



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

BRENDA DA CONCEIÇÃO MOIZÉS

Gestão da Qualidade: Análise sobre os indicadores da qualidade no fornecimento de energia do setor elétrico na percepção de uma empresa prestadora de serviços da Paraíba.

JOÃO PESSOA - PB
2023

BRENDA DA CONCEIÇÃO MOIZÉS

Gestão da Qualidade: Análise sobre os indicadores da qualidade no fornecimento de energia do setor elétrico na percepção de uma empresa prestadora de serviços da Paraíba.



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de **Bacharel (a) em Administração**.

Orientador (a): Me. Agnes Campello Araújo Braz

JOÃO PESSOA - PB
2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP
Biblioteca Nilo Peçanha – IFPB, *campus* João Pessoa

B715g

Brenda da Conceição Moizés.

Gestão da qualidade : análise sobre os indicadores da qualidade no fornecimento de energia do setor elétrico na percepção de uma empresa prestadora de serviços da Paraíba / Brenda da Conceição Moizés. – 2023.

66 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB / Unidade Acadêmica de Gestão - UAG.

Orientadora : Profa. Me. Agnes Campello Araújo Braz.

1. Gestão da qualidade. 2. Indicadores de qualidade. 3. Fornecimento de energia. 4. Sistema elétrico brasileiro. I. Título.

CDU 005.6

Bibliotecária responsável Josinete Nóbrega de Araújo – CRB15/116



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

FOLHA DE APROVAÇÃO

Brenda da Conceição Moizés

20192460104

Gestão da Qualidade: Análise sobre os indicadores da qualidade no fornecimento de energia do setor elétrico na percepção de uma empresa terceirizada da Paraíba.

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em **30/11/2023**

no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO.**

Resultado: APROVADO

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Me. Agnes Campello Araújo Braz (IFPB)

Orientador(a)

Dra. Cibele de Albuquerque Tomé (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Me. Anna Carolina Cavalcanti Carneiro da Cunha (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- Agnes Campello Araujo Braz, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 05/12/2023 19:31:48.
- Cibele de Albuquerque Tome, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 05/12/2023 22:30:24.
- Anna Carolina Cavalcanti Carneiro da Cunha, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 06/12/2023 15:28:23.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 04/12/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código 503665
Verificador: 9ba33d67a3
Código de Autenticação:



Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, JOAO PESSOA / PB, CEP 58015-435

<http://ifpb.edu.br> - (83) 3612-1200

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por Sua bondade e pelas bênçãos que Ele proporciona em minha vida. Por me conceder oportunidades e me manter com saúde e sabedoria para aproveitar ao máximo cada uma delas.

A minha mãe, Mariza da Conceição, por todo apoio ao longo da minha vida. Pelo suporte, compreensão e carinho.

Aos meus colegas de curso e docentes do IFPB, que emanaram energias positivas no decorrer da jornada acadêmica e foram essenciais para a minha formação.

Por fim, agradeço à minha orientadora, Agnes Campêllo, por aceitar fazer parte dessa etapa importante da minha vida e por compartilhar seus conhecimentos comigo. Assim como, por toda sua paciência e gentileza durante a elaboração do meu trabalho.

“O que pode ser medido, pode ser melhorado”.

Peter Drucker

RESUMO

A qualidade nos serviços prestados destaca-se como um tema relevante para as organizações. Vale ressaltar, que essa temática se torna particularmente crítica no setor elétrico, uma vez que, garantir a segurança dos clientes e um fornecimento confiável de energia elétrica é essencial para a sociedade. À vista disso, esta pesquisa tem como objetivo analisar os aspectos ligados aos indicadores da qualidade no fornecimento de energia elétrica, relacionado com a percepção de uma empresa prestadora de serviços elétricos, da região leste do estado da Paraíba. O estudo foi motivado pelo fato da autora estar inserida na organização analisada e, por compreender que os indicadores regulados pela ANEEL precisam ser reconhecidos por terceiros, que atuam na manutenção de fornecimento de energia elétrica. Para tanto, o estudo foi realizado com a equipe operacional e a equipe de gestão que compõem o quadro de funcionários da filial paraibana da empresa examinada. Caracteriza-se a pesquisa como de natureza básica, com abordagem quanti-qualitativa, objetivo descritivo e procedimentos técnicos de pesquisa de campo. Quanto à apuração dos dados da pesquisa, optou-se pela amostragem probabilística, contando com a participação efetiva de cinquenta e cinco eletricitistas e três líderes da organização, que colaboraram com o estudo respondendo questionários distintos, aplicados através do Google *Forms*. Quanto à perspectiva das análises, os dados obtidos foram analisados por meio de gráficos e tabelas gerados através do software *MO Excel 365*, frente a toda fundamentação teórica disposta neste. Constatou-se através das análises, que tanto a equipe operacional, como a equipe de gestão, possuem uma ótima percepção quanto à importância da qualidade nos serviços prestados pela organização terceira. Logo, conclui-se que há interesse da equipe operacional em se integrar com esses aspectos e os líderes expressam preocupação em divulgar os resultados de desempenho dos indicadores com a equipe de operação, para garantir a integração de toda a equipe no quesito qualidade, o que é crucial para a satisfação dos clientes.

Palavras-chave: Fornecimento de Energia. Indicadores da Qualidade. Terceirização.

ABSTRAT

The quality of services provided stands out as a relevant topic for organizations. It is worth highlighting that this issue becomes particularly critical in the electricity sector, since ensuring customer safety and a reliable supply of electricity is essential for society. In view of this, this research aims to analyze the aspects linked to quality indicators in the supply of electrical energy, related to the perception of a company providing electrical services, in the eastern region of the state of Paraíba. The study was motivated by the fact that the author is part of the organization analyzed and understands that the indicators regulated by ANEEL need to be recognized by third parties, who work in maintaining the supply of electricity. To this end, the study was carried out with the operational team and the management team that make up the staff of the Paraíba branch of the company examined. The research is characterized as basic in nature, with a quantitative-qualitative approach, descriptive objective and technical field research procedures. Regarding the calculation of research data, probabilistic sampling was chosen, with the effective participation of fifty-five electricians and three leaders of the organization, who collaborated with the study by answering different questionnaires, applied through Google Forms. Regarding the perspective of the analyses, the data obtained were analyzed using graphs and tables generated using the MO Excel 365 software, in light of all the theoretical foundations set out in it. It was found through the analysis that both the operational team and the management team have a great perception of the importance of quality in the services provided by the third-party organization. Therefore, it is concluded that the operational team is interested in integrating with these aspects and the leaders express concern in sharing the performance results of the indicators with the operations team, to guarantee the integration of the entire team in terms of quality, which is crucial to customer satisfaction.

Keywords: Energy Supply. Quality Indicators. Outsourcing.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Compensações de continuidade aos consumidores brasileiros.	25
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Percepção dos eletricitas quanto ao seu tempo médio de resposta ao atender uma interrupção de energia e tempo de trabalho na empresa prestadora de serviços elétricos..... 41

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Concepções sobre a qualidade.	17
Quadro 2 – Módulos do PRODIST.	21
Quadro 3 – Indicadores Individuais de Continuidade.	23
Quadro 4 – Indicadores Coletivos de Continuidade.	23
Quadro 5 – Proposição de melhorias.	51

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero dos entrevistados – Operação.	31
Gráfico 2 – Faixa etária dos entrevistados - Operação.	32
Gráfico 3 – Escolaridade dos entrevistados - Operação.	32
Gráfico 4 – Tempo de experiência dos eletricitas no segmento de distribuição de energia elétrica.	33
Gráfico 5 – Tempo de trabalho dos eletricitas na empresa prestadora de serviços elétricos.	34
Gráfico 6 – Importância da qualidade dos serviços prestados pela empresa, no ponto de vista dos eletricitas de redes de distribuição.	35
Gráfico 7 – Frequência que a gestão aborda o tema da qualidade do serviço no ponto de vista dos eletricitas de redes de distribuição.	35
Gráfico 8 – Importância em compreender os indicadores da qualidade do serviço de energia elétrica no ponto de vista dos eletricitas de redes de distribuição.	36
Gráfico 9 – Percepção dos eletricitas sobre a divulgação dos indicadores da qualidade do serviço elétrico nas empresas terceirizadas.	36
Gráfico 10 – Percepção dos eletricitas sobre a importância do monitoramento e melhoria dos indicadores da qualidade do serviço de energia elétrica.	37
Gráfico 11 – Grau de conhecimento dos eletricitas em relação aos indicadores da qualidade regulados pela ANEEL.	38
Gráfico 12 – Grau de conhecimento dos eletricitas sobre o termo DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora).	38
Gráfico 13 – Grau de conhecimento dos eletricitas sobre o termo FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora).	39
Gráfico 14 – Percepção dos eletricitas sobre a principal razão em medir a qualidade do serviço de energia elétrica por meio dos indicadores DEC e FEC.	40
Gráfico 15 – Percepção dos eletricitas sobre o seu tempo médio de resposta ao executar uma interrupção de energia não programada.	41
Gráfico 16 – Percepção dos eletricitas sobre a eficácia na comunicação e resposta da equipe com o cliente final ao atender uma interrupção de energia elétrica.	42
Gráfico 17 –. Grau de entendimento dos eletricitas sobre as compensações aos consumidores pelas transgressões aos limites de continuidade.	43
Gráfico 18 –. Gênero dos entrevistados – Gestão.	44
Gráfico 19 –. Faixa etária dos entrevistados – Gestão.	45
Gráfico 20 –. Faixa etária dos entrevistados – Gestão.	46
Gráfico 21 –. Tempo de experiência dos gestores no segmento de distribuição de energia elétrica.	46
Gráfico 22 –. Tempo de trabalho dos gestores na empresa prestadora de serviços elétricos.	46
Gráfico 23 –. Importância da qualidade dos serviços prestados pela empresa, no ponto de vista dos gestores.	47
Gráfico 24 –. Percepção dos gestores sobre a importância em monitorar e melhorar os indicadores da qualidade do serviço de energia elétrica.	48
Gráfico 25 –. Percepção dos gestores sobre a influência dos indicadores da qualidade do serviço na tomada de decisões estratégicas.	48
Gráfico 26 –. Percepção dos gestores quanto à frequência da abordagem e implementação de melhorias da própria gestão operacional e concessionária, relacionadas à qualidade dos serviços prestados pela empresa terceirizada.	49
Gráfico 27 –. Percepção dos gestores sobre a cultura de melhoria contínua voltada à qualidade dos serviços.	50

Gráfico 28 –. Frequência que a gestão operacional ministra treinamentos voltados à qualidade dos serviços prestados.	50
Gráfico 29 –. Percepção dos gestores sobre o grau de importância em divulgar os resultados dos indicadores da qualidade do serviço (DEC e FEC) para a equipe operacional da empresa terceirizada.	51

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

DEC – Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora

DIC – Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora

DICRI – Duração de Interrupção Individual Ocorrida em Dia Crítico por Unidade Consumidora ou Ponto de Conexão.

DMIC – Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora ou Ponto de Conexão.

DNAEE – Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica

EPE – Empresa de Pesquisa Energética

FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora

FIC – Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora

IFPB – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

MO – Microsoft Office

PRODIST – Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	Objetivos	15
1.1.1	Objetivo Geral	15
1.1.2	Objetivos Específicos	15
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1	Gestão da Qualidade e Indicadores de Desempenho	17
2.2	Sistema Elétrico Brasileiro	19
2.2.1	Agência Nacional De Energia Elétrica (ANEEL)	20
2.2.2	Procedimentos De Distribuição De Energia Elétrica No Sistema Elétrico Nacional (PRODIST)	21
2.2.2.1	Qualidade No Fornecimento De Energia Elétrica	22
2.2.2.1.1	Indicadores De Continuidade Do Serviço De Distribuição De Energia Elétrica	22
2.2.2.1.2	Penalidades Por Descumprimento De Prazo: Compensações Financeiras Aos Consumidores	24
2.2.3	Terceirização na prestação de serviços elétricos à população	25
3	METODOLOGIA DA PESQUISA	27
3.1	Caracterização da pesquisa	27
3.2	Universo e Amostra	28
3.3	Instrumento de Coleta de Dados	28
3.3.1	Questionários	28
3.3.2	Aplicação de Questionários	29
3.4	Perspectiva de Análise de Dados	29
4	ANÁLISE DE RESULTADOS	31
4.1	Percepção Operacional	31
4.2	Percepção da Gestão	44
4.3	Proposição de Melhorias	51
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
	REFERÊNCIAS	55
	APÊNDICES	59

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO OPERAÇÃO	59
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO GESTÃO	64

1 INTRODUÇÃO

Conforme Rodrigues e Bacheга (2015, p. 202), “o conceito da qualidade é utilizado sobre diversas situações e contextos, estando difundida por todas as áreas do conhecimento e ambientes corporativos”. Ainda sobre os autores, a amplitude do termo se deu na evolução histórica da qualidade, que sempre acompanhou o desenvolvimento das necessidades humanas buscando excelência em suas atividades.

Assim, a qualidade evoluiu ao longo do tempo, percorrendo diversas etapas. Surgiram estudos, definições e teorias que agregaram na composição do conceito da qualidade, posteriormente, levando a considerar que a gestão da qualidade é uma perspectiva estratégica de uma empresa, que está associada ao crescimento das organizações e torna-se um diferencial competitivo nos negócios.

Adicionalmente, a concorrência acaba exigindo que as empresas tenham um maior compromisso no aperfeiçoamento contínuo com foco na qualidade, sendo medida indispensável para tal ação, a definição de indicadores, que são capazes de mensurar os resultados práticos dos processos.

Posto isto, a melhoria na qualidade dos serviços e produtos ofertados pelas empresas exige um constante controle e avaliação, e a melhor forma de acompanhar o andamento é representando quantitativamente os aspectos através de indicadores. Então, manifesta-se a demanda de indicadores da qualidade em processos e bens como forma de direcionar a gestão nas estratégias, viabilizando processos e implementando melhorias.

Nesse sentido, vale considerar que no setor energético brasileiro não foi diferente, pois à medida que o país se desenvolve, também são contempladas tratativas legais relacionadas à qualidade no fornecimento da energia elétrica à população.

No Brasil, o acompanhamento da qualidade de energia elétrica teve seu início com as Portarias DNAEE nº 46/1978, que trata da continuidade e DNAEE nº 47/1978, que trata da tensão em regime permanente. Com a edição da Portaria DNAEE nº 046/78, o setor elétrico brasileiro iniciou o processo de quantificação do desempenho das distribuidoras, em relação à continuidade. Esta Portaria estabeleceu um conjunto de indicadores e padrões a serem cumpridos pelas distribuidoras. (ANEEL, 2011 apud Andrade, 2012, p. 35).

Conforme Andrade & Martins e Barros et al. (2017; 2009 apud Maestri e Andrade, 2019), a reestruturação do setor energético brasileiro teve início a partir da década de 1990, marcada pela privatização de muitas empresas em todo o país.

Corroborando com isso, Torres (2022) menciona que em resposta ao aumento de privatizações de concessionárias de energia elétrica, o Governo Federal cria um órgão independente com a missão de fiscalizar as entidades privadas que estavam a gerir os serviços de necessidade pública.

Assim, surge por meio da Lei nº 9.427/1996 e do Decreto nº 2.335/1997 a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, autarquia sob regime especial, vinculada ao Ministério de Minas e Energia, com a finalidade de regular e fiscalizar a produção, transmissão e comercialização de energia elétrica (ANEEL, 2023).

Logo, a Agência Nacional de Energia Elétrica determina, entre outros, indicadores da qualidade que servem para padronizar, em nível adequado, o fornecimento de energia elétrica (Torres, 2022, p. 12). Com isso, os indicadores da qualidade do serviço calculados pela ANEEL podem ser divididos entre: coletivos - DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), como também, individuais: DIC (Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora), FIC (Frequência de interrupção individual por unidade consumidora), DMIC (Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora ou por Ponto de Conexão) e DICRI (Duração da Interrupção Individual ocorrida em Dia Crítico por Unidade Consumidora ou por Ponto de Conexão).

A partir disso, vale destacar que a terceirização tem se intensificado cada vez mais no setor elétrico brasileiro. De acordo com a Fundação Coge (2010, apud Instituto Acende Brasil, 2012, p. 6), “cerca de metade da força de trabalho no setor é empregada por empresas prestadoras de serviços”. Logo, no segmento da distribuição é mais intensivo o uso de mão de obra para realização de serviços, bem como, atuação na manutenção de fornecimento de energia elétrica, visto que, pela Lei das Concessões (Lei 8.987/95), o primeiro inciso do Artigo 25 dispõe que:

Sem prejuízo da responsabilidade a que se refere este artigo, a concessionária poderá contratar com terceiros, o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço concedido, bem como implementação de projetos associados (Brasil, 1995, Art. 25, § 1º).

De acordo com EPE (2023), Empresa de Pesquisa Energética, através do anuário estatístico de energia elétrica 2023, o Brasil contava até dezembro de 2022, com cerca de 90.574.260 consumidores, divididos entre cativos e livres. Podendo destacar 1.772.181

destes, situados no estado da Paraíba, que atualmente tem como concessionárias de distribuição de energia as empresas Energisa Paraíba e Energisa Borborema.

Em meio a esta conjuntura, percebe-se que a qualidade no fornecimento de energia elétrica é um fator imprescindível e o aprofundamento sobre o tema apresenta significância, pelo fato de estar ligado diretamente ao dia a dia de milhões de pessoas. Logo, questiona-se: **Qual a percepção de uma empresa prestadora de serviços elétricos em relação aos indicadores da qualidade do serviço regulados pela ANEEL?**

À vista disso, o estudo foi motivado principalmente pelo fato da autora estar inserida em uma organização que atua na prestação de serviços elétricos, bem como, pelo fato de ter-se a concepção de que tais indicadores regulados pela ANEEL precisam ser reconhecidos por terceiros que atuam na manutenção de fornecimento de energia elétrica.

Por conseguinte, vale destacar que o assunto possui relevância para a vida profissional da autora, enquanto administradora, pois compreendendo a percepção dos colaboradores acerca do tema, pode-se identificar pontos de melhoria para os processos e conseqüentemente, resultados.

Para o mundo acadêmico, o trabalho tem como intuito, servir como direcionador para consultas e futuras pesquisas, pois os resultados poderão ser alicerce para outros estudos que contemplem a percepção de indicadores da qualidade do serviço em empresas terceirizadas.

Para a sociedade, o trabalho servirá como facilitador, uma vez que contempla assuntos voltados ao dia a dia de milhões de pessoas.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar os aspectos ligados aos indicadores da qualidade no fornecimento de energia do setor elétrico brasileiro, relacionado com a percepção de uma empresa prestadora de serviços elétricos, da região leste do estado da Paraíba.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar e apresentar os indicadores da qualidade no sistema de fornecimento elétrico, regulados pela ANEEL.
- Averiguar a importância da qualidade nos serviços para uma empresa prestadora de serviços elétricos da Paraíba.
- Verificar a percepção da operação de uma empresa prestadora de serviços da Paraíba, sobre os indicadores da qualidade no sistema de fornecimento elétrico.
- Examinar a percepção da gestão de uma empresa prestadora de serviços da Paraíba, sobre os indicadores da qualidade no sistema de fornecimento elétrico.
- Propor ações para a melhoria dos serviços prestados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo contempla aspectos do estado da arte relacionados com o tema estudado nesta pesquisa. Assim, para uma melhor compreensão sobre o contexto em que a pesquisa se insere, o trabalho segue dividido da seguinte forma:

2.1 Gestão da Qualidade e Indicadores de Desempenho

Conforme Gomes (2004), a qualidade é fácil de reconhecer, mas é difícil de se definir. Segundo Pacheco (2018), o conceito da qualidade desdobra-se nos âmbitos espaciais e temporais. De acordo com os estudos de Garvin (1992 apud Mainardes, Lourenço e Tontoni, 2010), pode-se definir a qualidade através de cinco abordagens, sendo elas: transcendental, centrada no produto, com base no valor, considerada pela produção e do ponto de vista do consumidor.

Assim como Garvin, outros nomes na área da qualidade tornaram-se mais populares e, conseqüentemente, influenciaram a história da qualidade, conforme destacam Mainardes, Lourenço e Tontini (2010): W. Edwards Deming, Philip Crosby, Joseph M. Juran, Kaoru Ishikawa, e Genichi Taguchi. Como também, complementa Avelino (2005): George Box, John Dewey, Frederick Herzberg, Kurt Lewin, Lawrence D. Miles, Alex Osborne, Walter Shewhart, Frederick W. Taylor, J. Edgar Thomson, entre outros. Em resumo, Avelino (2005) apresenta a concepção da qualidade para alguns autores, vide Quadro 1:

Quadro 1 – Concepções sobre a qualidade.

Autor	Concepção sobre a qualidade
W. Edwards Deming	Defendia o conceito da qualidade no controle e na melhoria do processo, tendo como meio para se alcançar, através da tomada de decisões baseadas em dados e fatos, obtidos com o uso de técnicas estatísticas.
Joseph M. Juran	Defendia a qualidade como adequação ao uso “o que o cliente quer”, tendo como responsabilidade pela garantia da qualidade final do produto ou serviço, a administração da qualidade.
Philip Crosby	Defendia a qualidade como produto isento de defeitos “zero defeito”, sendo o meio para se atingir a qualidade, o fazer certo na primeira vez, a começar pelo planejamento.

Kaoru Ishikawa	Focava a qualidade na capacidade de atender as necessidades dos clientes, onde todos os membros de uma organização têm que participar nas melhorias da qualidade.
Genichi Taguchi	Defendia a qualidade como a perda que um produto custa à sociedade, a partir do momento em que é liberado.

Fonte: Adaptado de Avelino (2005, p. 25-32).

Logo, identifica-se que o termo qualidade pode ser utilizado em diversas situações. Conforme Mainardes, Lourenço e Tontini (2010), sua interpretação varia de acordo com a perspectiva de quem a analisa. Já para Carvalho (2007), é comum um produto ou serviço ter qualidade para uma pessoa e não ter para outra.

Assim, associa-se a qualidade a um consenso entre os desejos do cliente e os que oferecem produtos e serviços. Portanto, a qualidade só será obtida se todos estiverem envolvidos, e a organização deve reconhecer os esforços para melhoria contínua (Nascimento; Nascimento, 2015).

Prontamente, a qualidade tanto em produtos quanto em serviços, mostra-se um tema altamente importante, afinal vive-se em uma época de alta concorrência, e a qualidade revela-se como um dos principais diferenciais competitivos das empresas da atualidade (Mainardes; Lourenço; Tontini, 2010).

E nada melhor para se alcançar a qualidade, do que geri-la. Para tanto, é vista que a gestão da qualidade contempla o planejamento, a garantia e controle da qualidade. Desse modo, objetivando compreender a evolução da gestão da qualidade, segundo Mainardes, Lourenço e Tontini (2010), com os estudos de Garvin, Feigenbaum, Shank & Govindarajan e Ryan & Moss é possível caracterizar em quatro eras, sendo respectivamente: Era da Inspeção – limitada a inspecionar produtos; Era do Controle Estatístico da Qualidade – qualidade com foco nos processos finais; Era do Sistema da Garantia da Qualidade – qualidade com foco no sistema, e por fim, Era da Gestão Estratégica da Qualidade – qualidade com foco no negócio.

Em termos gerais, a gestão da qualidade tem evoluído para atender eficazmente às demandas do mercado. Por consequência, “deixa de estar direcionada principalmente para o “chão de fábrica”, para se estender a todos os processos de uma organização” (Carvalho, 2013, p. 12). Isso reflete a visão da qualidade como um fator distintivo de competitividade, com um foco mais acentuado nas necessidades tanto do mercado quanto do consumidor.

De acordo com Saldanha e Brambilla (2020), “de uma forma mais ampla, a gestão da qualidade é um processo que visa implementar os recursos e ferramentas em uma empresa para trazer resultados positivos”. Corroborando com isso, Pacheco (2018) afirma que no novo contexto da era da gestão estratégica da qualidade, as empresas evoluíram passando a adotar o uso de big data para proporcionar armazenamento de informações em banco de dados, permitindo o acesso rápido e o compartilhamento em tempo real com os stakeholders. Logo, o autor ainda afirma que, as informações sendo geridas de forma eficaz, com o auxílio de ferramentas capazes de transformá-las em indicadores precisos, acabam sendo usadas no processo de tomada de decisões e auxiliando de forma significativa no gerenciamento estratégico da empresa.

Nesse sentido, propor uma estruturação de indicadores de desempenho voltados à qualidade representa uma importante adoção para se medir parâmetros em uma organização, compreendendo a sua posição diante do mercado e dela mesma. De acordo com Rolt (1998, p.15), “indicadores de desempenho podem ser conceituados como elementos que medem níveis de eficiência e eficácia de uma organização, ou seja, medem o desempenho dos processos produtivos, relacionados à satisfação dos clientes”. Já Pegoraro (1999), utiliza o mesmo conceito para definir indicadores da qualidade.

Em síntese, “os componentes básicos de um indicador não dizem o que fazer para melhorar, mas oferecem relações numéricas que refletem uma situação atual proporcionando informações que permitam um alinhamento efetivo na organização” (Petri 2005 apud Pinheiro et al., 2015, p. 77). Portanto, a aplicabilidade dos indicadores de desempenho voltados à qualidade, surgem como um instrumento facilitador na administração estratégica por resultados.

Vale salientar, que os indicadores de desempenho também exercem um papel crucial na avaliação e no aprimoramento da qualidade no âmbito do sistema elétrico brasileiro. Uma vez que, são essenciais para garantir o controle dos padrões mínimos a serem seguidos, atendendo às necessidades da população.

2.2 Sistema Elétrico Brasileiro

Conforme Jamasb e Pollitt (2000 apud Maestri e Andrade 2019, p. 41), “na década de 1980, houve uma onda de reformas na estrutura do setor energético, tanto em

países desenvolvidos quanto em emergentes, com o objetivo de melhorar a eficiência do setor”. Tais mudanças, relacionaram-se à regulação de incentivos, impulsionando as empresas a concentrarem os esforços na melhoria da qualidade, inovação e redução dos custos.

No Brasil, durante as décadas de 1990 e 2000, o setor elétrico passou por um processo de reestruturação caracterizado pela privatização de companhias elétricas, pelo fim de subsídio cruzado, desverticalização do setor e pelo estímulo à concorrência. Assim, essas mudanças tiveram como foco o aumento da eficiência energética, promoção da concorrência e a melhoria da qualidade dos serviços prestados na área elétrica (Oliveira, et al., 2020). A criação do novo modelo estrutural se deu através do amparo da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica).

2.2.1 Agência Nacional De Energia Elétrica (ANEEL)

Por meio da Lei nº 9.427/1996 e do Decreto nº 2.335/1997, a ANEEL, autarquia vinculada ao Ministério de Minas e Energia, foi criada para regular o setor elétrico brasileiro, tendo como principais atribuições a regulamentação da geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, fiscalização das concessionárias e permissionárias e os serviços de energia elétrica (ANEEL, 2023).

Assim, a ANEEL surge com o propósito de fiscalizar a iniciativa privada que estava a gerir os serviços de necessidade pública. Logo, ela estabelece, entre outros, indicadores da qualidade que tem por finalidade padronizar, em níveis adequados, a prestação de serviços elétricos, visando o fornecimento contínuo e de qualidade (Torres, 2022).

Conforme ANEEL (2011, apud Andrade, 2012, p. 35), “o segundo grande avanço regulatório em termos de qualidade do serviço foi realizado através da publicação da Resolução ANEEL nº 024/2000, que teve como objetivo padronizar a forma de apurar, tratar e informar os dados relativos à continuidade do serviço”. A partir disso, foram integrados todos os avanços dos regulamentos e contratos assinados anteriormente.

Vale destacar, que antes da criação da ANEEL, o acompanhamento da qualidade de energia elétrica era realizado através das Portarias do Departamento Nacional das Águas e Energia Elétrica (DNAEE) nº 46/1978, que trata da continuidade e nº 47/1978, que trata da tensão em regime permanente.

Sendo assim, após sua criação, a ANEEL também estabelece os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, voltados a normalizar e padronizar as atividades técnicas relacionadas ao funcionamento e desempenho dos sistemas de distribuição de energia elétrica (ANEEL, 2023). Podendo enfatizar a Resolução Normativa ANEEL nº 956/2021, que atualmente é a versão vigente do PRODIST.

2.2.2 Procedimentos De Distribuição De Energia Elétrica No Sistema Elétrico Nacional (PRODIST)

Estabelecidos pela Resolução Normativa ANEEL nº 956/2021, os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, são divididos por diferentes módulos, sendo abordados nestes, normatizações e padronizações de atividades técnicas do sistema de distribuição de energia elétrica (Quadro 2).

Quadro 2 – Módulos do PRODIST.

Módulo	Atribuição Específica
Módulo 1	Glossário de Termos Técnicos do Prodíst
Módulo 2	Planejamento da Expansão do Sistema de Distribuição
Módulo 3	Conexão ao Sistema de Distribuição de Energia Elétrica
Módulo 4	Procedimentos Operativos do Sistema de Distribuição
Módulo 5	Sistemas de Medição e Procedimentos de Leitura
Módulo 6	Informações Requeridas e Obrigações
Módulo 7	Cálculo de Perdas na Distribuição
Módulo 8	Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica
Módulo 9	Ressarcimento de Danos Elétricos
Módulo 10	Sistema de Informação Geográfica Regulatório
Módulo 11	Fatura de Energia Elétrica e Informações Suplementares

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Assim, após a aprovação do PRODIST em 2008, houveram revisões anuais nos procedimentos, com o objetivo de melhorar continuamente os processos existentes.

Especificamente no Módulo 8, são contemplados os procedimentos relativos à qualidade da energia elétrica, abordando-se a qualidade do produto e serviço. Sendo

assim, destaca-se como foco do presente trabalho, a qualidade do serviço, que estabelece os indicadores de continuidade.

2.2.2.1 Qualidade No Fornecimento De Energia Elétrica

Conforme o PRODIST (2021), a qualidade dos serviços prestados avalia-se através das interrupções no fornecimento de energia elétrica. De acordo com Jamasb e Pollitt (2000 apud Maestri e Andrade, 2019, p. 42), “os benchmarkings para qualidade de serviços de fornecimento de energia são voltados principalmente para o estabelecimento de padrões mínimos como referência de comparação com o desempenho real”.

Diante o exposto, Maestri e Andrade (2019) mencionam que quando são implementados benchmarkings de qualidade, é percebida uma diminuição da duração médias das interrupções por cliente, provavelmente porque se os fornecedores de energia não investirem em melhoria e eficiência, ocorrerão penalidades aos mesmos, como pagamento de multas por violar normas.

Neste contexto, “para minimizar o pagamento de altos valores de compensação aos consumidores motivados pelas sanções dos órgãos reguladores e a insatisfação dos clientes, as distribuidoras estão buscando se adequar aos níveis aceitáveis de interrupção na rede, oferecendo um serviço de qualidade e rápido” (Machado, 2022, p. 28).

Desse modo, no Brasil, alguns benchmarkings para qualidade do fornecimento de energia são os indicadores coletivos como, o DEC e FEC, como também, os indicadores individuais, como o DIC, FIC, DMIC e DICRI. Eles possuem valores limites estabelecidos pela regulamentação da ANEEL a fim de exigir que as distribuidoras mantenham um padrão.

2.2.2.1.1 Indicadores De Continuidade Do Serviço De Distribuição De Energia Elétrica

Conforme o PRODIST (2021), disposto através do Módulo 8, é por meio do controle das interrupções e da apuração dos indicadores de continuidade de serviço, as distribuidoras, os consumidores, as centrais geradoras e a ANEEL podem avaliar a qualidade do serviço prestado e o desempenho do sistema elétrico.

De acordo com a Resolução Normativa N° 956 do PRODIST (2021), os indicadores são estabelecidos quanto à duração e frequência de interrupções.

Por conseguinte, os indicadores de continuidade individuais a serem discriminados, devem ser apurados para todas as unidades consumidoras, centrais geradoras ou por ponto de conexão, vide Quadro 3.

Quadro 3 – Indicadores Individuais de Continuidade.

Sigla	Indicador	Descrição
DIC	Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora ou por Ponto de Conexão	É o indicador de continuidade individual que representa o tempo que cada unidade consumidora permanece sem o fornecimento de energia elétrica, em um período específico.
FIC	Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora	É o indicador de continuidade individual que representa o número de vezes que cada unidade consumidora ou ponto de conexão permanece sem fornecimento de energia elétrica, em determinado período.
DMIC	Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora ou por Ponto de Conexão	É o indicador que representa o tempo máximo de interrupção contínua por unidade consumidora ou por ponto de conexão, expresso por horas e centésimos de hora.
DICRI	Duração da interrupção individual ocorrida em dia crítico por unidade consumidora ou ponto de conexão	É o indicador que representa a duração máxima de interrupção individual ocorrida em um dia crítico por unidade consumidora ou ponto de conexão, expressa em horas e centésimos de horas.

Fonte: Adaptado do PRODIST (2021).

Contemplando os indicadores coletivos a serem discriminados, devem ser apurados para cada conjunto de unidades consumidoras, vide Quadro 4.

Quadro 4 – Indicadores Coletivos de Continuidade.

Sigla	Indicador	Descrição
DEC		

	Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora	É o indicador que calcula o tempo que um conjunto de consumidores, em média equivalente, fica sem energia elétrica, considerando as interrupções iguais ou superiores a 3 minutos.
FEC	Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora	É o indicador que calcula o número de interrupções que um conjunto de consumidores sofre, em média equivalente, considerando interrupções iguais ou superiores a 3 minutos.

Fonte: Adaptado de Filard, Assis e Moraes, (2022).

Posto isso, de acordo com o PRODIST (2021), disposto através do Módulo 8, a distribuidora deve registrar os indicadores em formulários próprios para fins de fiscalização da agência reguladora. Logo, a ANEEL também menciona os indicadores de desempenho globais de continuidade, que consistem em indicadores de periodicidade anual, com o intuito de acompanhar os indicadores globais como o DEC e FEC, tanto os valores apurados, como os limites.

Desse modo, através das apurações feitas pelas distribuidoras, a ANEEL publica em abril de cada ano o indicador de desempenho global de continuidade das concessionárias de distribuição, apresentando as classificações de acordo com os resultados. Corroborando com o exposto, Filard, Assis e Moraes (2022), destacam que os indicadores possuem comportamentos correlatos, sendo assim, quanto menor, melhor para as distribuidoras.

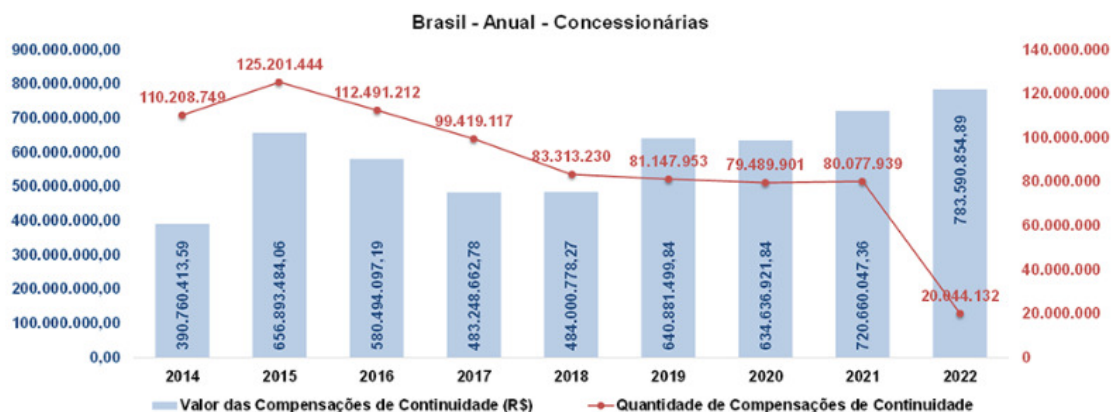
2.2.2.1.2 Penalidades Por Descumprimento De Prazo: Compensações Financeiras Aos Consumidores

Conforme ANEEL (2011 apud Silva, Leborgne e Rossini, 2014, p. 2), “no início da regulamentação, a ultrapassagem dos limites dos indicadores DEC e FEC resultavam em multas, enquanto para os indicadores DIC, FIC e DMIC, resultavam em compensações”. Sendo assim, os autores ressaltam que após a primeira revisão do PRODIST, os valores pagos pelas distribuidoras por título de multa, passaram a ser destinados diretamente aos consumidores afetados.

Por conseguinte, a ANEEL dispõe através do PRODIST (2021), que nos casos de violações dos limites individuais de continuidade, a distribuidora deve compensar financeiramente os consumidores por meio de descontos na fatura de energia. Logo, a compensação deve ser realizada em até dois meses, após o mês que houve interrupção do fornecimento de energia.

Portanto, a regulação da ANEEL com o passar dos anos contempla o tema com o objetivo de direcionar maiores valores para os consumidores com piores níveis de continuidade (ANEEL, 2023). Conseqüentemente, vale destacar o histórico de compensações divulgado pela agência reguladora, com base nos anos de 2014 a 2022, vide Figura 1.

Figura 1 – Compensações de continuidade aos consumidores brasileiros.



Fonte: ANEEL, 2023.

2.2.3 Terceirização na prestação de serviços elétricos à população

De acordo com Pinheiro et al. (2015), a terceirização tem evoluído gradualmente de uma mera transferência de atividades operacionais, para uma forma mais integrada de gestão estratégica. Nessa abordagem, existe uma colaboração mais acentuada entre a empresa contratante e a contratada, criando uma relação de parceria, que permite sincronizar os objetivos e os resultados desejados.

Posto isto, vale salientar que “a terceirização tem sido adotada há muito tempo no setor elétrico brasileiro” (Instituto Acende Brasil, 2012, p. 6). Conforme Souza, Maldonado e Rados (2011), as privatizações ocorridas no setor elétrico brasileiro na

década de 1990 contribuíram ainda mais para intensificação da terceirização, levando-a a detalhar um papel mais amplo e intensivo em várias etapas dos processos produtivos.

Corroborando isso, através dos estudos de Barreto e Souza & Dávila & Donadel, os autores Souza, Maldonado e Rados (2011), ainda mencionam que em resposta ao novo cenário de privatizações e globalização da economia, as organizações viram-se sujeitas a adotar estratégias competitivas colaborativas para alcançar maior produtividade, qualidade e, conseqüentemente, redução de custos. Logo, a terceirização surge com o objetivo de atender às demandas e expectativas dos clientes.

Segundo o Instituto Acende Brasil (2012), entre os benefícios relacionados à terceirização dos serviços no setor elétrico brasileiro, destaca-se o aprimoramento da qualidade e maior inovação. Através da agregação de demanda por bens e serviços, às empresas prestadoras de serviço alcançam escalas e especializações que possibilitam o aprimoramento contínuo tanto em produtos, como em serviços.

Dado o contexto exposto, torna-se importante explorar a percepção de uma empresa prestadora de serviços do estado da Paraíba em relação à qualidade nos serviços prestados. Uma vez que, a terceirização se interliga às atividades-fim da contratada e compreender o discernimento dos colaboradores envolvidos é essencial para investir de forma contínua no aprimoramento.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Neste capítulo, é detalhada a metodologia da pesquisa, abordando os seguintes aspectos: classificação, abordagem e o tipo de pesquisa. Como também, são especificados o universo e a amostra do estudo, o instrumento de coleta de dados e a perspectiva da análise.

3.1 Caracterização da pesquisa

No que concerne à natureza da pesquisa, esta pode ser classificada como básica, dado que o estudo visa aprofundar a compreensão do tema relacionado à análise dos aspectos ligados aos indicadores da qualidade do fornecimento de energia elétrica, com base na percepção de uma empresa terceirizada da região leste do estado da Paraíba. Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 51), esse tipo de pesquisa “objetiva gerar conhecimentos novos úteis para avanço da ciência sem aplicação prática prevista, envolve verdades e interesses universais”.

No que tange à abordagem, a pesquisa se enquadra como quanti-qualitativa, uma vez que, as informações adquiridas através das coletas dos dados serão analisadas, como também, interpretadas com base nas variáveis obtidas. Para Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa qualitativa envolve “a interpretação de fenômenos e a atribuição de significados são básicas para esse tipo de abordagem”, enquanto a pesquisa quantitativa, se caracteriza por “traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”.

Quanto aos objetivos, o tipo da pesquisa tem características descritivas. Segundo Gil (2008, p. 28), a pesquisa descritiva “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis”.

No que diz respeito aos procedimentos técnicos, o estudo consiste em uma pesquisa de campo. Conforme Prodanov e Freitas (2013, p. 59), os estudos de campo “são utilizados para obter informações e conhecimentos acerca de um problema para o qual procuramos uma resposta”.

3.2 Universo e Amostra

A empresa prestadora de serviços elétricos foi fundada em 1999, na cidade de João Pessoa. Atualmente, está distribuída em cinco estados do território brasileiro, sendo: Acre, Alagoas, Goiás, Minas Gerais e Paraíba. No mais, possui a sede situada na Paraíba, especificamente, na região leste do estado.

Quanto ao segmento de atuação, a organização abrange à construção e prestação de serviços no setor elétrico, tendo também em seu portfólio, serviços de obras de linhas de transmissão, redes de distribuição e subestações.

Assim sendo, a pesquisa delimita seu escopo ao âmbito operacional e de liderança da filial paraibana da empresa prestadora de serviços elétricos, que contemplam eletricitistas e gestores que atuam e são responsáveis pela manutenção do fornecimento de energia elétrica. Assim, a população em questão é composta por aproximadamente 66 eletricitistas e três gestores.

Conforme ressaltado por Prodanov e Freitas (2013), a escolha da população-alvo desempenha um papel crucial na generalização dos resultados, pois compreende a totalidade de indivíduos definidos para um determinado estudo.

No que tange à amostra da pesquisa, optou-se pela amostragem probabilística, que conforme Gil (2008), considera-se que o estudo apresente elementos da população que se diferenciem de zero de fazer parte dela. Neste sentido, para assegurar uma confiança de 95% nos resultados obtidos, com margem de erro de 6%, definiu-se um tamanho da amostra composta por 54 membros da equipe operacional da filial paraibana.

Quanto à participação efetiva da amostra, obteve-se uma adesão de 55 eletricitistas respondendo ao questionário voltado para a operação. Quanto à participação da gestão operacional, houve uma adesão integral por parte de todos os líderes.

3.3 Instrumento de Coleta de Dados

3.3.1 Questionários

Para alcançar os objetivos da pesquisa, foram desenvolvidos dois questionários mistos, por meio da ferramenta “Google *Forms*”, abordando temáticas correlatas ao

conteúdo do presente estudo. Assim, os questionários foram aplicados na empresa prestadora de serviços elétricos, direcionados a dois grupos distintos: a equipe operacional e a equipe de gestão.

Portanto, o questionário aplicado à equipe operacional (Apêndice A) englobou 17 perguntas abordando temas relevantes à pesquisa. Ao explorar as questões relacionadas à qualidade no fornecimento de energia elétrica, optou-se por avaliar a percepção dos eletricitistas de redes de distribuição utilizando-se uma escala Likert de 5 pontos, ou seja, foram dispostos critérios mais fracos e mais fortes em relação a cada questão aplicada.

No que se refere ao questionário destinado à gestão operacional (Apêndice B) foram apresentadas 13 perguntas abordando assuntos relacionados ao conteúdo da presente pesquisa. Da mesma forma, optou-se por avaliar a percepção dos gestores utilizando algumas questões que exploram a escala de Likert de 5 pontos. Desse modo, foi possível obter insights valiosos sobre as perspectivas dos líderes em relação aos aspectos abordados.

3.3.2 Aplicação de Questionários

O questionário voltado à operação (Apêndice A) esteve disponível para respostas no período entre 21 de setembro e 30 de setembro de 2023, compartilhado via link (<https://forms.gle/4sTDJEFXiyB4coiL9>), através da rede social WhatsApp, onde foi detalhado com os respondentes sobre a relevância da pesquisa e sobre o assunto abordado.

Quanto ao questionário voltado à gestão operacional (Apêndice B), ele esteve disponível no período de 04 de outubro de 2023 e 05 de outubro de 2023, compartilhado via link (<https://forms.gle/LH7xeqBfqFK6Faua7>), através da rede social *WhatsApp*.

3.4 Perspectiva de Análise de Dados

Os dados obtidos, por meio desta pesquisa, foram tabulados e analisados por meio de gráficos e tabelas gerados através do software MO Excel 365, frente a toda fundamentação teórica disposta neste. Dessa forma, é possível discorrer sobre os fatores observados e relacionados aos indicadores da qualidade para o fornecimento de energia

elétrica no estado da Paraíba, segundo a percepção de eletricitistas e gestores da empresa examinada.

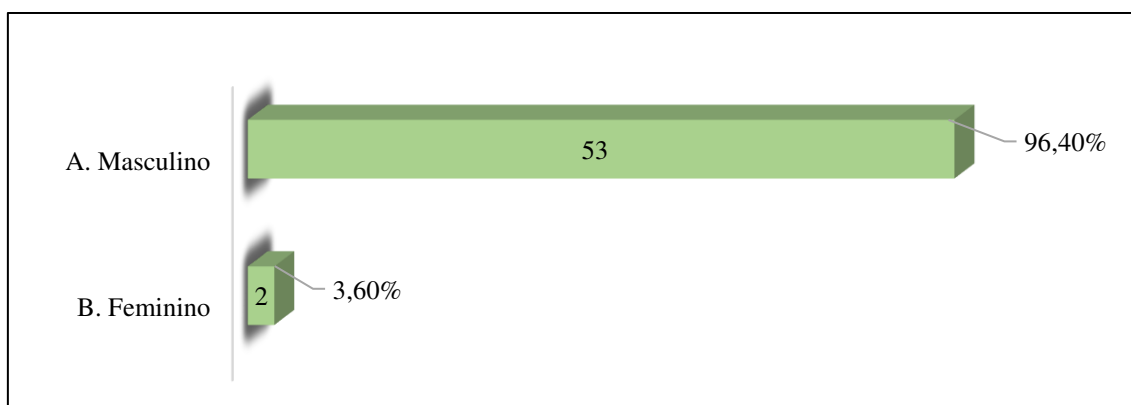
4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Neste capítulo, apresentam-se as análises dos dados obtidos com o propósito de atender os objetivos propostos neste trabalho. Sendo assim, ressalta-se que o principal foco desta pesquisa consiste em analisar os aspectos ligados aos indicadores da qualidade no fornecimento do serviço do setor energético brasileiro, relacionado com a percepção de uma empresa terceirizada da região leste do estado da Paraíba.

4.1 Percepção Operacional

Inicialmente, a análise se concentrou em examinar o perfil dos entrevistados que ocupam o cargo de eletricitista de rede de distribuição na área operacional da empresa prestadora de serviços elétricos. Logo, conforme evidenciado através do Gráfico 1, a maioria dos participantes da pesquisa é do gênero masculino, sendo 96,40% dos entrevistados, enquanto o gênero feminino, representa apenas 3,60% da amostra. Isso reflete a perspectiva de que, para esse tipo de atividade, predomina o gênero masculino. No entanto, é importante ressaltar que o gênero não é um fator preponderante quando se trata de indicadores da qualidade.

Gráfico 1 – Gênero dos entrevistados – Operação.

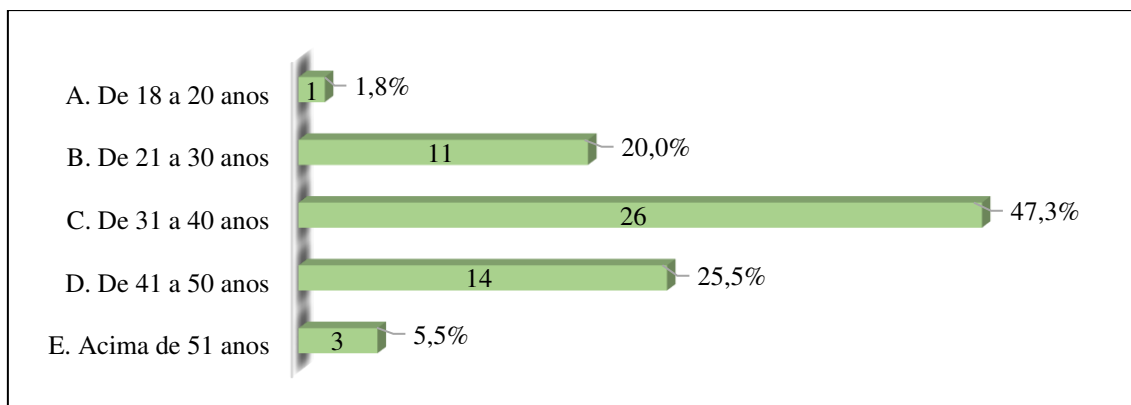


Fonte: Elaboração própria (2023).

Observa-se por meio do Gráfico 2, uma diversidade na faixa etária dos entrevistados. Predominantemente, a pesquisa inclui colaboradores com idades entre 31 e 40 anos, sendo 47,3% da amostra. Em seguida, observa-se a faixa etária de 41 e 50 anos,

com 25,5% dos entrevistados, a seguir, a faixa etária de 21 a 30 anos, que corresponde a 20,0% da amostra. As idades acima de 51 anos representam 5,5% dos questionados, e por último, a faixa etária de 18 a 20 anos constitui 1,8% da amostra.

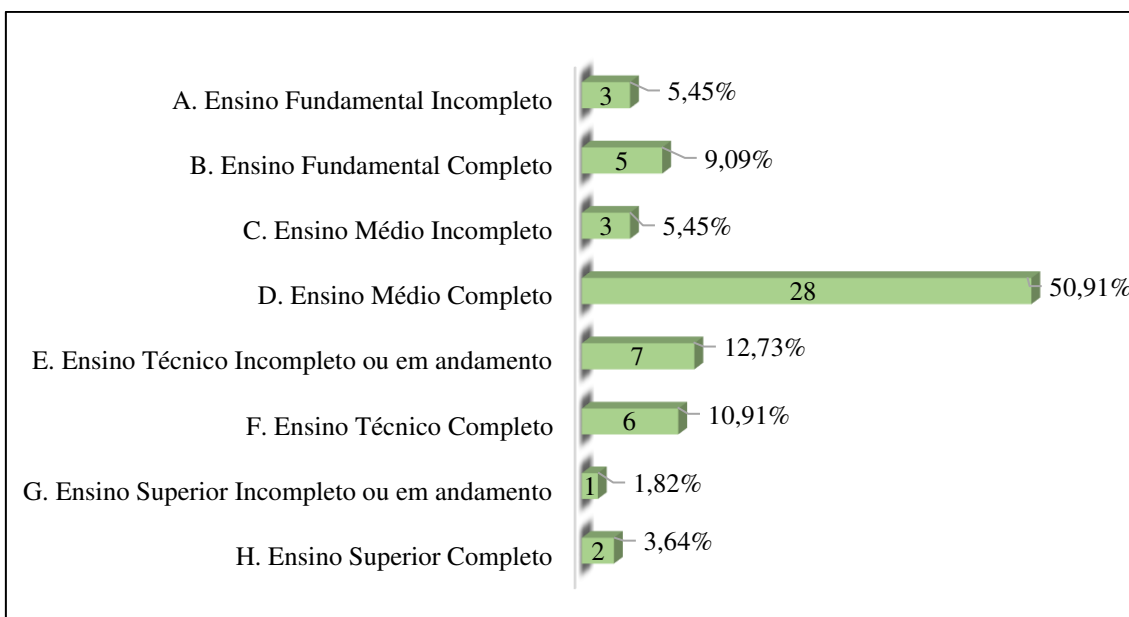
Gráfico 2 – Faixa etária dos entrevistados - Operação.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Quanto à escolaridade dos participantes, no Gráfico 3 é revelado que aproximadamente 51% dos colaboradores possuem ensino médio completo. Em seguida, 12,73% têm ensino técnico incompleto ou em andamento, e 10,91% indicam ter concluído o ensino técnico. Nota-se ainda que, 9,09% dos participantes da amostra têm o ensino fundamental completo, 5,45% ensino fundamental incompleto e outros 5,45% possuem o ensino médio incompleto. Além disso, 3,64% dos respondentes têm ensino superior completo e 1,82% têm ensino superior incompleto ou em andamento. Fica constatado que a totalidade da amostra não apresenta uma formação técnica específica de atuação na área para desempenhar suas funções, o que pode ocasionar não cumprimento das exigências dos indicadores da qualidade.

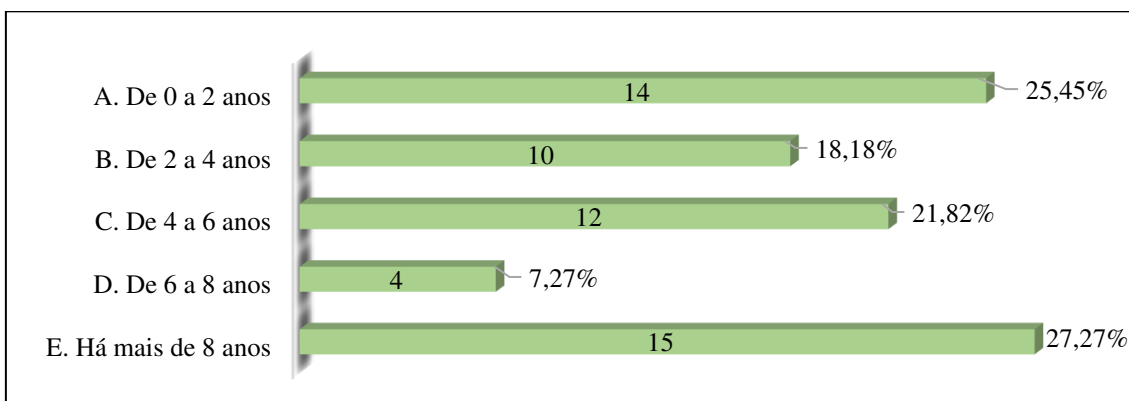
Gráfico 3 – Escolaridade dos entrevistados - Operação.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Antes de abordar questionamentos relacionados à percepção da qualidade, buscou-se investigar o tempo de experiência dos colaboradores trabalhando no setor de distribuição de energia elétrica. Conforme indicado no Gráfico 4, é possível constatar que 27,27% dos respondentes têm mais de 8 anos de experiência neste campo, seguindo de 25,45% que tem até 2 anos de atuação no setor. Além disso, 21,82% estão trabalhando no segmento entre 4 e 6 anos, enquanto 18,18% têm 2 a 4 anos de experiência. Por fim, 7,27% dos participantes relatam ter entre 6 e 8 anos de tempo de trabalho no setor. Apesar da ausência de formação específica na área de atuação, nota-se que a amostra possui elevado tempo de experiência no segmento da distribuição de energia elétrica, fator que pode mitigar impactos negativos sobre os indicadores da qualidade.

Gráfico 4 – Tempo de experiência dos eletricitistas no segmento de distribuição de energia elétrica.

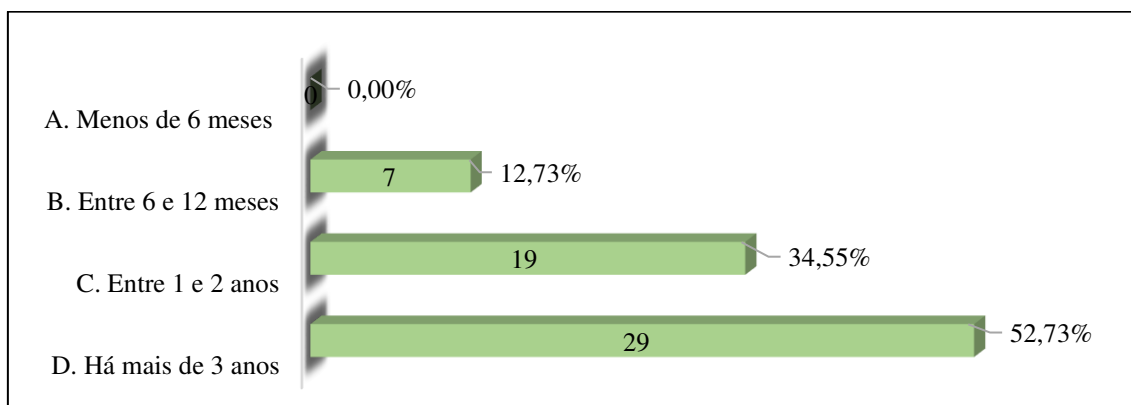


Fonte: Elaboração própria (2023).

Em relação ao tempo de atuação da empresa prestadora de serviços elétricos no estado da Paraíba, ela tem colaborado com a distribuidora de energia do estado há mais de três anos. Desse modo, também se analisou há quanto tempo os funcionários fazem parte do quadro funcional desta organização.

Com base nos dados expostos no Gráfico 5, evidencia-se que a maioria dos colaboradores está na empresa há mais de 3 anos, correspondendo a 52,73% dos entrevistados. Por conseguinte, 34,55% dos colaboradores têm permanência na organização entre 1 e 2 anos, enquanto 12,73% estão a cerca de 6 e 12 meses na empresa. Constatou-se que não há funcionários com menos de 6 meses de experiência na organização.

Gráfico 5 – Tempo de trabalho dos eletricitistas na empresa prestadora de serviços elétricos.

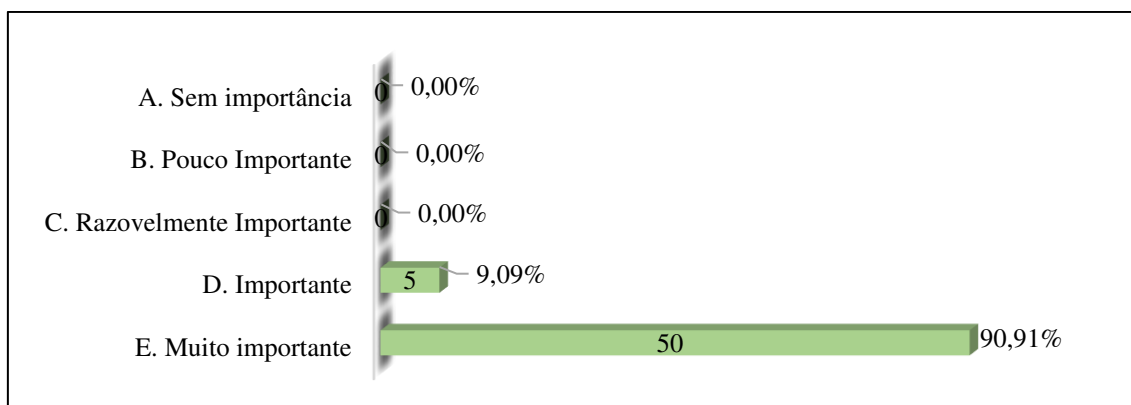


Fonte: Elaboração própria (2023).

Seguindo o exposto no Gráfico 6, é possível destacar a percepção dos colaboradores em relação a importância da qualidade dos serviços prestados pela empresa. Evidencia-se que a maioria, representando 90,91% dos entrevistados, considera a qualidade como “muito importante” (5 pontos). Enquanto 9,09% dos participantes, classifica a qualidade como “importante” (4 pontos). Demonstra-se por meio deste, um alto grau de valorização da qualidade do serviço por parte da equipe.

Em concordância com Mainardes, Lourenço e Tontini (2010), os resultados ilustrados no Gráfico 6 indicam que a empresa detém uma vantagem competitiva em termos de qualidade, pois, os colaboradores reconhecem a alta importância da qualidade nos serviços. Esse pensamento da amostra é refletido na relevância competitiva em meio à concorrência das empresas na atualidade.

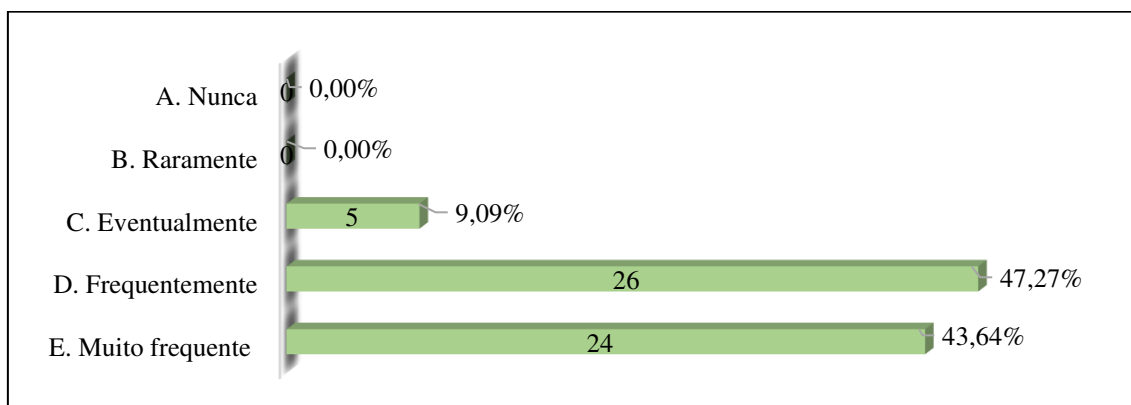
Gráfico 6 – Importância da qualidade dos serviços prestados pela empresa, no ponto de vista dos eletricitistas de redes de distribuição.



Fonte: Elaboração própria (2023).

De acordo com Nascimento e Nascimento (2015, p. 4), “a qualidade só será obtida se todos estiverem envolvidos, e a organização deve reconhecer os esforços para melhoria contínua”. Isto pode ser exemplificado no Gráfico 7, visto que, quase que 90% dos respondentes da organização avaliada entendem que a gestão aborda a qualidade do serviço com a equipe operacional com elevada frequência.

Gráfico 7 – Frequência que a gestão aborda o tema da qualidade do serviço no ponto de vista dos eletricitistas de redes de distribuição.

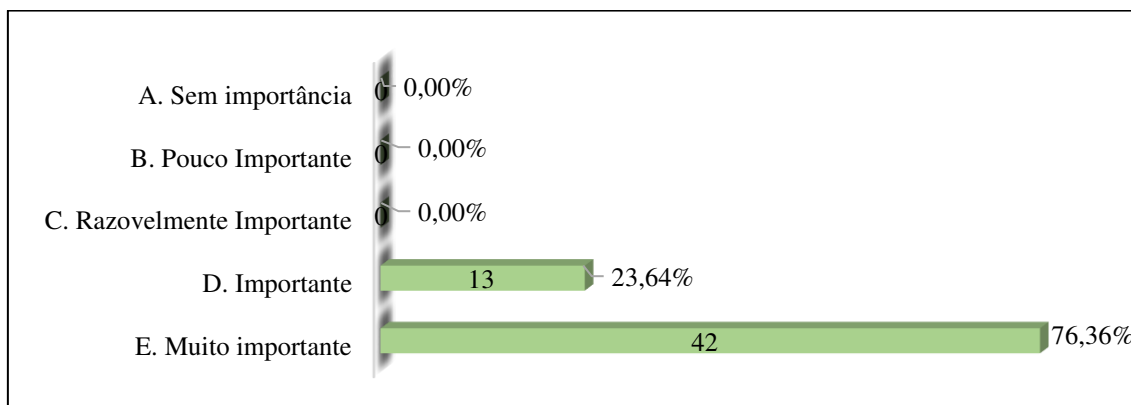


Fonte: Elaboração própria (2023).

Nesse contexto, também buscou-se analisar qual o nível de importância que os eletricitistas atribuem sobre compreender sobre os indicadores da qualidade do serviço de energia elétrica. De acordo com os dados apresentados no Gráfico 8, constata-se que 76,36% dos participantes entendem que se torna muito importante (5 pontos) compreender os indicadores da qualidade do serviço no trabalho desempenhado como

eletricista, enquanto os 23,64% restantes, atribuem como importante (4 pontos) a compreensão desse tema.

Gráfico 8 – Importância em compreender os indicadores da qualidade do serviço de energia elétrica no ponto de vista dos eletricitas de redes de distribuição.

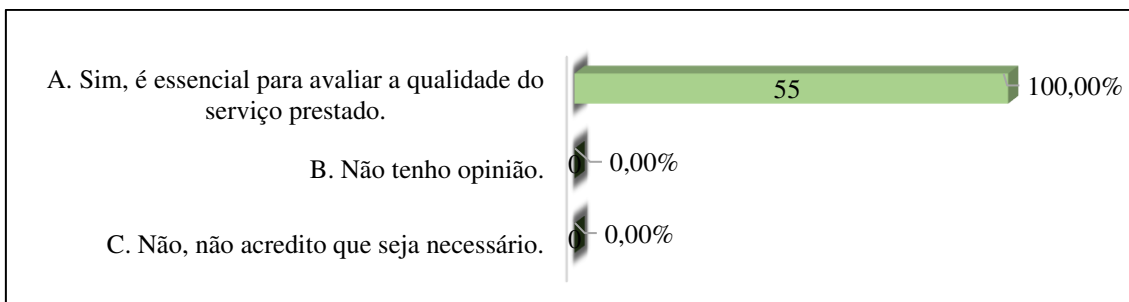


Fonte: Elaboração própria (2023).

Conforme destacado por Rolt (1998) e Pegoraro (1999), os indicadores da qualidade desempenham um papel fundamental na avaliação da eficiência e eficácia de uma organização. Portanto, isso sublima a importância de garantir que todos os envolvidos estejam alinhados com os resultados. Dessa forma, reiterando os resultados do Gráfico 8, torna-se crucial que os eletricitas compreendam os indicadores da qualidade do serviço, visto que, esses estão diretamente relacionados às suas tarefas diárias e à satisfação dos clientes.

Adicionalmente, segundo Souza; Maldonado e Rados (2011), a terceirização desempenha um papel amplo e intensivo em várias etapas dos processos produtivos no setor elétrico brasileiro. Nesse sentido, é importante ressaltar que as empresas parceiras têm como objetivo atender às demandas e, conseqüentemente, às expectativas dos clientes, assim como, as concessionárias de energia elétrica. Com base nisso, no Gráfico 9 é revelada a percepção dos eletricitas em relação à divulgação dos indicadores da qualidade do serviço elétrico nas empresas terceirizadas. É notável que 100% dos colaboradores consideram a divulgação como essencial para avaliar a qualidade dos serviços prestados.

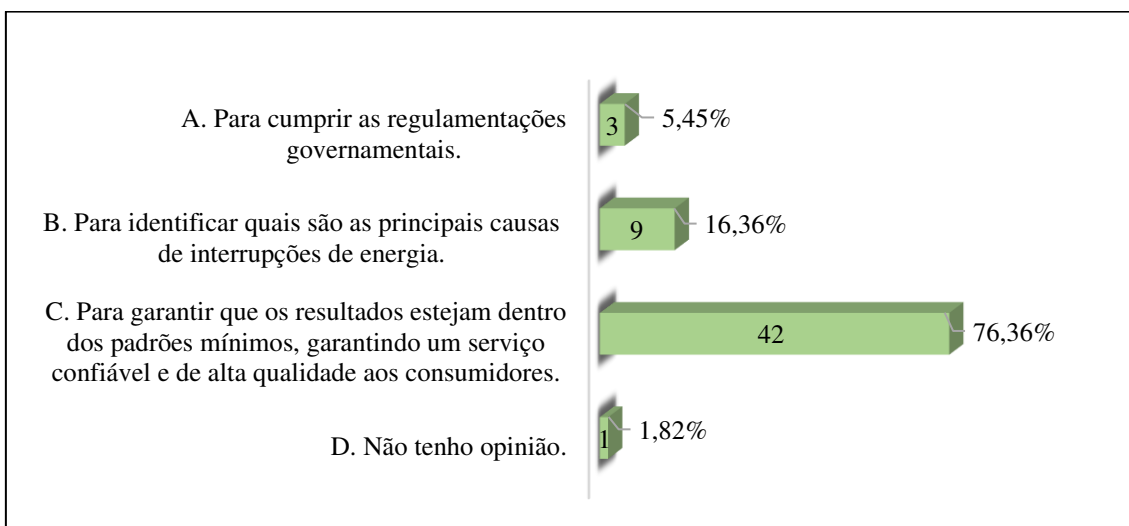
Gráfico 9 – Percepção dos eletricitas sobre a divulgação dos indicadores da qualidade do serviço elétrico nas empresas terceirizadas.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Seguindo a relevância dos indicadores da qualidade para o serviço de energia elétrica na perspectiva dos eletricitistas, no Gráfico 10 é destacado que 76,36% dos colaboradores apontam a importância de monitorar e melhorar os tais para garantir que os resultados estejam dentro dos padrões mínimos, assegurando um serviço confiável e de alta qualidade aos consumidores. Além disso, 16,36% entendem que os indicadores são importantes para identificar as principais causas de interrupções de energia elétrica, enquanto 5,45%, indicam que é importante apenas para cumprir as regulamentações governamentais. Somente 1,82% não manifestou uma opinião sobre o assunto.

Gráfico 10 – Percepção dos eletricitistas sobre a importância do monitoramento e melhoria dos indicadores da qualidade do serviço de energia elétrica.

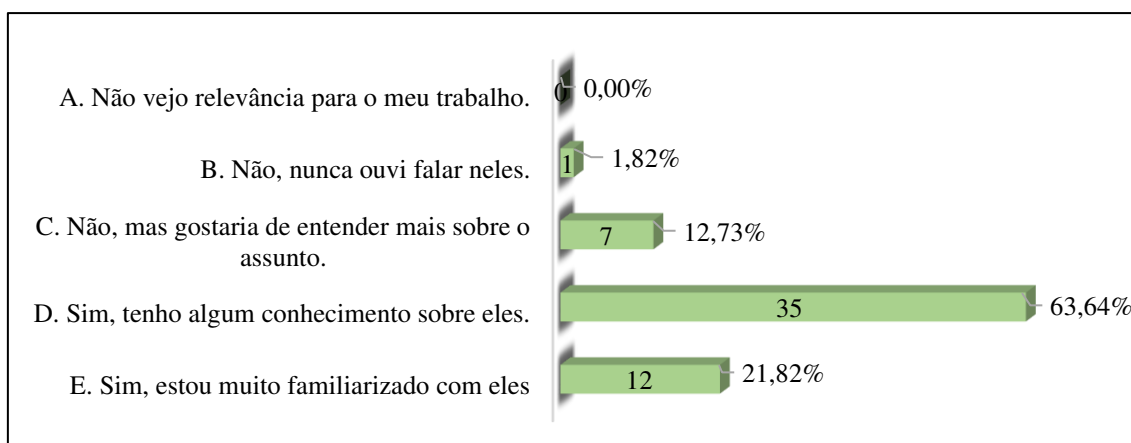


Fonte: Elaboração própria (2023).

Logo, observa-se, por meio do Gráfico 10, que a maioria dos entrevistados compreendem que o monitoramento e melhoria dos indicadores tem o propósito de analisar os resultados visando que estejam dentro dos padrões mínimos, refletindo diretamente a qualidade no fornecimento de energia elétrica aos consumidores.

Nesse sentido, também buscou-se analisar o grau de conhecimento dos eletricitistas em relação aos indicadores da qualidade regulados pela ANEEL. Conforme evidenciado no Gráfico 11, a maioria dos participantes, sendo 63,24% dos respondentes, afirmaram possuir algum nível de conhecimento sobre os indicadores. Em seguida, 21,82% informaram estar muito familiarizados com os indicadores. Outros 12,73% indicaram não possuir conhecimento, mas tem interesse em entender mais sobre o assunto. Apenas 1,82% declararam nunca ter ouvido falar sobre os indicadores. E por fim, não houve nenhuma resposta relacionada a alternativa “Não vejo relevância para o meu trabalho”.

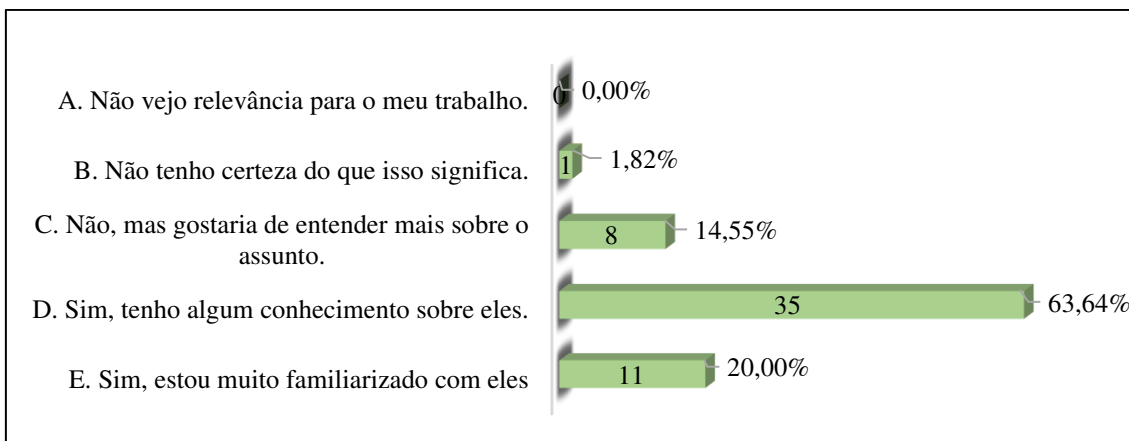
Gráfico 11 – Grau de conhecimento dos eletricitistas em relação aos indicadores da qualidade regulados pela ANEEL.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Conforme o PRODIST (2021), especificamente no Módulo 8, os indicadores da qualidade no fornecimento de energia elétrica estão estabelecidos quanto à duração e frequência de interrupções. Sendo assim, no Gráfico 12 é demonstrado o nível de conhecimento dos eletricitistas sobre o termo DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora). Observa-se que 83,64% dos colaboradores afirmam possuir conhecimento sobre o termo. No entanto, 14,55% mencionam não ter conhecimento, todavia, possuem interesse em conhecer mais sobre o assunto. E apenas 1,82% da amostra apontou não ter certeza do que isso significa.

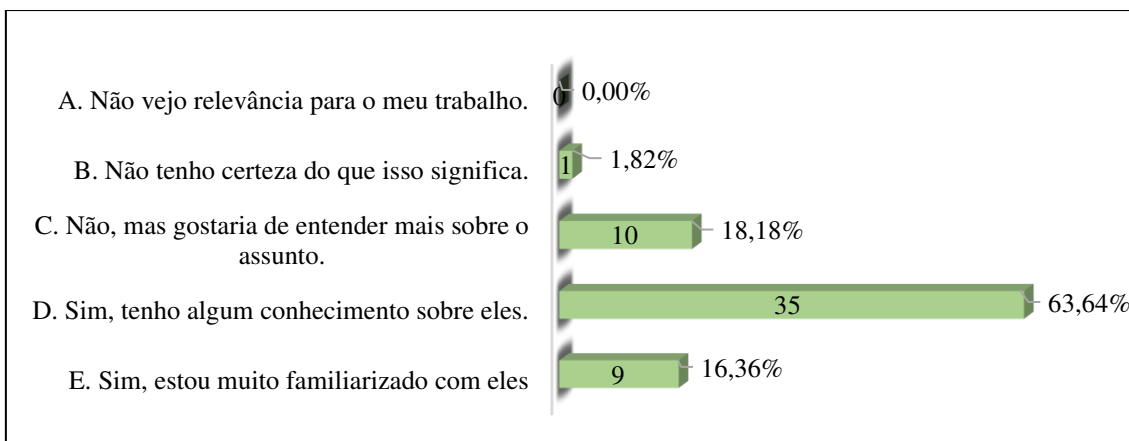
Gráfico 12 – Grau de conhecimento dos eletricitistas sobre o termo DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora).



Fonte: Elaboração própria (2023).

Já no Gráfico 13, é representado o nível de conhecimento dos colaboradores acerca do termo FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora). Assim como é evidenciado através do Gráfico 12, a maioria dos colaboradores também afirma ter conhecimento e familiaridade sobre o termo, representando uma parcela de 79,60%. Além disso, também se observa que 18,18% dos eletricitas mencionam não ter conhecimento sobre o termo, mas tem interesse em entender mais sobre o assunto. Apenas 1,82% afirmaram não ter certeza do que isso significa.

Gráfico 13 – Grau de conhecimento dos eletricitas sobre o termo FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora).



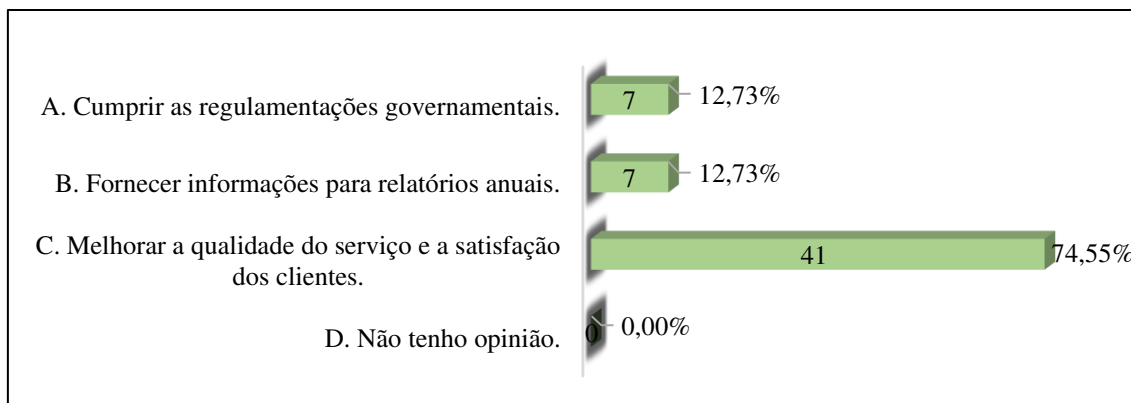
Fonte: Elaboração própria (2023).

De modo geral, ao analisar os Gráficos 12 e 13, fica evidente que a maioria dos participantes afirma possuir conhecimento sobre os indicadores coletivos de continuidade no fornecimento de energia, o que reflete um resultado positivo dentro do universo estudado. Entretanto, ainda se observa que alguns eletricitas relatam não ter o

conhecimento sobre os indicadores DEC e FEC, mas demonstram interesse em aprofundar seus conhecimentos no assunto. Além disso, há respostas que indicam incerteza quanto ao significado desses termos. Isso ressalta a necessidade de capacitar e conscientizar os colaboradores sobre a relevância desse tema, uma vez que, está intimamente relacionado ao segmento de atuação.

Além disso, ainda sobre o contexto dos indicadores coletivos de continuidade, também buscou-se analisar, sob a perspectiva dos eletricitistas, qual é a visão que eles possuem sobre a principal razão em medir a qualidade do serviço de energia elétrica por meio dos indicadores DEC e FEC. Conforme demonstrado no Gráfico 14, cerca de 74,55% dos participantes acreditam que a principal razão é melhorar a qualidade do serviço e a satisfação dos clientes. Enquanto 12,73% consideram isso uma maneira de cumprir as regulamentações governamentais, outros 12,73% veem como uma forma de fornecer informações para relatórios anuais.

Gráfico 14 – Percepção dos eletricitistas sobre a principal razão em medir a qualidade do serviço de energia elétrica por meio dos indicadores DEC e FEC.



Fonte: Elaboração própria (2023).

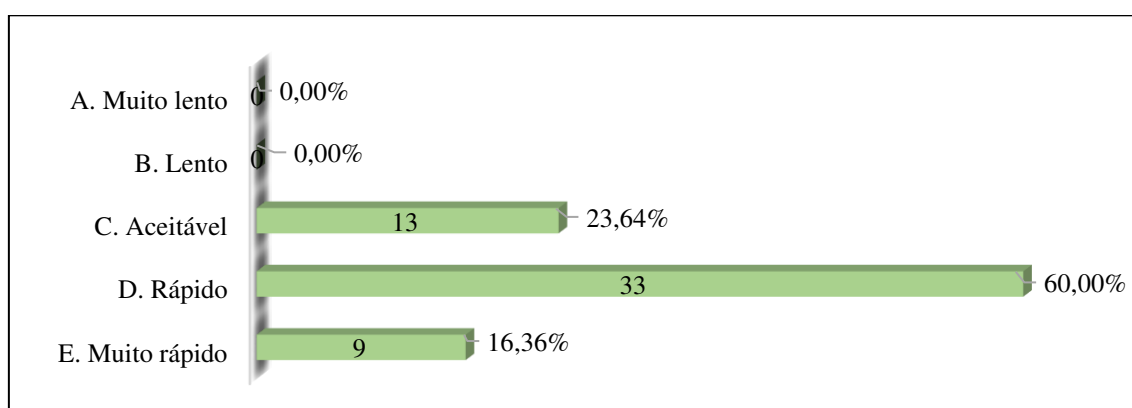
Embora as respostas representadas através do Gráfico 14 estejam em consonância com os propósitos dos indicadores da qualidade do serviço da energia elétrica, é notável que a maioria dos participantes percebe que os indicadores surgem como uma forma de aprimorar a qualidade do serviço, e isso reflete uma compreensão voltada para as necessidades dos clientes, ao invés de se limitar ao cumprimento das regulamentações vigentes.

Corroborando o supracitado, Petri (2005 apud Pinheiro et al. 2015, p. 77) menciona que os indicadores podem “oferecer relações numéricas que refletem uma situação atual e que proporcionam informações que permitam um alinhamento efetivo

com o corpo da organização”, logo, isso pode proporcionar a adoção de estratégias que melhorem os resultados com ênfase na satisfação dos clientes.

Ainda relacionado a conjuntura dos indicadores da qualidade no fornecimento de energia elétrica, buscou-se analisar na perspectiva dos eletricitas de como caracterizam o seu tempo médio de resposta ao executar uma interrupção não programada de energia elétrica. De acordo com o Gráfico 15, observa-se que 60% dos eletricitas descrevem seu tempo de resposta como rápido, enquanto 16,36% o classificam como muito rápido e 23,64% consideram-no como aceitável. Em síntese, a maioria dos eletricitas fornece uma resposta que pode ser considerada mediana, em relação ao esperado “muito rápido”.

Gráfico 15 – Percepção dos eletricitas sobre o seu tempo médio de resposta ao executar uma interrupção de energia não programada.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Analisando o mesmo Gráfico 15 sob a perspectiva do tempo de serviço dos colaboradores na empresa prestadora de serviços elétricos, observa-se através da Tabela 1, que no quesito “rápido”, que recebeu o maior número de respostas, 36,36% dos respondentes estão há mais de 3 anos na organização, 18,18% têm entre 1 e 2 anos de serviço e 5,45% têm de 6 a 12 meses de trabalho na empresa. Logo, isso indica que a maioria dos eletricitas com o maior tempo na empresa avalia seu tempo de resposta como “rápido”. Já no quesito “aceitável”, predominam os colaboradores com cerca de 1 a 2 anos de experiência na empresa.

Tabela 1 – Percepção dos eletricitas quanto ao seu tempo médio de resposta ao atender uma interrupção de energia e tempo de trabalho na empresa prestadora de serviços elétricos.

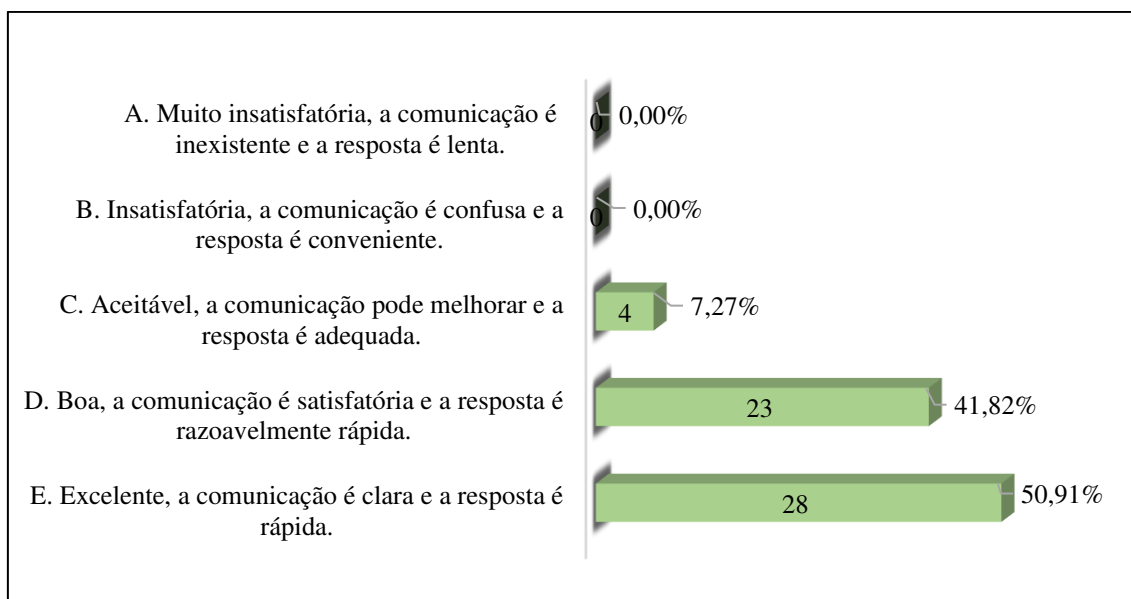
Grau de tempo médio de resposta	Entre 6 e 12 meses de trabalho	Entre 1 e 2 anos De trabalho	Há mais de 3 anos de trabalho	Total Geral
Muito rápido	1,82%	5,45%	9,09%	16,36%
Rápido	5,45%	18,18%	36,36%	60,00%
Aceitável	5,45%	10,91%	7,27%	23,64%
Total Geral	12,73%	34,55%	52,73%	100,00%

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Já no contexto de tempo de resposta ao se comunicar com o cliente diante uma interrupção de energia elétrica, o princípio de Ishikawa segue como uma abordagem relevante. Avelino (2005) destaca que para Ishikawa a qualidade deve se concentrar na capacidade de atender às necessidades dos clientes, logo, isso também abrange o tempo de resposta ao se comunicar com os clientes diante as interrupções no fornecimento de energia elétrica.

Nessa circunstância, também buscou-se analisar na perspectiva dos eletricitistas como eles consideram a eficácia da comunicação e resposta da equipe com o cliente final ao atender uma interrupção de energia elétrica. De acordo com os dados representados no Gráfico 16, 50,91% dos eletricitistas consideram que a comunicação com o cliente é excelente, clara e a resposta é rápida (peso 5 pontos). Outros 41,82% afirmam que é boa, com a comunicação satisfatória e a resposta é razoavelmente rápida (peso 4 pontos). Outros 7,27% consideram que a comunicação é aceitável, embora possa ser melhorada, a resposta é adequada (peso 3 pontos).

Gráfico 16 – Percepção dos eletricitistas sobre a eficácia na comunicação e resposta da equipe com o cliente final ao atender uma interrupção de energia elétrica.

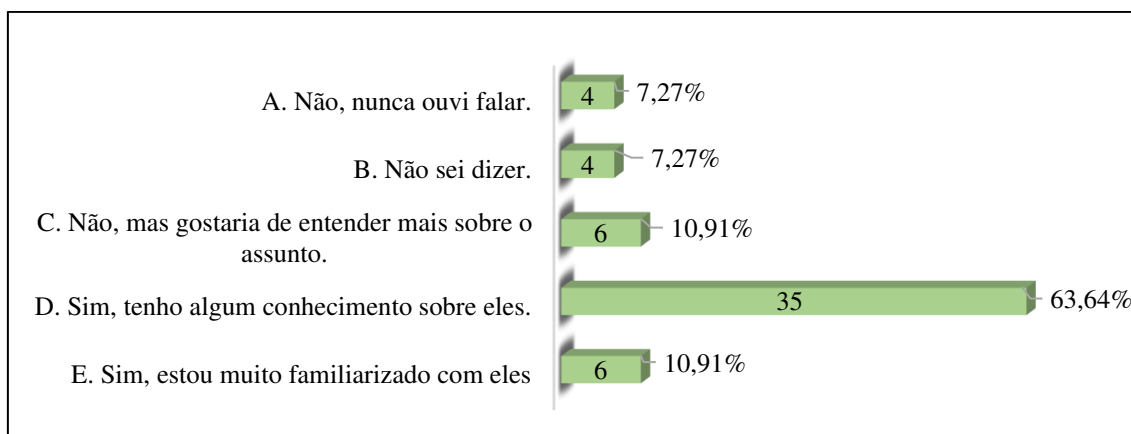


Fonte: Elaboração própria (2023).

Em síntese, observa-se através do Gráfico 16 que a maioria dos participantes considera a comunicação e a resposta da equipe com o cliente final como excelente, o que representa um resultado satisfatório. No entanto, também se destaca a parte da amostra que identifica que a comunicação pode ser melhorada. De acordo com Avelino (2005), fazendo uso da abordagem de Ishikawa, pode-se identificar possíveis variáveis que ocasionam atrasos na comunicação com os clientes, determinando a causa-raiz em questão. Assim, identificando os fatores de influência, a organização pode adotar medidas que melhorem a eficiência e atendam às necessidades dos clientes de forma oportuna, nivelando-se com os princípios de Ishikawa.

Já no Gráfico 17, é evidenciado o nível de entendimento dos eletricitistas quanto à compensação aos consumidores pelas violações dos limites de continuidade de energia elétrica. Conforme a ANEEL (2023), cabe às distribuidoras a responsabilidade de compensar financeiramente os consumidores em caso de transgressões dos limites de continuidade, logo, esse meio sendo uma forma de direcionar maiores valores para os consumidores que enfrentam piores níveis de continuidade.

Gráfico 17 –. Grau de entendimento dos eletricitistas sobre as compensações aos consumidores pelas transgressões aos limites de continuidade.



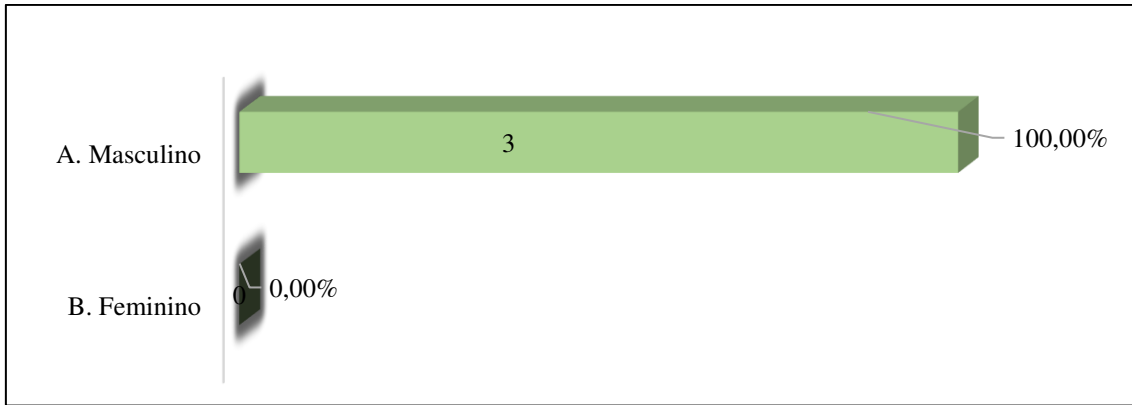
Fonte: Elaboração própria (2023).

Pode-se inferir através do Gráfico 17, que aproximadamente 74,55% dos eletricitas afirmam possuir conhecimento sobre o tema. No entanto, os 25,45% restantes revelam não possuir conhecimento sobre o assunto. Dentre esses, alguns expressam interesse em entender mais sobre o assunto, enquanto outros afirmam nunca ter ouvido falar a respeito e não sabem informar sobre o tema. Sendo assim, se observa que a distribuição de conhecimento convém à reflexão, tendo em vista que, o contexto aborda um tema regulatório importante. Isso reitera a necessidade de aprimorar esforços de capacitação e conscientização entre os colaboradores, uma vez que, garantir um alinhamento entre os eletricitas quanto aos cumprimentos regulatórios é essencial para um serviço de alta qualidade aos clientes.

4.2 Percepção da Gestão

Por conseguinte, a análise também se estendeu em examinar a percepção da gestão operacional da empresa prestadora de serviços elétricos em relação à qualidade. Inicialmente, foram analisados os perfis dos entrevistados que ocupam os cargos de supervisor técnico, coordenador comercial e gerente de contrato. Desse modo, os dados apresentados no Gráfico 18 indicam que todos os membros da equipe são exclusivamente do gênero masculino. Diante disso, vale ressaltar que a análise se baseia apenas nas funções específicas voltadas à operação e, portanto, não oferece insights abrangentes sobre a diversidade de gênero na empresa como um todo ou em outras funções.

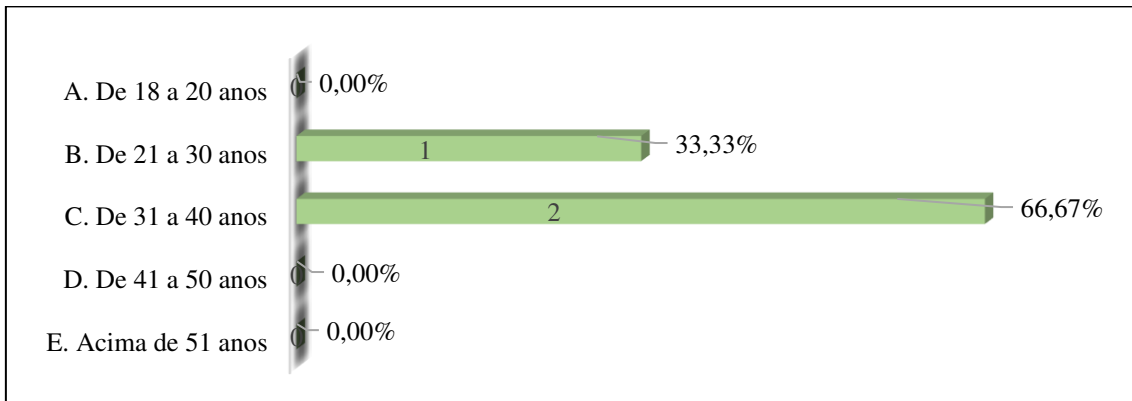
Gráfico 18 –. Gênero dos entrevistados – Gestão.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Em relação à faixa etária dos gestores, é demonstrado através do Gráfico 19, que a maioria está na faixa etária de 31 e 40 anos, representando cerca de 66,67% da amostra. Além disso, aproximadamente 33,33% da amostra está na faixa etária de 21 a 30 anos. Isso sugere uma predominância de gestores com maior maturidade, ao mesmo tempo em que há presença de um perfil mais jovem em frente à liderança. Logo, esse cenário corrobora com os estudos de Sabbag (2021), que enfatiza que a essência das relações de idade podem ajudar as organizações a desbloquearem o potencial de inovação inerente às forças de trabalho.

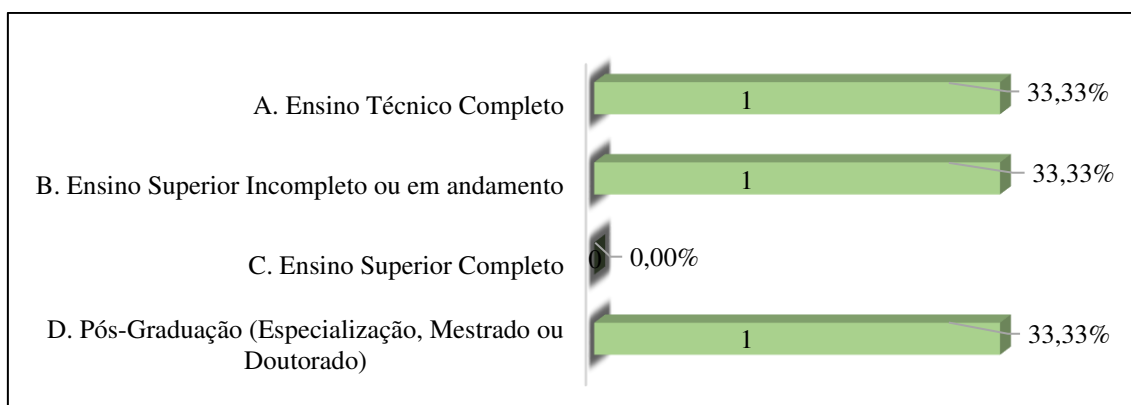
Gráfico 19 – Faixa etária dos entrevistados – Gestão.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Em relação à escolaridade, observa-se uma diversidade específica no nível de instrução dos entrevistados. Com base no Gráfico 20, cerca de 33,33% da amostra possui ensino técnico completo, outros 33,33% estão com ensino superior incompleto/em andamento, e igualmente, 33,33% possuem pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado).

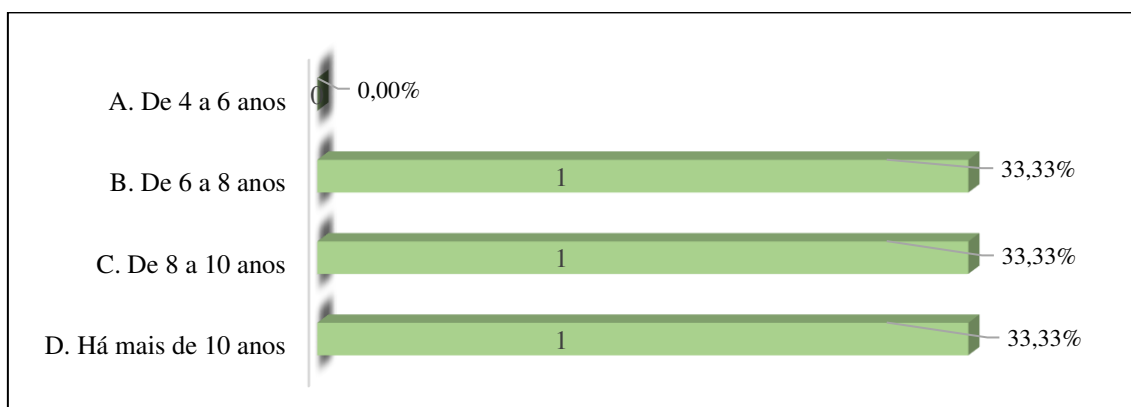
Gráfico 20 –. Faixa etária dos entrevistados – Gestão.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Além disso, buscou-se analisar o tempo de experiência dos gestores no segmento de distribuição de energia elétrica. De acordo com o Gráfico 21, a maioria dos líderes possui entre 6 e mais de 10 anos de experiência na área elétrica, indicando uma vivência aprofundada no segmento elétrico, o que pode ter um impacto relevante na qualidade dos serviços prestados pela organização.

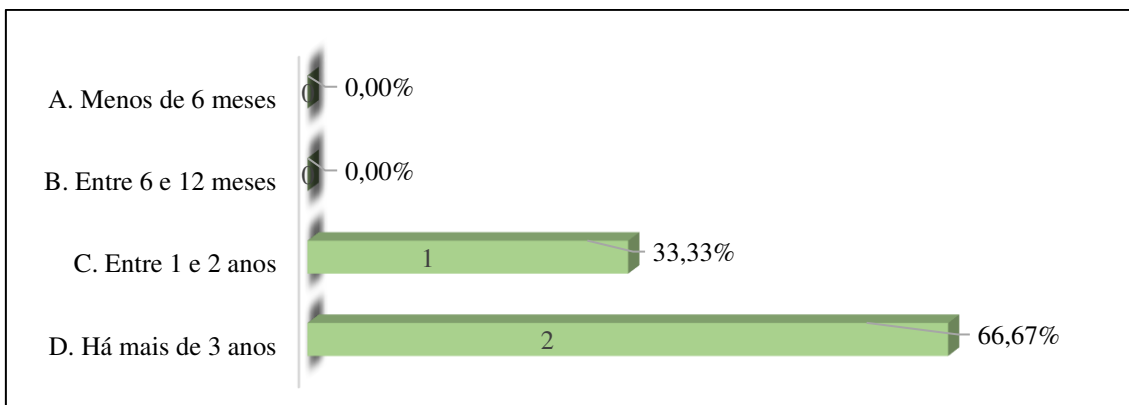
Gráfico 21 –. Tempo de experiência dos gestores no segmento de distribuição de energia elétrica.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Já no Gráfico 22, é apresentado há quanto tempo os gestores trabalham na empresa prestadora de serviços elétricos. Observa-se que a maioria dos líderes possui mais de 3 anos de experiência na organização, com apenas uma exceção, que está no quadro de funcionários entre 1 e 2 anos.

Gráfico 22 –. Tempo de trabalho dos gestores na empresa prestadora de serviços elétricos.

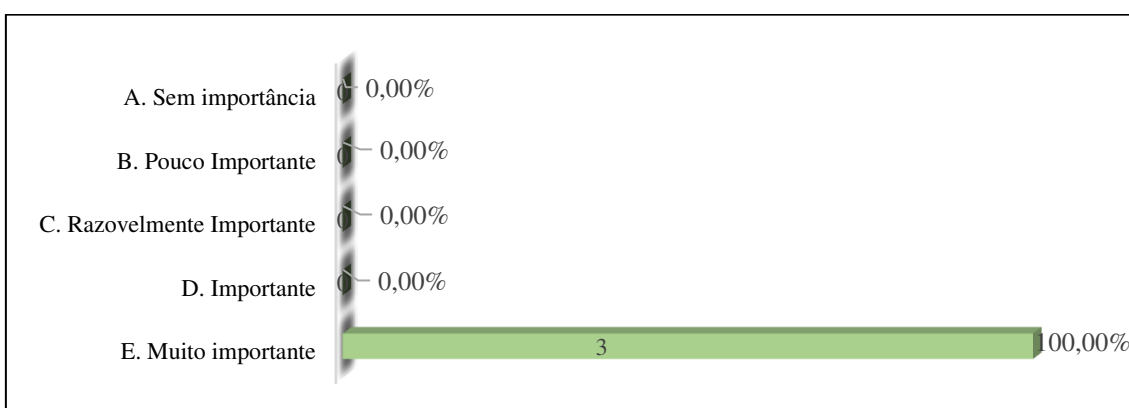


Fonte: Elaboração própria (2023).

No que diz respeito aos aspectos relacionados à qualidade, buscou-se analisar qual a percepção dos gestores quanto à importância da qualidade dos serviços prestados pela empresa terceirizada. Como evidenciado através do Gráfico 23, todos os gestores têm uma visão unânime de que a qualidade nos serviços prestados pela empresa terceirizada é de extrema importância.

Essa concordância na percepção da qualidade corrobora com a ideia de Mainardes, Lourenço e Tontini (2010), que destaca a qualidade em serviços como um tema de alta relevância. Portanto, essa anuência sugere que os gestores reconhecem a qualidade como um fator crucial para o sucesso da empresa e para a satisfação dos seus clientes.

Gráfico 23 – Importância da qualidade dos serviços prestados pela empresa, no ponto de vista dos gestores.

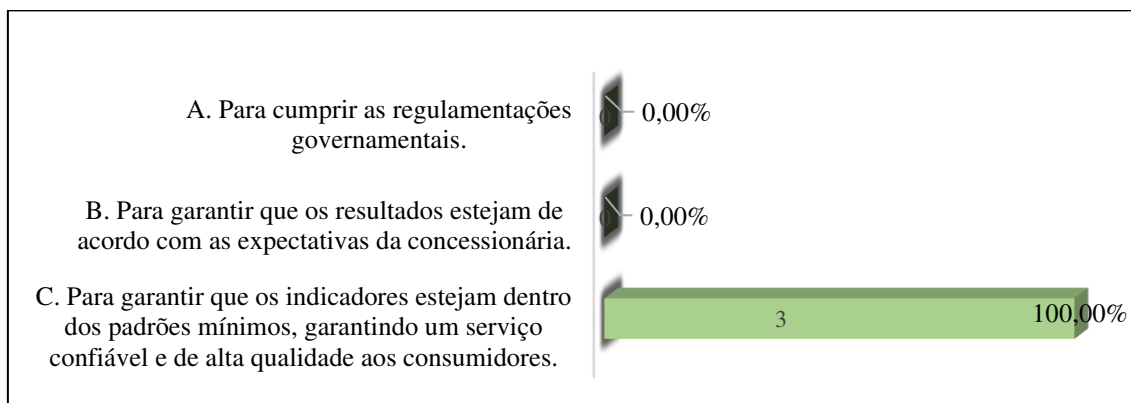


Fonte: Elaboração própria (2023).

E no que tange a importância em monitorar e melhorar os indicadores da qualidade do serviço de energia elétrica, o Gráfico 24 revela que todos os gestores compreendem que essa prática é fundamental para garantir que os resultados estejam em

conformidade com os padrões mínimos, assim, esse monitoramento e a melhoria garante a prestação de um serviço confiável e de alta qualidade aos consumidores.

Gráfico 24 – Percepção dos gestores sobre a importância em monitorar e melhorar os indicadores da qualidade do serviço de energia elétrica.

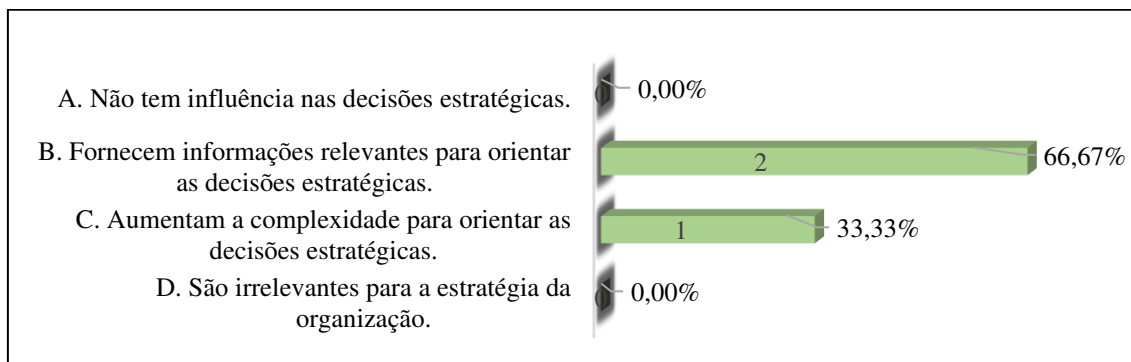


Fonte: Elaboração própria (2023).

A partir da perspectiva da influência dos indicadores da qualidade do serviço sobre a tomada de decisões, constatou-se através do Gráfico 25, que para a gestão operacional, os dados desempenham um papel importante ao fornecer informações relevantes para orientar as decisões estratégicas. No entanto, ao mesmo tempo, também aumentam a complexidade na tomada de decisões.

Corroborando o supracitado, Avelino (2005) enfatiza o conceito da qualidade, segundo Deming, como estando intrinsecamente ligado ao controle e a melhoria dos processos, salientando que a tomada de decisões baseada em dados e fatos é fundamental para se alcançar a qualidade efetiva.

Gráfico 25 – Percepção dos gestores sobre a influência dos indicadores da qualidade do serviço na tomada de decisões estratégicas.

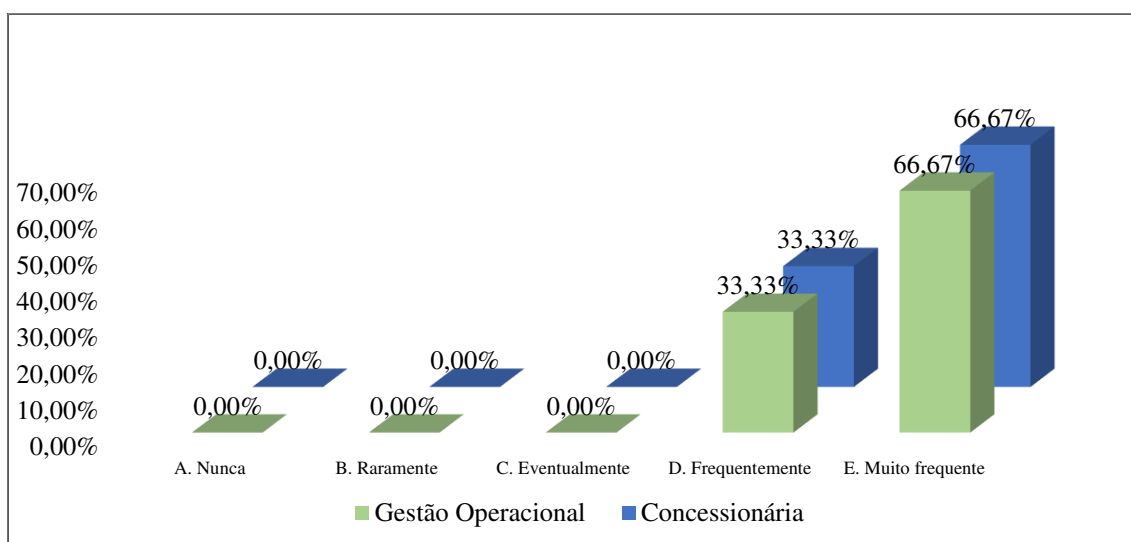


Fonte: Elaboração própria (2023).

No mais, também se investigou a percepção dos gestores em relação à frequência com que abordam e implementam melhorias relacionadas à qualidade dos serviços prestados, incluindo tanto os próprios gestores da organização, quanto a concessionária de energia elétrica do estado.

Conforme evidenciado no Gráfico 26, tanto os gestores, como a concessionária de energia, abordam e implementam melhorias voltadas à qualidade do serviço com frequência. Portanto, isso reflete um compromisso mútuo e uma preocupação compartilhada com o tema da qualidade, alinhando-se com os entendimentos de Nascimento e Nascimento (2015), que ressaltam que a qualidade só será alcançada se todos estiverem envolvidos.

Gráfico 26 – Percepção dos gestores quanto à frequência da abordagem e implementação de melhorias da própria gestão operacional e concessionária, relacionadas à qualidade dos serviços prestados pela empresa terceirizada.

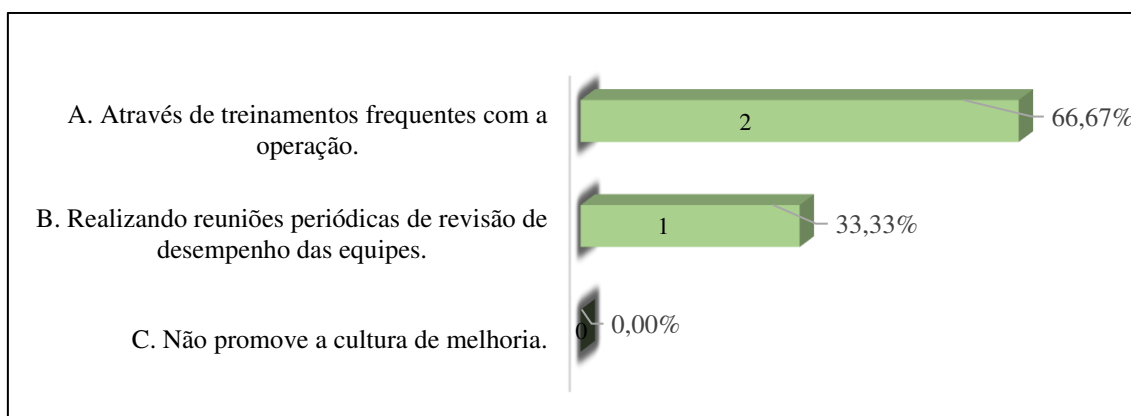


Fonte: Elaboração própria (2023).

Adicionalmente, no Gráfico 27 é apresentado como a empresa prestadora de serviços elétricos incentiva a cultura de melhoria contínua, sob a ótica dos gestores, no que diz respeito à qualidade dos serviços.

Segundo a análise, 66,67% dos gestores relatam que a melhoria da qualidade do serviço é realizada por meio de treinamentos frequentes com a equipe de operação. Isso sugere um investimento na capacitação dos funcionários pela melhoria da qualidade do serviço. Além disso, os 33,33% restantes, relatam que são conduzidas reuniões periódicas de revisão de desempenho das equipes, o que também é fundamental para identificar melhorias e tomar ações corretivas, quando necessário.

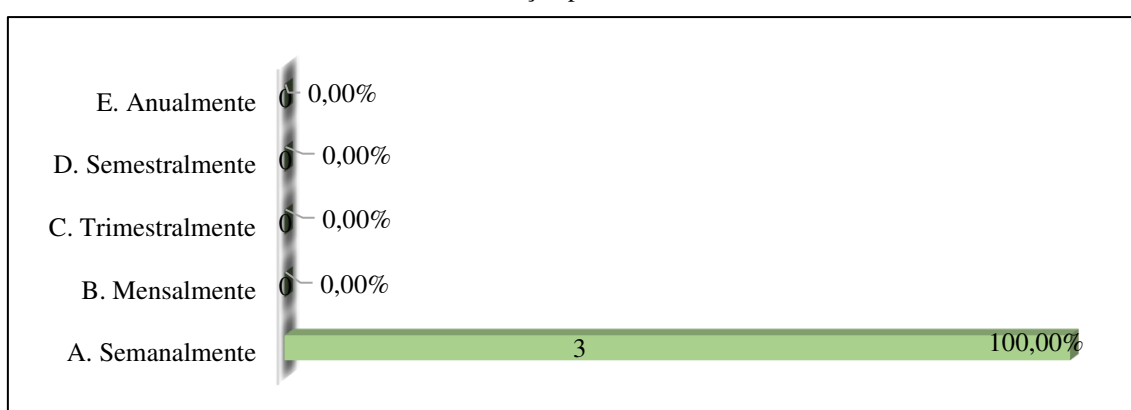
Gráfico 27 – Percepção dos gestores sobre a cultura de melhoria contínua voltada à qualidade dos serviços.



Fonte: Elaboração própria (2023).

E ainda sobre a melhoria contínua voltada à qualidade dos serviços, buscou-se analisar com que frequência a gestão operacional ministra treinamentos voltados ao tema. Conforme exposto no Gráfico 28, é possível verificar que os treinamentos são realizados semanalmente pela gestão operacional. Logo, torna-se como um ponto de atenção a ser analisado pelos gestores, tendo em vista que, mesmo sendo a minoria, ainda existem dúvidas da operação quanto ao tema dos indicadores da qualidade do serviço de energia elétrica.

Gráfico 28 – Frequência que a gestão operacional ministra treinamentos voltados à qualidade dos serviços prestados.

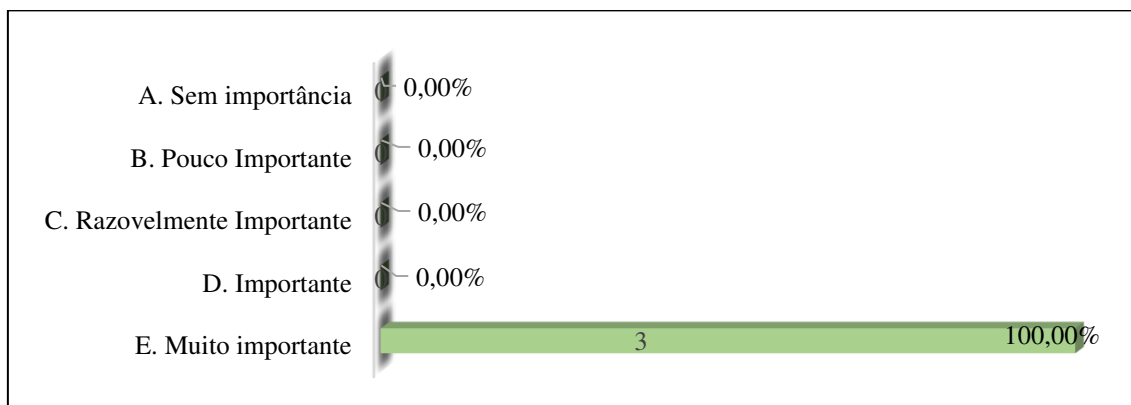


Fonte: Elaboração própria (2023).

E partindo para a percepção dos gestores sobre a importância em divulgar os resultados dos indicadores da qualidade do serviço (DEC e FEC) para a equipe operacional da empresa terceirizada, constatou-se através do Gráfico 29, que todos os

gestores compreendem como muito importante o entendimento dos eletricitistas quanto ao conhecimento dos resultados.

Gráfico 29 – Percepção dos gestores sobre o grau de importância em divulgar os resultados dos indicadores da qualidade do serviço (DEC e FEC) para a equipe operacional da empresa terceirizada.



Fonte: Elaboração própria (2023).

O que propõe uma valorização e integração da equipe como um todo, o que pode ocasionar um potencial impacto positivo na motivação e no desempenho dos colaboradores, vindo a estimular o compromisso e busca pela melhoria contínua.

4.3 Proposição de Melhorias

Entre os objetivos específicos abordados no contexto da pesquisa, apresenta-se através do Quadro 5, as melhorias identificadas a partir das análises dos resultados.

Quadro 5 – Proposição de melhorias.

Item	Ponto Crítico	Ponto de melhoria	Responsáveis
1	Levantar a real necessidade de treinamentos dos eletricitistas.	Realização de cursos eficazes e eficientes que possam contemplar sobre os indicadores de continuidade coletivos com base nos aspectos determinados pela ANEEL.	Gestores da empresa prestadora de serviços elétricos.

2	Levantar as variáveis que possam intervir na comunicação das equipes com o cliente, através do Diagrama de Ishikawa.	Mitigar as variáveis que possam retardar a comunicação da equipe com o cliente final.	Gestores da empresa prestadora de serviços elétricos.
3	Prática e incentivo a capacitação aos profissionais.	Elevar seu nível de instrução dos profissionais que fazem parte da organização, a fim de que possam crescer ainda mais profissionalmente visto que já possuem vivência na área atuante.	Gestores da empresa prestadora de serviços elétricos.

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É inegável que nos dias atuais, a qualidade nos serviços prestados é um tema relevante para as empresas de diversos segmentos. Logo, esse assunto torna-se um destaque a ser analisado dentro das organizações, visando que sejam atendidas e superadas as expectativas dos clientes. No mais, vale ressaltar que a qualidade é fundamental em qualquer setor, mas é particularmente crítica no setor elétrico, tendo em vista que garantir a segurança dos clientes e um fornecimento confiável de energia é essencial para a sociedade.

À vista disso, surge a problemática do presente estudo, que tem como objetivo geral analisar quais os aspectos ligados aos indicadores da qualidade no fornecimento de energia elétrica, relacionado com a percepção de uma empresa terceirizada da região leste do estado da Paraíba. Para se alcançar tal finalidade, buscou-se identificar e apresentar os indicadores da qualidade regulados pela ANEEL, bem como, verificar a percepção da operação e gestão da organização que atende serviços para a população paraibana. Através disso, propor melhorias diante os resultados da pesquisa.

Assim, através da fundamentação teórica, pode-se apresentar uma síntese sobre o aspecto da qualidade e a importância de indicadores. No mais, abrangeu uma exposição quanto ao órgão regulador do país que é responsável por regular e fiscalizar a distribuição de energia elétrica fornecida à população. Apresentou-se ainda, quais são os aspectos que são relacionados à qualidade no fornecimento de energia elétrica e quais são os indicadores regulados pela ANEEL, além disso, quais são as penalidades pelas transgressões dos limites impostos pela agência reguladora, por conseguinte, como tem sido presente a participação da terceirização de serviços no segmento elétrico.

Pode-se constatar através das análises dos resultados que a equipe operacional da empresa prestadora de serviços elétricos possui uma ótima percepção da importância da qualidade nos serviços prestados pela organização, e esse fator, gera um impacto positivo, pois sabe-se que esse tema influencia na satisfação dos clientes. Logo, essa perspectiva está alinhada com os resultados esperados pela autora, uma vez que, é essencial a garantia da qualidade nas empresas da atualidade.

Portanto, através da análise dos resultados também foi possível identificar que existem alguns gargalos a serem melhorados quanto ao conhecimento dos eletricitistas sobre os indicadores de continuidade globais, DEC e FEC, e as compensações aos

consumidores pelas transgressões dos limites de continuidade, logo, tal situação pode ser sanada através dos treinamentos efetivos e eficazes. Ressalta-se ainda que, a análise voltada à operação apresentou uma ótima posição, diante o universo estudado, no entanto, existem colaboradores que possuem dúvidas sobre alguns temas e se torna um ponto de atenção a ser analisado pela gestão da empresa prestadora de serviços elétricos da Paraíba.

Não se limitando ao time operacional, a pesquisa também contemplou a análise da gestão operacional sobre o tema. Nos resultados da equipe de operação, observou-se resultados positivos quanto ao tema, por conseguinte, também foi possível constatar uma boa percepção dos líderes quando se trata do tema qualidade e os indicadores da qualidade do serviço que são regulados pela ANEEL. Ressaltando que existe uma preocupação em retratar aos colaboradores que a qualidade se torna um fator crucial e é inerente à atividade-fim.

Ademais, outro fator relevante e que pode impactar positivamente os resultados, ficando como sugestão por parte da autora, é a prática e incentivo a capacitação aos profissionais, visto que, através das análises foi possível constatar que muitos destes estão inseridos no mercado e possuem uma vivência na área. Todavia, todos podem elevar seu nível de instrução e crescer ainda mais profissionalmente, isso também mostrará a valorização por parte da empresa em desenvolver seus funcionários através de melhoria contínua. É importante evidenciar que existem muitos profissionais jovens na empresa, que estão no início da carreira no segmento elétrico, e que através da capacitação e incentivo, pode-se obter bons resultados e profissionais especializados no ramo e fiéis ao contratante.

No que concerne às limitações da pesquisa, observa-se que a análise esteve voltada apenas à filial paraibana, embora haja filiais da mesma empresa em diferentes estados da federação. Todavia, tal limitação justifica-se pelo fato de que a autora não teve acesso às informações das demais organizações, devido à sua atuação profissional no estado da Paraíba, e ao tempo hábil disponível para a realização deste trabalho.

No mais, entende-se que foram alcançados os objetivos propostos na pesquisa e as expectativas da autora, no que se refere em compreender a situação do time quanto ao tema, pois o assunto interfere relativamente no dia a dia de clientes que recebem os serviços por parte da empresa terceirizada. E, garantir que o time tenha uma perspectiva positiva é algo relevante não somente para a organização, mas também para a população paraibana.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Jucinara Herculano Merquiades de. **Qualidade de energia elétrica – Normas e regulamentações sob a ótica do consumidor**. 2012. Trabalho de Conclusão de Especialização (Pós-Graduação em Engenharia Elétrica) – Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte. 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/BUOS-9C5LKA>. Acesso em: 22 abr. 2023.
- ANEEL. **ANEEL divulga os resultados do desempenho das distribuidoras na continuidade do fornecimento de energia elétrica em 2022**, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/aneel/pt-br/assuntos/noticias/2023/aneel-divulga-os-resultados-do-desempenho-das-distribuidoras-na-continuidade-do-fornecimento-de-energia-eletrica-em-2022>. Acesso em: 5 ago. 2023.
- ANEEL. **A ANEEL**, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/aneel/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/a-aneel>. Acesso em: 5 ago. 2023.
- ANEEL. **Regras e Procedimentos de Distribuição (PRODIST)**, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/procedimentos-regulatorios/prodist>. Acesso em: 5 ago. 2023.
- AVELINO, Ana Cristina. **Qualidade no Processo de Produção – Um modelo de gestão para garantir a qualidade de acabamento das carrocerias em chapa na linha de produção**. 2005. Mestrado Profissionalizante – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em: http://automotiva-poliusp.org.br/wp-content/uploads/2013/01/avelino_ana.pdf. Acesso em: 13 ago. 2023.
- BRASIL, Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987cons.htm. Acesso em: 5 ago. 2023.
- CARVALHO, Maria do Socorro de. **Mapeando a ISO 9001 para o CMMI**. 2007. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciência da Computação) – Faculdade Lourenço Filho, Fortaleza, 2007. Disponível em: <https://docplayer.com.br/1140184-Mapeando-a-iso-9001-para-o-cmmi.html>. Acesso em: 06 ago. 2023.
- CARVALHO, Fábio Henrique Silva de. **A qualidade como entidade empresarial: um estudo sobre a sensibilização corporativa para a qualidade**. 2013. Trabalho de Conclusão de Especialização (Pós-Graduação em Administração) – Universidade Federal do Paraná. Curitiba. 2013. Disponível em: <https://hdl.handle.net/1884/40069>. Acesso em: 19 set. 2023.
- EPE [Empresa de Pesquisa Energética]. **Anuário Estatístico de Energia Elétrica: Ano 2022**. Disponível em: <https://dashboard.epe.gov.br/apps/anuario/>. Acesso em: 5 ago. 2023
- FILARDI, Fernando; ASSIS, Francisco de; MORAES, Ana Beatriz. Análise de Privatização no Setor de Distribuição de Energia no Brasil pela Ótica dos Indicadores de Performance de Consumo Residencial. **Revista de Ciências da Administração**, v. 24, n. 62, p. 152-170, jan.-abr. 2022. DOI: <https://doi.org/10.5007/2175-8077.2022.e81437>. Acesso em: 07 set. 2023.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Paulo J. P. A evolução do conceito da qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação. **Cadernos BAD**. Portugal, n.2, pp. 6-18, 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/82013>. Acesso em: 02 abr. 2023.

Instituto Acende Brasil (2012). **Terceirização no Setor Elétrico e o Interesse Público**. White Paper 8, São Paulo, 28 p.

MACHADO, Rayssa Sá. **Análise dos indicadores coletivos de continuidade de fornecimento de energia da rede elétrica de distribuição da região metropolitana de fortaleza do estado do Ceará ano de 2020**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia Elétrica) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/65871>. Acesso em: 26 fev. 2023.

MAESTRI, Cláudia Olímpia Neves Mamede; ANDRADE, Maria Elisabeth Moreira Carvalho. Indicadores de qualidade do fornecimento de energia do Brasil. **Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento**. Curitiba, v. 8, n. 1, p. 40-61, jan./abr. 2019. DOI: 10.3895/rbpd.v8n1.9123. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbpd>. Acesso em: 22 abr. 2023.

MAINARDES, Emerson Wagner; LOURENÇO, Luis; TONTINI, Gerson. Percepções dos conceitos de qualidade e gestão pela qualidade total: estudo de caso na universidade. **GESTÃO.Org - Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 8, n. 2, p. 279-297, maio/ago. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/view/21631/18323>. Acesso em: 5 ago. 2023.

NASCIMENTO, Maria da Glória Fernandes; NASCIMENTO, Josélia Fernandes. Indicadores de Desempenho e ferramentas da Qualidade em uma empresa fabricante de estruturas metálicas. **Anais do Congresso Brasileiro de Custos - ABC**, [S. l.]. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/4054>. Acesso em: 22 abr. 2023.

OLIVEIRA, Caroline Szpanick de. et al. Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor, Indicadores de Valorização e Desempenho de Companhias Distribuidoras de Energia Elétrica. **Revista Gestão Organizacional. Chapecó**, v. 13, n. 2, p. 104-122, maio/ago. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.22277/rgo.v13i2>. Acesso em: 4 abr. 2023.

PACHECO, Ronaldo Rodrigues. **Evolução da gestão da qualidade: Uma análise por meio da revisão bibliográfica sistemática**. 2018. 110 f., il. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de Produção) – Universidade de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/21176>. Acesso em: 22 abr. 2023.

PEGORARO, Alysson Hoffmann. **Uma metodologia para a avaliação e melhoria da qualidade em empresas de serviços com o uso de indicadores**. 1999. Dissertação de Mestrado – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/80955>. Acesso em: 25 ago. 2023.

PINHEIRO, Jamilly da Silva. et al. **Alinhamento estratégico de uma concessionária de energia elétrica e suas empresas terceirizadas: estudo descritivo pós-implantação de indicadores de desempenho.** Revista Gestão em Análise, Fortaleza, v. 4, n. 1, p. 71-88, jan./jun. 2015. DOI: <https://doi.org/10.12662/2359-618xregea.v4i1.p71-88.2015>. Disponível em: <https://periodicos.unichristus.edu.br/gestao/article/view/507>. Acesso em: 07 set. 2023.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar De. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico.** 2 ed. Novo Hamburgo, Feevale, 2013.

PRODIST. **Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST Módulo 8.** Disponível em: https://www2.aneel.gov.br/cedoc/aren2021956_2_7.pdf.

RODRIGUES, Bruno Felipe da Silva; BACHEGA, Stella Jacyszyn. **A EVOLUÇÃO HISTÓRICA E OS MESTRES DA QUALIDADE,** p.200-217. In: Seminário de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação da Regional Catalão (2.: 2014: Goiás) Coletânea Interdisciplinar em Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação - Volume 3: Engenharias, Saúde e Gestão. Anais [livro eletrônico] / organizado por Adriana Freitas Neves, Idelvone Mendes Ferreira, Maria Helena de Paula, Petrus Henrique Ribeiro dos Anjos. São Paulo: Blucher, 2015. ISBN: 978-85-8039-113-8, DOI: [10.5151/9788580391138-V3_Cap13](https://doi.org/10.5151/9788580391138-V3_Cap13)

ROLT, Miriam Inês Pauli de. **O uso de indicadores para a melhoria da qualidade em pequenas empresas.** 1998. Dissertação de Mestrado – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1998. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/78030>. Acesso em: 25 ago. 2023.

SABBAG, Elaine Cristina Pinho de Aquino. **Envelhecimento nas organizações: Práticas de diversidade etária como estratégia e inovação.** 2021. Dissertação de Mestrado – Escolha de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2021. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10438/30362>. Acesso em: 15 nov. 2023.

SALDANHA; Bruno da Silva; BRAMBILLA, Flávio Régio. Processos de gestão da qualidade em empresa familiar: estudo de caso na Empresa Bertolo e Bianchini Madeireira. **Competência.** Porto Alegre, v. 13, n. 1, jul. 2020. ISSN 2177-4986.

SILVA, Mauren Pomalis Coelho da; LEBORGNE, Roberto Chouhy, ROSSINI, Elton. A Influência da Metodologia de Regulação nos Indicadores de Continuidade DEC e FEC. **Anais do V Simpósio Brasileiros de Sistemas Elétricos – SBSE.** Foz do Iguaçu, 2014. Disponível em: https://www.academia.edu/67767074/A_Influ%C3%Aancia_da_Metodologia_de_Regula%C3%A7%C3%A3o_nos_Indicadores_de_Continuidade_DEC_e_FEC. Acesso em: 07 set. 2023.

SOUZA, Leonardo Leocádio Coelho de; MALDONADO, Maurício Uriona; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão da terceirização no setor brasileiro de distribuição de energia elétrica. ERA – **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 51, n.2, p. 188-201, mar./abr. 2011. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902011000200006>. Acesso em: 2 out. 2023.

TORRES, Matheus Lima. **A influência da metodologia de regulação nos indicadores DEC e FEC para a qualidade de energia da Energisa Paraíba.** 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia Elétrica) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, João Pessoa, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ifpb.edu.br/jspui/handle/177683/2825>. Acesso em: 5 ago. 2023.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO OPERAÇÃO

1. Gênero

Masculino

Feminino

2. Faixa etária

De 18 a 20 anos

De 21 a 30 anos

De 31 a 40 anos

De 41 a 50 anos

Acima de 51 anos

3. Escolaridade

Ensino Fundamental Incompleto

Ensino Fundamental Completo

Ensino Médio Incompleto

Ensino Médio Completo

Ensino Técnico Incompleto ou em andamento

Ensino Técnico Completo

Ensino Superior Incompleto ou em andamento

Ensino Superior Completo

4. Há quanto tempo você trabalha no segmento de distribuição de energia elétrica?

De 0 a 2 anos

De 2 a 4 anos

De 4 a 6 anos

De 6 a 8 anos

Há mais de 8 anos

5. Há quanto tempo você trabalha na empresa prestadora de serviços elétricos?

Menos de 6 meses

Entre 6 e 12 meses

Entre 1 e 2 anos

Há mais de 3 anos

6. Em sua opinião, qual a importância da qualidade do serviço prestado pela empresa?

Sem importância

Pouco importante

Razoavelmente importante

Importante

Muito importante

7. Com que frequência a gestão aborda o tema da qualidade do serviço realizado pela equipe?

Nunca

Raramente

Eventualmente

Frequentemente

Muito frequente

8. Como você percebe a importância em compreender os indicadores da qualidade do serviço de energia elétrica no seu trabalho como eletricitista?

Sem importância

Pouco importante

Razoavelmente importante

Importante

Muito importante

9. Você acredita que a divulgação de indicadores de desempenho voltados à qualidade do serviço é importante em empresas terceirizadas?

Sim, é essencial para avaliar a qualidade do serviço prestado.

Não tenho opinião.

Não, não acredito que seja necessário.

10. Em sua opinião, por que é importante monitorar e melhorar os indicadores da qualidade do serviço de energia elétrica?

Para cumprir as regulamentações governamentais.

Para identificar quais são as principais causas de interrupções de energia.

Para garantir que os indicadores estejam dentro dos padrões mínimos, garantindo um serviço confiável e de alta qualidade aos consumidores.

Não tenho opinião.

11. Você conhece os indicadores da qualidade da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) para avaliarem o seu serviço/trabalho?

Não vejo relevância para o meu trabalho.

Não, nunca ouvi falar neles.

Não, mas gostaria de entender mais sobre o assunto.

Sim, tenho algum conhecimento sobre eles.

Sim, estou muito familiarizado com eles.

12. Você conhece o termo “DEC” (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora)?

Não vejo relevância para o meu trabalho.

Não, nunca ouvi falar neles.

Não, mas gostaria de entender mais sobre o assunto.

Sim, tenho algum conhecimento sobre eles.

Sim, estou muito familiarizado com eles.

13. Você conhece o termo “FEC” (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora)?

Não vejo relevância para o meu trabalho.

Não, nunca ouvi falar neles.

Não, mas gostaria de entender mais sobre o assunto.

Sim, tenho algum conhecimento sobre eles.

Sim, estou muito familiarizado com eles.

14. Na sua opinião, qual a principal razão para medir a qualidade do serviço de energia elétrica com indicadores como DEC e FEC?

Cumprir os regulamentos governamentais.

Fornecer informações para relatórios anuais.

Melhorar a qualidade do serviço e a satisfação do cliente.

Não tenho opinião.

15. Como você considera o tempo médio de resposta da sua equipe para executar uma interrupção de energia não programada?

Muito lento

Lento

Aceitável

Rápido

Muito rápido

16. Como você considera a eficácia da comunicação e resposta da sua equipe com o cliente final ao atender uma interrupção de energia elétrica?

Muito insatisfatória, a comunicação é inexistente e a resposta é lenta.

Insatisfatória, a comunicação é confusa e a resposta é conveniente.

Aceitável, a comunicação pode melhorar e a resposta é adequada.

Boa, a comunicação é satisfatória e a resposta é razoavelmente rápida.

Excelente, a comunicação é clara e a resposta é rápida.

17. Qual seu nível de entendimento sobre compensação aos consumidores pelas violações dos limites de continuidade de energia elétrica?

Não, nunca ouvi falar.

Não sei dizer.

Não, mas gostaria de entender mais sobre o assunto.

Sim, tenho algum conhecimento sobre eles.

Sim, estou muito familiarizado com eles.

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO GESTÃO

1. Gênero

Masculino

Feminino

2. Faixa etária

De 18 a 20 anos

De 21 a 30 anos

De 31 a 40 anos

De 41 a 50 anos

Acima de 51 anos

3. Escolaridade

Ensino Técnico Completo

Ensino Superior Incompleto ou em andamento

Ensino Superior Completo

Pós-Graduação (Especialização, Mestrado ou Doutorado)

4. Há quanto tempo você trabalha no segmento de distribuição de energia elétrica?

De 4 a 6 anos

De 6 a 8 anos

De 8 a 10 anos

Há mais de 10 anos

5. Há quanto tempo você trabalha na empresa prestadora de serviços elétricos?

Menos de 6 meses

Entre 6 e 12 meses

Entre 1 e 2 anos

Há mais de 3 anos

6. Em sua opinião, qual a importância da qualidade do serviço prestado pela empresa terceirizada?

Sem importância
Pouco importante
Razoavelmente importante
Importante
Muito importante

7. No seu ponto de vista como gestor, por que é importante monitorar e melhorar os indicadores da qualidade do serviço de energia elétrica?

Para cumprir as regulamentações governamentais.

Para garantir que os resultados estejam de acordo com as expectativas da concessionária.

Para garantir que os indicadores estejam dentro dos padrões mínimos, garantindo um serviço confiável e de alta qualidade aos consumidores.

Outros.

8. Na sua opinião, qual é a influência dos indicadores da qualidade do serviço na tomada de decisão estratégica?

Não tem influência nas decisões estratégicas.

Fornecem informações relevantes para orientar as decisões estratégicas.

Aumentam a complexidade para orientar as decisões estratégicas.

São irrelevantes para a estratégia da organização.

Outros.

9. Com que frequência a gestão operacional aborda e implementa melhorias relacionadas à qualidade dos serviços prestados pela empresa?

Nunca

Raramente

Eventualmente

Frequentemente

Muito frequente

10. Com que frequência a concessionária aborda e implementa melhorias voltadas à qualidade dos serviços prestados pela empresa?

Nunca

Raramente
Eventualmente
Frequentemente
Muito frequente

11. Como a empresa incentiva a cultura de melhoria contínua em relação à qualidade dos serviços?

Através de treinamentos frequentes com a operação

Realizando reuniões periódicas de revisão de desempenho das equipes

Não promove a cultura de melhoria

Outros

12. Com que frequência a gestão ministra treinamentos voltados à qualidade dos serviços prestados?

Anualmente

Semestralmente

Trimestralmente

Mensalmente

Semanalmente

13. No seu ponto de vista como gestor, qual o nível de importância em divulgar os resultados dos indicadores da qualidade do serviço (DEC e FEC) para o time operacional?

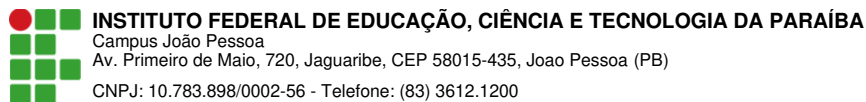
Sem importância

Pouco importante

Razoavelmente importante

Importante

Muito importante



Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

Entrega da Versão Final TCC.

Assunto: Entrega da Versão Final TCC.
Assinado por: Brenda Moizes
Tipo do Documento: Anexo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Brenda da Conceição Moizés, ALUNO (20192460104) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA**, em 13/12/2023 23:38:13.

Este documento foi armazenado no SUAP em 13/12/2023. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1022452
Código de Autenticação: 51313c40df

