foi elaborado por Parasuraman e Berry (1988) um questionário chamado de escala SERVQUAL, caracterizado por 22 itens.

Cronin e Taylor (1992) propuseram o modelo SERVPERF, considerando unicamente a percepção de desempenho (do inglês *performance*) dos serviços. O modelo SERVPERF foi desenvolvido como uma alternativa ao instrumento SERVQUAL. Ao desenvolver o modelo SERVPERF, Cronin e Taylor (1992) utilizaram os 22 itens propostos por Parasuraman e Berry (1988) num trabalho aplicado em bancos, controle de pragas, lavanderia e lanchonete (Quadro 1).

Quadro 1 – Modelo SERVPERF

ITEM	IMPORTÂNCIA
1	Equipamentos modernos.
2	Instalações físicas são visualmente atrativas.
3	Os empregados são bem vestidos e asseados.
4	A aparência das instalações físicas é conservada de acordo com o serviço oferecido.
5	Quando algo é prometido em certo tempo é cumprido.
6	Quando há algum problema com a empresa, ela é solidária e o deixa seguro.
7	Tem confiabilidade.
8	Fornece o serviço no tempo prometido.
9	Mantém seus registros de forma correta.
10	Informa exatamente quando os serviços serão executados.
11	Recebe serviço imediato.
12	Empregados estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
13	Empregados não estão sempre ocupados para responder aos pedidos dos clientes.
14	Empregados são confiáveis.
15	O sentimento de segurança em negociar com os empregados da empresa.
16	Empregados são educados.
17	Suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.
18	Atenção individual.
19	Empregados dão a você atenção especial.
20	Empregados sabem das suas necessidades.
21	Os objetivos da empresa são os seus objetivos.
22	Horário de trabalho conveniente.
	1 2 3 4 5 6 7 Discordo fortemente Concordo fortemente

Fonte: adaptado de MIGUEL; SALOMI, 2004 apud CRONIN; TAYLOR, 1992

Encontra-se na literatura autores que, ao considerar a importância da avaliação do desempenho dos serviços, têm sugerido a utilização dos instrumentos apresentados

anteriormente para avaliar a percepção de qualidade de clientes internos sobre a prestação de serviços de áreas de empresas ou organizações.

Para comparar a utilização dos instrumentos SERVPERF e SERVQUAL, Miguel e Salomi (2004) utilizaram essas ferramentas para avaliar a qualidade de serviços internos em uma empresa industrial (ramo mecânico). A principal contribuição desse trabalho foi identificar a viabilidade das escalas SERVPERF e SERVQUAL, para medir a qualidade do serviço de manutenção da empresa estudada. Esses autores não identificaram restrições quanto aos estimadores de confiabilidade e validade e destacaram uma considerável vantagem na utilização da escala SERVPERF em função do menor número de questões a serem respondidas pelos entrevistados e ainda sugerem estudos subsequentes para generalizar o uso dessas ferramentas em outros setores.

2. MÉTODOS

A avaliação de percepção da qualidade dos serviços prestados pela agroindústria aos produtores integrados foi realizada por meio das dimensões de qualidade definidas por Parasuraman e Berry (1988). Também foi contemplada a abordagem de Cronin e Taylor (1992) que avalia a qualidade a partir da percepção do usuário dos serviços por meio do questionário SERVPERF.

As questões relativas à dimensão “instalações” não foram utilizadas no questionário aplicado neste estudo, pois a conceituação dessa dimensão refere-se à avaliação das instalações do prestador do serviço e não se compatibiliza com os integrados, no processo de cria de frango de corte, que recebem os serviços em suas instalações. Kuei (1999) e Miguel e Salomi (2004) também concluíram que as características da dimensão “instalações” não são relevantes em pesquisas sobre a percepção de funcionários ou colaboradores internos.

Para a realização da pesquisa foram escolhidos de maneira intencional 49 criadores de frango dos municípios de Conchas, Porangaba e Pereiras. Esses municípios estão entre os 10 maiores produtores de frango de corte do Estado de São Paulo e juntos representam 10% da produção

estadual, conforme informação do Levantamento Censitário de Unidades de Produção Agrícola do Estado de São Paulo – (Projeto LUPA, 2007-2008).

Quadro 2. SERVPERF: questionário aplicado aos produtores rurais

DIMENSÃO	ITEM	IMPORTÂNCIA	INTENSIDADE
Confiabilidade	1	Quando o integrador promete fazer algo em certo tempo, ele realmente o faz.	1 2 3 4 5 6 7
	2	Quando você tem algum problema com o integrador, ele é solidário e o deixa seguro.	1 2 3 4 5 6 7
	3	O integrador é de confiança.	1 2 3 4 5 6 7
	4	O integrador fornece o serviço no tempo prometido.	1 2 3 4 5 6 7
	5	O integrador mantém seus registros de forma correta.	1 2 3 4 5 6 7
Presteza	6	O integrador informa exatamente quando os serviços serão executados.	1 2 3 4 5 6 7
	7	Você recebe serviço imediato dos empregados do integrador	1 2 3 4 5 6 7
	8	Os empregados do integrador estão sempre dispostos a ajudar o integrado.	1 2 3 4 5 6 7
	9	Empregados do integrador estão disponíveis para responder aos pedidos dos integrados.	1 2 3 4 5 6 7
Segurança	10	Você acredita nos empregados do entregador.	1 2 3 4 5 6 7
	11	Você tem segurança em negociar com os empregados do integrador.	1 2 3 4 5 6 7
	12	Os empregados do integrador são educados.	1 2 3 4 5 6 7
	13	Existe suporte adequado do integrador para que você cumpra adequadamente suas tarefas.	1 2 3 4 5 6 7
Empatia	14	O integrador lhe dá atenção individual.	1 2 3 4 5 6 7
	15	Os empregados do integrador lhe dão atenção pessoal.	1 2 3 4 5 6 7
	16	Os empregados do integrador conhecem suas necessidades.	1 2 3 4 5 6 7
	17	O integrador tem objetivos idênticos aos seus.	1 2 3 4 5 6 7
	18	O integrador tem horários de funcionamento convenientes.	1 2 3 4 5 6 7

Fonte: adaptado de CRONIN; TAYLOR, 1992

Visando atingir os objetivos específicos citados no item 1 foram formulados os itens citados no Quadro 3 conforme abaixo:

Quadro 3 – Questionário aplicado – questões adicionais

ITEM	INTENSIDADE	SENTIMENTOS A RESPEITO DO INTEGRADOR	INTENSIDADE
19	Absolutamente Nenhum	No próximo ano continuarei a trabalhar com o integrador 1 2 3 4 5 6 7	Muito Frequente
20	Muito Ruim	A qualidade do serviço do integrador é: 1 2 3 4 5 6 7	Excelente
21	Muito Insatisfatório	Meus sentimentos em relação aos serviços do integrado podem ser mais bem descritos como: 1 2 3 4 5 6 7	Bastante Satisfatório
22	Não Prejudica	A qualidade do serviço do integrador prejudica meu desempenho de produção 1 2 3 4 5 6 7	Prejudica Muito
23	Não estão seguindo	As empresas integradoras estão seguindo os procedimentos previstos em contratos estabelecidos com os criadores de frango. 1 2 3 4 5 6 7	Estão seguindo
24	Não pretendo	Você pretende aumentar o volume de produção com o integrador atual 1 2 3 4 5 6 7	Pretendo Fortemente

Fonte: adaptado de CRONIN; TAYLOR, 1992

O conjunto de dados contendo os 24 itens aplicados aos 49 produtores integrados que participaram da pesquisa foi importado pelo procedimento IMPORT do pacote estatístico SAS (SAS, Inst. Inc, Cary, NC). Também foram criadas e incorporadas ao conjunto de dados os índices de dimensão de qualidade confiabilidade (Eq. 1), presteza (Eq. 2), segurança (Eq. 3) e empatia (Eq. 4) em função do valor médio obtido dos itens (P) utilizados no cálculo dos mesmos.

- (Eq. 1) Confiabilidade = $(P1 + P2 + P3 + P4 + P5) \div 5$
- (Eq. 2) Presteza = $(P6 + P7 + P8 + P9) \div 4$
- (Eq. 3) Segurança = $(P10 + P11 + P12 + P13) \div 4$
- (Eq. 4) Empatia = $(P14 + P15 + P16 + 17 + P18) \div 5$

As variáveis representadas por dados contínuos (idade, número de frangos) obtidos por meio de questionário foram analisadas utilizando o procedimento Univariate do SAS. Nessa etapa o procedimento Univariate foi utilizado no cálculo do número de observações, soma, média, desvio padrão, valor mínimo, valor máximo e na identificação de dados atípicos (auxiliado pelo procedimento Boxplot). As variáveis não paramétricas ou qualitativas (integrador, município etc.), bem como os resultados dos itens, foram analisados pelo procedimento Freq do SAS.

O teste Kruskal Wallis verifica se duas ou mais amostras provêm da mesma população — é chamado também de teste H. Trata-se de teste extremamente útil para decidir se K amostras ($K > 2$) independentes provêm de populações com médias iguais. Esse teste só deve ser aplicado se a amostra for pequena (DE SORDI; MEIRELLES, 2009).

Ao utilizar o procedimento NPAR1WAY e os testes para dados não paramétricos Kruskal Wallis, não foi detectado diferença entre municípios ($P > 0,05$), para os índices de dimensão da qualidade. Entretanto, ao analisar as indústrias integradoras, foi verificada diferença ($P < 0,05$). Além disso, foi constatado que os dados eram desbalanceados. Assim também foram realizadas estatística descritiva, frequência e correlações de dados de forma estratificada, para as indústrias integradoras.

As correlações entre os dados contínuos, assim como os índices de dimensão de qualidade com os itens P19, P24 e produção atual, foram calculados pelo coeficiente de Spearman, bem como as respectivas probabilidades foram analisadas pelo procedimento CORR do SAS.

Para garantir maior confiabilidade das respostas foi informado aos criadores de frango de corte que os integradores não serão identificados na divulgação da pesquisa.

3. RESULTADOS ENCONTRADOS

Durante o mês de julho de 2012 a pesquisa proposta foi aplicada em 49 produtores integrados ao processo de cria e engorda de frangos e envolveu 5 indústrias diferentes.

Os produtores pesquisados trabalham em média há 20 anos na cria e engorda de frangos, possuem idade média de 50 anos e 59,2% não concluíram o ensino fundamental. A elevada idade e o percentual de produtores que não completaram o ensino fundamental podem explicar certa resistência quanto à implantação de novas tecnologias, já que em 67% das granjas não existem sistemas automatizados de produção.

Nas propriedades pesquisadas constatou-se que é baixa a contratação de empregados fixos ou temporários, que 75,5% dos produtores pesquisados desenvolvem atividades paralelas à criação dos frangos e que 57% citaram a produção de leite bovino como a atividade mais rentável, o que sugere que a lucratividade obtida com a cria e engorda dos frangos não é suficiente para a manutenção dos produtores.

Utilizando o valor de $P < 0,05$ não foi verificado efeito de município sobre os índices de dimensão de qualidade. Isso demonstra que não existe diferença significativa de percepção de qualidade do integrado em relação à agroindústria quando estratificados por município (Tabela 1).

Tabela 1 – Teste de múltiplas amostras entre os municípios (KrusKall Wallis), para os índices de dimensão de qualidade percebida

ÍNDICES DE DIMENSÃO DA QUALIDADE	SCORE MÉDIO POR MUNICÍPIO			
	CONCHAS	PEREIRAS	PORANGABA	P
Confiabilidade	23,3	26,0	29,8	0,42
Presteza	26,5	16,7	23,3	0,37
Segurança	28,1	16,8	18,3	0,06
Empatia	23,7	21,9	30,0	0,39

Fonte: dados da pesquisa

Segundo Pinotti e Paulilo (2006), o produtor integrado possui insignificante poder de negociação de sua produção, mesmo quando não está satisfeito com o contrato imposto pela indústria processadora. Entretanto, a pesquisa realizada sugere que os produtores avaliam de forma positiva os serviços realizados pela agroindústria (Tabela 2).

Tabela 2– Análise de frequência por nível da escala das perguntas respondidas pelos integrados verificadas pelo instrumento SERVPERF

ITEM (P)	% NÍVEL DA ESCALA						
	1	2	3	4	5	6	7
1	4,08	2,04	2,04	8,16	24,49	42,86	16,33
2	6,12	4,08	6,12	6,12	22,45	30,61	24,49
3	0	2,04	10,20	4,08	18,37	32,65	32,65
4	0	0	6,08	4,08	22,45	22,49	44,90
5	0	0	4,08	0	8,16	26,53	61,22
6	0	0	0	4,08	12,24	40,82	42,86
7	0	0	0	0	4,08	38,78	57,14
8	0	0	0	0	6,12	40,82	53,06
9	0	0	0	0	8,16	42,86	48,98
10	0	0	0	2,04	6,12	40,82	51,02
11	0	0	0	2,04	8,16	40,82	48,98
12	0	0	0	0	8,16	34,69	57,14
13	2,04	0	0	4,08	6,12	46,94	40,82
14	2,04	0	0	6,12	12,24	40,82	38,78
15	2,04	0	0	0	4,08	42,86	51,02
16	2,04	0	0	0	6,12	46,94	44,90
17	2,04	6,12	2,04	4,08	26,53	36,73	22,45
18	0	0	0	4,08	20,41	46,94	28,57

Fonte: dados da pesquisa

Considerando que as médias atribuídas às dimensões da qualidade pelos produtores estão situadas entre 5,7 e 6,4 (Tabela 3), confirma-se a hipótese h1: os produtores de frango estão satisfeitos com a percepção da qualidade dos serviços prestados pela agroindústria, no processo de cria e engorda de frango.

Tabela 3 – Média (\pm DP), valor mínimo e máximo dos índices de dimensão de qualidade

DIMENSÃO DA QUALIDADE	MÉDIA \pm DP	MÍNIMO	MÁXIMO
Confiabilidade	5,7 \pm 0,99	2,2	7
Presteza	6,4 \pm 0,53	5,0	7
Segurança	6,3 \pm 0,67	4,5	7
Empatia	6,0 \pm 0,61	4,2	7

Fonte: dados da pesquisa

Ao testar as hipóteses h2: há correlação entre a percepção da qualidade dos serviços prestados pela agroindústria e o volume de produção atual do integrado (Tabela 4) e h3: há correlação entre a percepção da qualidade dos serviços prestados pela agroindústria e a intenção dos produtores continuarem com a mesma indústria integradora, item P19 (Tabela4), constatou-se correlação positiva dessas hipóteses, com a variável confiabilidade.

Tabela 4– Correlação Spearman entre os índices de dimensão da qualidade e os itens P19, P24 e produção atual.

VARIÁVEIS	PRESTEZA	SEGURANÇA	EMPATIA	P19	P24	PRODUÇÃO ATUAL
Confiabilidade	0,25 [†]	0,25 [†]	0,55**	0,33*	0,42**	0,26 [†]
Presteza		0,83**	0,26 [†]	0,07	0,28*	- 0,09
Segurança			0,32*	0,12	0,23	- 0,20
Empatia				0,20	0,62**	0,11
P19					0,43**	0,08
P24						0,04*

* - $P < 0,01$, ** - $P < 0,05$, [†] $P < 0,10$

P19=No próximo ano continuarei a trabalhar com o mesmo integrador

P24=Você pretende aumentar o volume de produção com o integrador atual

Fonte: dados da pesquisa

Quanto à hipótese h4: há correlação entre a percepção da qualidade dos serviços prestados pela agroindústria e a intenção dos produtores aumentarem o volume de produção, item P24 (Tabela 4), apurou-se que existe correlação positiva e significativa com as dimensões confiabilidade, prestação e empatia.

4. CONCLUSÕES

O estudo apontou que os produtores rurais, na região pesquisada, avaliaram de forma positiva os serviços executados pela agroindústria, pois as médias obtidas nos índices de dimensão da qualidade variaram entre 5,7 e 6,4, ou seja, ficaram muito próximas da escala máxima 7. Foi observado que há correlação positiva entre o índice de qualidade confiabilidade e o volume de

produção atual do integrado e a intenção dos produtores continuarem com a mesma indústria integradora. Também se constatou que há correlação entre os indicadores da qualidade confiabilidade, presteza e empatia e a intenção dos produtores aumentarem o volume de produção.

Conforme Pinotti e Paulilo (2006), a rede de criadores de frango adota um modelo vertical, em que a agroindústria detém o controle do processo produtivo: preparação das matrizes, fabricação de ração, abate e comercialização. Quanto ao produtor, cabe a especialização na engorda das aves. Dessa forma ele possui pouco poder de negociação de sua produção. Essa relação de subordinação do produtor à agroindústria também pode ter causado influência nas respostas dadas pelos produtores rurais.

Foi apurado, por meio da pesquisa, que o índice de qualidade confiabilidade tem correlação positiva com o volume de produção atual do integrado e a intenção dos produtores continuarem com a mesma indústria integradora. No indicador confiabilidade, os itens que a agroindústria obteve pior desempenho, segundo a percepção dos produtores integrados, foram: P1 - quando o integrador promete fazer algo em certo tempo, ele realmente o faz: 24,5% das frequências de respostas se concentram na escala 5; P2 - quando você tem algum problema com o integrador, ele é solidário e o deixa seguro: 22,4% dos produtores pesquisados indicaram a escala 5; P4 - o integrador fornece o serviço no tempo prometido: 22,5% da frequência de respostas também se concentram na escala 5. Os principais motivos alegados pelos produtores foram, respectivamente, os constantes atrasos nos pagamentos da produção, que a agroindústria não oferece suporte adequado para problemas eventuais como doença das matrizes, catástrofes provocadas por variações climáticas, ou outros semelhantes e demora na entrega das matrizes para início da cria ou na retirada ao final do processo de engorda. Dessa forma se sugere a realização de pesquisas focadas nesses itens com o objetivo de identificar possíveis falhas e/ou melhorias nos serviços realizados pela agroindústria.

O estudo também apurou que os produtores pesquisados trabalham em média há 20 anos na cria e engorda de frangos e tem idade de 50 anos em média, o que sugere que existe atualmente grande desinteresse dos mais jovens em ingressar na atividade, o que pode enfraquecer ou até mesmo extinguir a rede de criadores de frango na região pesquisada, prejudicando, assim, a continuidade dessa cadeia de produção/negócio. Novos estudos podem

ser desenvolvidos para melhor elucidar essa questão e mostrar saídas de como atrair novos produtores para essa cadeia.

A elevada idade e o fato de 59% dos produtores não terem completado o ensino fundamental podem justificar tamanha resistência quanto à implantação de novas tecnologias, já que em 67% das granjas não existem sistemas automatizados de produção. Estudos também podem ser desenvolvidos para identificar os motivos que levam os produtores a não investirem na modernização do processo produtivo, na região pesquisada.

REFERÊNCIAS

ANDER-EGG, E. **Introducción a las técnicas de investigación social**. Buenos Aires: Nueva Visión, 1978.

BALESTRIN, A.; VARGAS, L. A dimensão estratégica das redes horizontais de PMES: teorização e evidências. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 8, n. 1, p. 203-227, 2004.

CÂNDIDO, G.A. **A aplicação das dimensões do desenvolvimento sustentável e os níveis da competitividade sistêmica**: um estudo comparativo entre regiões produtoras de calçados no Brasil. Campina Grande: UFCG, 2004. (Relatório Tese Titular em Administração Geral).

CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

DE SORDI, J.O.; MEIRELES, M. Melhoria da qualidade da informação organizacional pela agregação de resumo: análise de softwares geradores de resumo (summarizers). **Ci. Inf. [on-line]**, v. 38, n. 1, p. 109-123, 2009. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652009000100007>>. Acesso em: 25 out. 2012.

JANK, M.S. **Competitividade do agribusiness brasileiro**: discussão teórica e evidências no sistema de carnes. 1996. 195 f. Tese (Doutorado em Economia e Administração) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

KUEI, C.H. Internal service quality – an empirical assessment. **International Journal of**

MIGUEL, P.A.C.; SALOMI, G.E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Prod. [on-line]**, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.

MILES, R.; SNOW, C. Organizations: new concepts for new forms. **California Management Review**, v. 28, p. 68-73, 1986.

- MIRANDA, B.V.; SAES, M.S.M. Indo além do economizing: o papel das redes sociais na apropriação de valor em relações cooperativas. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 12, n. 6, p. 28-48, out./dez. 2011.
- OLIVER, R.L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 17, n. 4, p. 460-469, Nov. 1980.
- PARASURAMAN, V.A.Z.; BERRY, L.L. A conceptual model of services quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.
- PARASURAMAN, V.A.Z.; BERRY, L.L. Servqual: A multiple item scale for measuring perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.
- PINOTTI, R.N.; PAULILO, L.F. A estruturação da rede de empresas processadoras de aves no Estado de Santa Catarina: governança contratual e dependência de recursos. **Gestão e Produção**, São Paulo, v. 13, p. 167-177, jan./abr. 2006.
- REYNOSO, J.; MOORES, B. Towards the measurement of internal service quality. **Internacional Journal of Service**, v. 6, n. 3, p. 64-83, 1995.
- RICHETTI, A.; SANTOS, A.C. O sistema integrado de produção de frango de corte em Minas Gerais: Uma análise sob a ótica da ECT. **Revista de Administração da UFLA**, v. 2, n. 2, p. 34-43, jul./dez. 2000.
- SÃO PAULO. Secretaria de Agricultura e Abastecimento. Coordenadoria de Assistência Técnica Integral. Instituto de Economia Agrícola. **Levantamento censitário de unidades de produção agrícola do Estado de São Paulo**. Projeto LUPA, 2007/2008. São Paulo:
- SAS INSTITUTE. **SAS/STAT: guide of personal computers**. Version 9.2. Cary, 2008.
- SCHIFFMAN, L.; KANUK, L. **Comportamento do consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.
- SILVA, F.F.F.; GOMES, M.G.; AGUIAR, V.S.M. Uma reflexão sobre as relações de parceria nos APLs de Confecções do Agreste Pernambucano como elemento disseminador da inovação em redes interorganizacionais. **RAM - Rev. Adm. Mackenzie [on-line]**, v. 13, n. 4, p. 206-235, 2012. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1678-69712012000400009>>. Acesso em: 18 out. 2012.
- UNIÃO BRASILEIRA DE AVICULTURA (UBABEF). Disponível em: <<http://www.abef.com.br/ubabefnovo/index.php>>. Acesso em: 20 out. 2012
- VERRI, F.T.H. Competitividade em redes de empresas que operam por projeto. In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INDUSTRIAIS, 3., 2000, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FGV, 2000. v. 2.
- VIZEU, F. Pesquisas sobre redes interorganizacionais: uma proposta de distinção paradigmática. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO

EM ADMINISTRAÇÃO (EnANPAD), 27., 2003, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: ANPAD, 2003.

WILLIAMSON, O.E. Strategizing, economizing, and economic organization. **Strategic Management Journal**, v. 12, p. 75-94, 1991.

ZILLI, J.B.; BARROS, G.A. Os fatores determinantes para a eficiência econômica dos produtores de frango de corte da região Sul do Brasil: uma análise estocástica. **Teoria e Evidência Econômica**, Passo Fundo, v. 13, p. 29-54, nov. 2005.