



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS CERTIFICADORAS DE PRODUTOS ORGÂNICOS: UMA ANÁLISE POR MEIO DA ESCALA SERVQUAL.

Allan Leon Casemiro da Silva¹

Liliane Ubeda Morandi Rotoli²

Andrea Rossi Scalco³

Resumo

O mercado de produtos orgânicos vem crescendo com rapidez no Brasil, e com isso a necessidade de certificação destes, pois é com ela que pode-se garantir uma credibilidade de produção do produto orgânico. Diante deste cenário buscou-se avaliar como é a relação entre o cliente, produtor ou processador de orgânicos e o prestador de serviço, a certificadora. Com o objetivo de analisar a percepção do produtor orgânico certificado acerca do serviço prestado pela certificadora, utilizou-se uma metodologia quantitativa descritiva exploratória por meio do instrumento de coleta de dados, questionário, estruturado pela técnica de escala SERVQUAL. Tal técnica é indicada para mensurar a qualidade dos serviços avaliando a diferença entre o que os clientes esperam receber e o efetivamente acreditam que recebem. O banco de dados coletado foi composto por 89 produtores orgânicos, sendo 30 responderam os questionários, foram selecionados produtores de diversas certificadoras cadastradas no Ministério da Agricultura.

Palavras chave: Produtos Orgânicos, certificação, qualidade do serviço.

¹ Professor da Faculdade da Alta Paulista – FADAP/FAP, Especialista em Gestão do Agronegócio pela UNESP – Campus de Tupã, Graduado em Administração UNESP/Campus de Tupã – allanleon@tupa.unesp.br.

² Mestre em Economia pela Universidade de São Paulo, Mestranda do Programa de Pós Graduação em Agronegócio e Desenvolvimento – PGAD – UNESP/Campus de Tupã, lilianemorandi@yahoo.com.br

³ Professora Doutora da UNESP – Campus de Tupã, Programa de Pós Graduação em Agronegócio e Desenvolvimento – PGAD – andrea@tupa.unesp.br



EVALUATION OF QUALITY OF SERVICES PROVIDED FOR THE CERTIFIERS ORGANIC PRODUCTS: AN ANALYSIS THROUGH THE SCALE SERVQUAL.

Abstract

The organic market has been growing rapidly in Brazil, and with it the need for accreditation of these as it is with her that we can ensure credibility production of organic produce. Against this background we sought to assess how the relationship between the client, producer or processor of organic and the service provider, the certifier. In order to analyze the perception of organic certified producer about the service provided by the certifier, used a descriptive exploratory quantitative methodology through the instrument of data collection, questionnaire, structured by the technique of SERVQUAL. This technique is recommended to measure the quality of services by evaluating the difference between what customers expect to receive and effectively believe they receive. The database collected was composed of 89 organic producers, 30 answered questionnaires, producers of various certifiers registered with the Ministry of Agriculture were selected.

Keywords: Organic Products, accreditation, quality of service.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LOS PRODUCTOS ORGÁNICOS DE CERTIFICACIÓN: UN ANÁLISIS POR MEDIO DE SERVQUAL ESCALA.

SUMARIO

El mercado de productos orgánicos está creciendo rápidamente en Brasil, y con ella la necesidad de certificación de éstos, ya que es con ella que podemos garantizar la producción de productos orgánicos credibilidad. En este escenario hemos tratado de evaluar cómo la relación entre el cliente, productor o procesador orgánica y proveedor de servicios, el certificador. Con el fin de analizar la percepción de certificado de productor orgánico sobre el servicio prestado por la certificación, se utilizó una metodología cuantitativa descriptiva exploratoria a través del instrumento de recolección de datos, cuestionario, estructurado por la técnica SERVQUAL. Esta técnica está indicado para la medición de la calidad de los servicios mediante la evaluación de la diferencia entre lo que los clientes esperan recibir y efectivamente creen que reciben. La base de datos recogida se compone de 89 productores orgánicos, 30 respondieron cuestionarios, los productores fueron seleccionados de diferentes certificadoras registradas en el Ministerio de Agricultura.

Palabras clave: Productos Orgánicos, la certificación, la calidad del servicio.



1 INTRODUÇÃO

A produção orgânica vegetal e animal no Brasil cresce anualmente em números consistentes. Segundo dados do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) (2012) o número de propriedades certificadas de produtos orgânicos teve um crescimento maior que 130% desde 2006. Igualmente cresce o mercado consumidor destes produtos no Brasil e no mundo, percebe-se um consumidor mais preocupado com a saúde e exigente com os produtos adquiridos para a alimentação.

Este crescimento levou a necessidade de regulamentação do setor, para que pudesse permitir uma garantia da qualidade nos diversos elos da cadeia produtiva (fornecedores de matéria prima, produtores, processadores e varejistas), bem como para garantir a proteção da saúde e segurança do consumidor através do acompanhamento da qualidade.

Neste contexto surge a Lei 10.831/2003 denominada como Lei da Agricultura Orgânica, que trouxe a regulamentação dos setores produtivos e os parâmetros para caracterização do processo de produção e comercialização dos produtos orgânicos.

Em seu artigo 3º dispôs sobre a necessidade de avaliação da conformidade sob a forma de certificação para os produtos da seguinte maneira *“Para sua comercialização, os produtos orgânicos deverão ser certificados por organismo reconhecido oficialmente, segundo critérios estabelecidos em regulamento”*.

Comercialização dos produtos orgânicos os produtores necessitam obter uma certificação que pode ser por auditoria, ou certificação de terceira parte, certificação participativa por um Sistema Participativo de Gestão.



Assim este trabalho buscou levantar a percepção do produtor de produtos orgânicos acerca dos serviços prestados pela certificadora, em especial as certificadoras por auditoria.

2 JUSTIFICATIVA E OBJETIVO

A legislação brasileira é rigorosa quanto a cobrança para com os produtores orgânicos, porém tampouco é divulgado sobre a opinião e tratamento destes produtores.

Na literatura existem artigos que se referem às dificuldades dos produtores orgânicos em obter e manter as certificações. De acordo com Scalco et al. (2014) em um estudo com 216 produtores rurais orgânicos de todo o Brasil, os fatores que dificultam o processo de conversão e manutenção da certificação orgânica referem-se a compreensão e dificuldade de executar as normas, o preço dos insumos apropriados para o uso no manejo orgânico e a falta de informação sobre os produtos apropriados para o uso na agricultura orgânica.

No âmbito internacional alguns estudos foram realizados com o intuito de avaliar a confiabilidade da certificação de terceira parte. Os autores Albersmeier et al. (2009) analisaram o banco de dados do sistema de certificação Alemã de Qualidade e Segurança alimentar contendo 102.648 auditorias, para a análise estatística ser mais consistente utilizou-se somente os dados do setor de produção de suínos de um determinado estado da federação. Com base em testes estatísticos os resultados sugeriram que a validade e confiabilidade de auditorias não é garantida, sendo portanto duvidosa as certificações de terceira parte.

Os sistemas de certificação engessam o papel do produtor orgânico, não se tem conhecimento de como o serviço de certificação é implantado na visão do produtor, diante de tantas dificuldades encaradas e superadas por eles é de fundamental importância “ouvi-los” e analisar o serviço que é fornecido ao setor.



O objetivo deste artigo é realizar uma avaliação do serviço de certificação oferecido pelas certificadoras de terceira parte aos produtores orgânicos de todo o Brasil. A ferramenta para análise do serviço prestado chama-se escala SERVQUAL, na próxima seção ela será explicada detalhadamente.

3 REVISÃO TEÓRICA

3.1 CERTIFICAÇÕES

A evolução das técnicas de produção e de tecnologias motivada pelo aumento do consumo de alimento no mundo ocasionou uma forma de produção de alimentos que abusa dos métodos “sintéticos” ou não naturais como práticas tecnológicas com sementes geneticamente melhoradas e utilização de fertilizantes químicos, agrotóxicos.

Em contrapartida, existem produtores e consumidores que não concordam com essa forma “moderna de agricultura”, e encontram-se um nicho de mercado onde consumidores exigem uma forma de produção mais ecológica. Segundo dados do projeto Organics Brasil, vinculado ao MAPA, estima-se que o mercado de produtos orgânicos deve crescer 35% em 2014. (MOREIRA, 2014)

Para que se possa comercializar um produto com característica de orgânico no Brasil, a legislação brasileira exige que o produtor deve regularizar o produto por meio de uma certificação, sendo obtida por uma das três formas: auditoria, sistema participativo de garantia ou controle social na venda direta (IPD, 2014). A certificação é o instrumento que transmite ao consumidor a garantia de qualidade, características do processo produtivo e do produto (ALBERSMEIER; et al., 2009; CALDAS; et al., 2012; LOURENZANI; LOURENZANI; PIGATTO, 2012).



O crescimento da demanda externa por produtos orgânicos também estimulou produtores nacionais a buscarem por um padrão de certificação orgânico reconhecido internacionalmente. As atividades de certificação no Brasil são, nos dias de hoje, exercidas por um número significativo de certificadoras.

Segundo dados do MAPA (2014), existem atualmente 21 organismos de avaliação de conformidade orgânica cadastrados sendo que 09 são de Certificação por Auditoria, ou certificação por terceira parte, e 12 por Sistemas Participativo de Garantia (SPG). A função destas entidades é a de garantir aos consumidores através de rotulagem com o selo (marca de qualidade) na embalagem, de que o produto foi elaborado segundo as normas da produção orgânica estabelecidas na legislação brasileira.

Levando em conta o objetivo desta pesquisa, o interesse recai somente aos produtores orgânicos com certificação por auditoria. As empresas que realizam a auditoria emitem o selo e a certificação ao produtor são cadastradas junto ao MAPA e são chamadas de Organismo da Avaliação da Conformidade Orgânica (OAC).

Segundo o MAPA (2014) as certificadoras cadastradas para realização da avaliação de conformidade são: Instituto de Tecnologia do Paraná (TECPAR), Ecocert Brasil Certificadora Ltda, IBD certificações Ltda, IMO Control do Brasil Ltda, Agricontrol Ltda (OIA Brasil), Instituto Nacional de Tecnologia (INT) e Instituto Chão Vivo de Avaliação da Conformidade e Instituto Mineiro de Agropecuária – IMA

A obtenção de uma certificação pode ser motivada por estratégia de diferenciação, o produto certificado tem acesso a mercados de maior valor. Segundo LOURENZANI; LOURENZANI; PIGATTO (2012). Quando os produtores não conseguem essa diferenciação, tendem a desistir da certificação por causa da falta de recursos financeiros, descrédito do processo, exigências específicas que não conseguiriam cumprir. No final do processo foi possível perceber junto aos



agricultores que conseguiram a certificação uma melhora nos aspectos técnicos, ambientais e econômicos.

3.2 ESCALA SERVQUAL

Para responder ao objetivo investigado, utilizou-se a metodologia SERVQUAL. Segundo, Zeithaml, Bitner e Gremler (2003) esta técnica gera um indicador multidimensional para mensurar a qualidade de um serviço, onde são analisadas as dimensionalidades da qualidade do serviço: confiabilidade, presteza, segurança, empatia e tangíveis.

O quadro 1 explica cada uma das dimensões, e o que busca analisar os segundo os autores Parasuraman e Berry apud Reis (2001).

Quadro 1: Critérios definidos por Parasuraman e Berry.

Dimensão	Busca analisar
Confiabilidade	Capacidade para prestar o serviço prometido de forma segura.
Presteza	Boa vontade para servir o usuário e fornecer atendimento ágil.
Garantia	Conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de passar confiança e credibilidade.
Empatia	Consideração e atenção individualizada que a empresa presta ao seu usuário
Tangibilidade	Bens tangíveis da prestadora de serviço , como: aparência das instalações físicas, prédio, equipamentos do pessoal e dos materiais de comunicação.

Fonte: adaptado de REIS (2001).



Esta ferramenta originalmente é composta por 42 afirmativas, sendo metade destinada a investigar a expectativa do cliente sobre o serviço e a outra metade envolve as afirmativas do desempenho que o cliente considera que a empresa oferece, distribuídas segundo as cinco dimensões de qualidade de serviços apresentadas anteriormente. As afirmativas são respondidas segundo a escala de Likert, onde o respondente deve escolher entre as opções de concordo totalmente (5) e discordo totalmente(1), como resposta para a afirmativa indagada. (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2014)

Finalmente, a qualidade percebida(Q) pelo produtor orgânico (cliente da certificadora) é dada pela diferença do escore da percepção do desempenho(D) e o escore da expectativa(E), $Q=D-E$. Caso o resultado seja positivo, mais satisfeitos estarão os consumidores, e se o resultado for negativo mais insatisfeitos estarão os produtores orgânicos com o serviço prestado pela certificadora contratada, ou seja, segundo Kotler apud Reis (2001) pode-se interpretar a relação entre expectativas e percepções dos clientes da seguinte forma:

1. Se Expectativas < Percepções do desempenho : a qualidade percebida é boa;
2. Se Expectativas = Percepções do desempenho: a qualidade percebida é aceitável;
3. Se Expectativas > Percepções do desempenho: a qualidade percebida é ruim;

A escolha desse instrumento se deu pela ampla utilização a literatura encontramos estudos de avaliações da qualidade percebida do serviço oferecido pelas empresas através da escala SERVQUAL em diversas áreas. Assim esse instrumento se caracteriza de acordo com os objetivos desta pesquisa como instrumento que mais pode aproximar a percepção do produtor acerca da certificadora, além de apresentar uma estrutura simples e de fácil compreensão que poderia ser aplicado a qualquer produtor independente do nível de escolaridade.



4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Para o desenvolvimento deste artigo, realizou-se uma pesquisa quantitativa descritiva exploratória, onde os dados foram tratados e analisados por meio da estatística descritiva com técnicas de apresentação dos dados com gráficos gerados pelo software Excel.

O MAPA (2014) possui um banco de dados conhecido como Cadastros Nacionais dos Produtores Orgânicos, neste arquivo estão cadastrados 10.622 produtores, porém o número de produtores orgânicos subestimado no banco de dados, pois as associações e grupos de produtores de orgânicos contam como uma unidade de produção.

Neste estudo tomamos como universo da pesquisa somente os produtores orgânicos certificados por terceira parte com a unidade produtiva localizada nas regiões Sul, Sudeste, Centro-Oeste.

A amostra compõe esta pesquisa é composta por 30 respondentes, entre eles produtores orgânicos da produção primária vegetal e animal e processadores de produtos de origem vegetal e animal certificados que foram selecionados aleatoriamente através de banco de dados da certificadora IBD, TECPAR e outras bases de dados disponíveis.

O banco de dados da pesquisa manteve-se distribuído da seguinte forma: 70% utilizavam os serviços de certificação da certificadora IBD, 13,4% utilizavam a certificadora ECOCERT, 13,3% TECPAR, 3,4% IMO.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário estruturado sobre a teoria da escala SERVQUAL. A aplicação do questionário foi realizado por entrevista telefônica e houve facilidade de entendimento por parte dos produtores nas questões indagadas. No anexo A, encontra-se o questionário aplicado na íntegra. O quadro 2, mostra as dimensões e as variáveis que buscou-se analisar por meio do questionário.

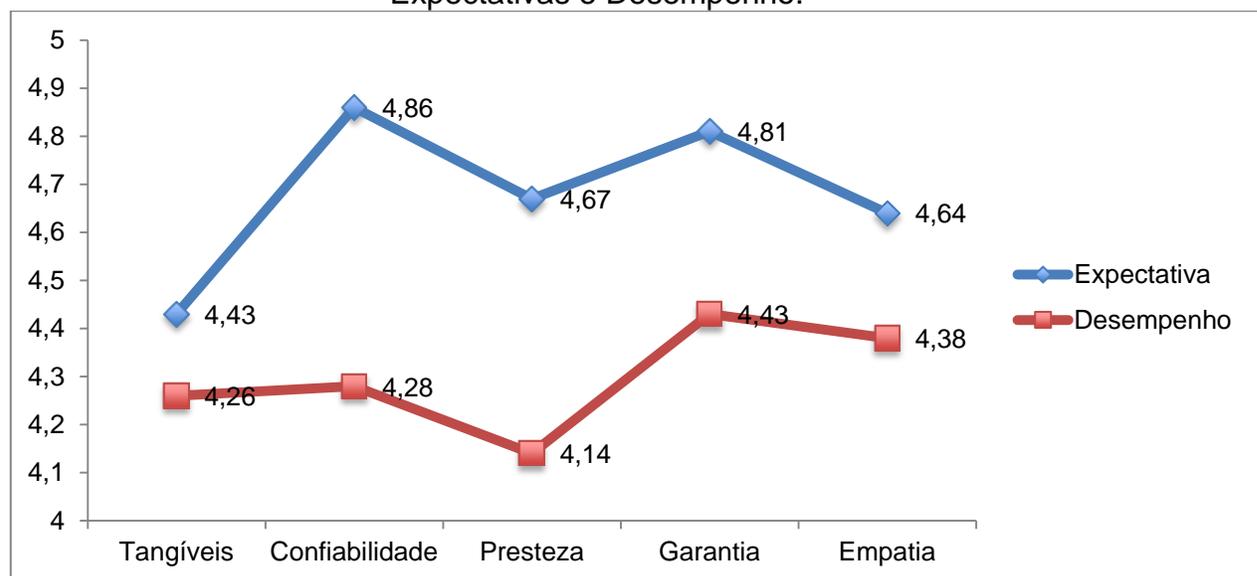


5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Uma primeira análise dos resultados foi realizada a partir do fator de desempenho (qualidade percebida) objetivando identificar as dimensões que mais contribuíram para o valor encontrado no fator. Em seguida, realizou-se uma análise para avaliar a satisfação em maior e menor grau dos produtores dentro das dimensões da escala SERVQUAL.

Para dar a ideia da distribuição das respostas nas avaliações de desempenho e expectativa gerou-se o gráfico 1. As linhas do gráfico mostram que o desempenho das certificadoras estão abaixo das expectativas para todas as dimensões, e as linhas encontram-se ainda mais distantes para as dimensões Confiabilidade e Presteza, indicando uma discrepância entre a expectativa do produtor e o efetivo desempenho da certificadora.

.Gráfico 1: Médias da escala SERVQUAL segundo as afirmações das Expectativas e Desempenho.



Fonte: Dados da pesquisa.

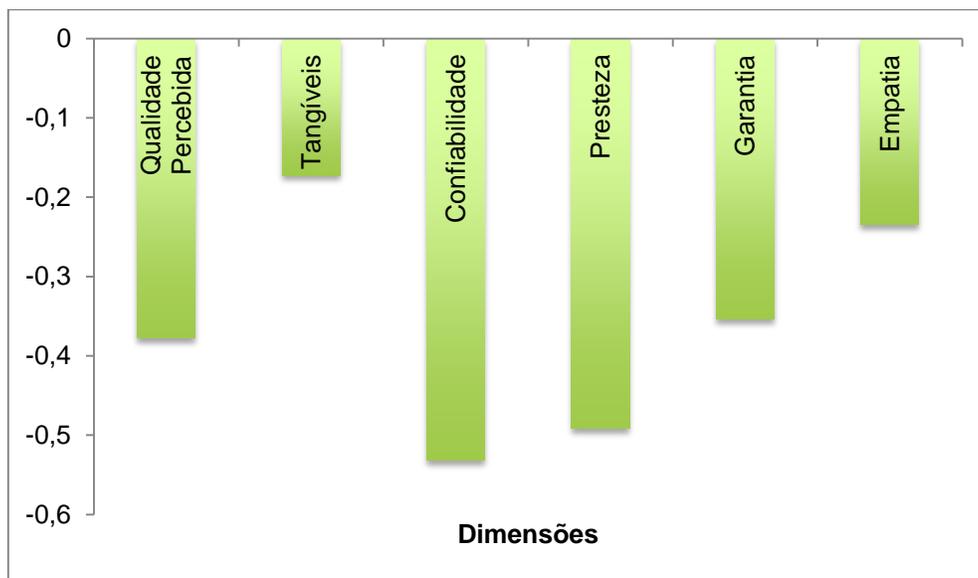
Verifica-se que nas cinco dimensões estudadas as certificadoras obtiveram desempenho abaixo do esperado. Ressaltando as dimensões de



confiabilidade (-0,53) e prestação (-0,49) que tiveram respectivamente os piores resultados.

Entre os valores encontrados por esta fórmula obteve-se três diferenças positivas e dezessete negativas, portanto na média a qualidade percebida apresentou o valor de $-0,38$. Avaliando os valores da qualidade percebida segundo as dimensões encontrou-se também resultados com valores negativos como mostra o Gráfico 2.

Gráfico 2: Relação entre as médias da qualidade percebida e as dimensões, referente aos dados de 30 respondentes da pesquisa.



Fonte: Dados da Pesquisa.

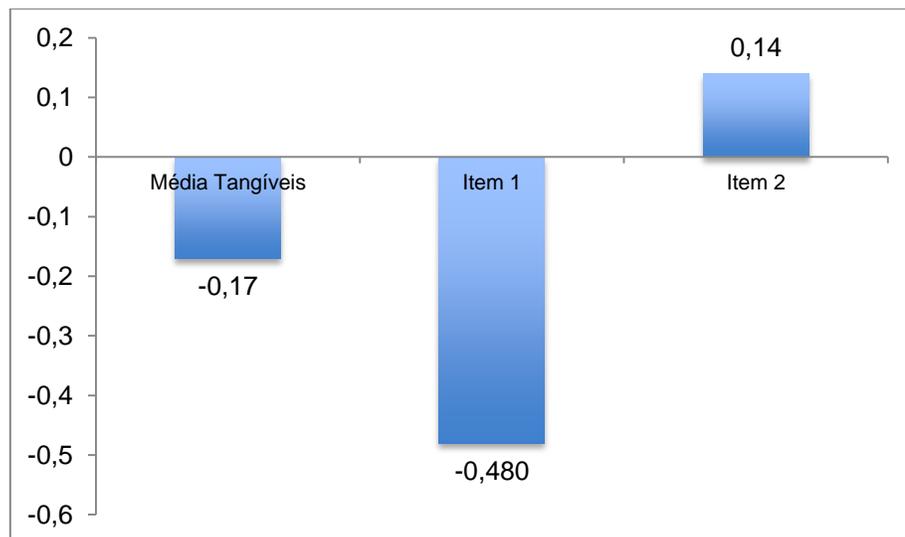
As dimensões de Tangibilidade (-0,17) e Empatia (-0,23) foram que apresentaram os resultados menos insatisfatórios apresentando pontuações menores que a média da Qualidade Percebida. Será investigado o comportamento de cada dimensão. Ressalte-se que em nenhuma das dimensões as certificadoras conseguiram um desempenho satisfatório, ou que superasse as expectativas do cliente.



5.1 TANGIBILIDADE

Nesta dimensão foram analisados os bens tangíveis da empresa, o item 1 indagava sobre os equipamentos da certificadora e o item 2 sobre aspectos pessoais dos funcionários. O gráfico 3 mensura cada um dos itens.

Gráfico 3: Qualidade percebida dos itens referentes a dimensão tangibilidade pelos respondentes da pesquisa.



Fonte: Dados da pesquisa.

A dimensão tangibilidade foi que apresentou melhor desempenho entre todas. Esse fato pode justificar-se pela baixa expectativa colocada pelos produtores de orgânicos nesta dimensão. Esta obteve uma expectativa média de 4,43, e um desempenho de 4,26. Isso pode ser justificado pela característica da prestação do serviço. As consultorias de certificação são feitas na propriedade do produtor, sem que este tenha que visitar as dependências da Certificadora.

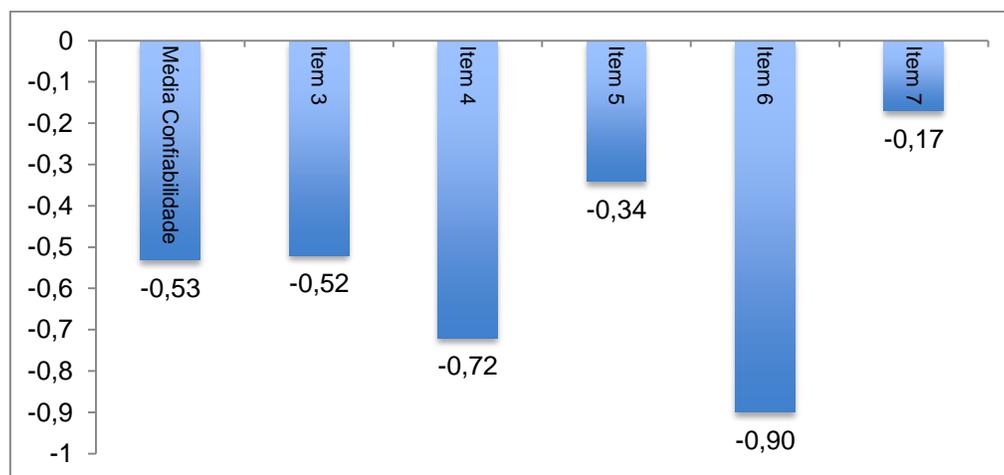


Assim a percepção do Item 1 – equipamentos modernos, e do Item 2 funcionários da certificadora estarem bem vestidos obteve o menor baixos, levando a percepção desta dimensão.

5.2 CONFIABILIDADE

Esta dimensão possuía a função de identificar aspectos relacionados com a capacidade da empresa em servir seus clientes. O item 3 se referia ao comprometimento com a pontualidade do serviço, o item 4 busca analisar a cooperação da certificadora em ajudar o cliente a resolver algum problema, o item 5 avalia a confiança que o cliente tem pela certificadora, o item 6 refere-se ao tempo prometido para o fornecimento de algum serviço, item 7 avalia erros que a certificadora pode cometer no preenchimento dos dados da propriedade. Os dados são apresentados no gráfico 4.

Gráfico 4: Qualidade percebida dos itens referentes a dimensão confiabilidade pelos respondentes da pesquisa.



Fonte: Dados da Pesquisa.



Dois itens desta dimensão possuem valores negativos de expressiva magnitude que influenciaram a média da qualidade percebida, sendo que o item 6, fornecer serviço no tempo prometido, apresentou escore de -0,9. Isso pode ser justificado pelos procedimentos burocráticos dos processos de certificação e pela necessidade de visitas as propriedades que devem ocorrer em datas agendadas ou pré-estabelecidas pelas certificadoras.

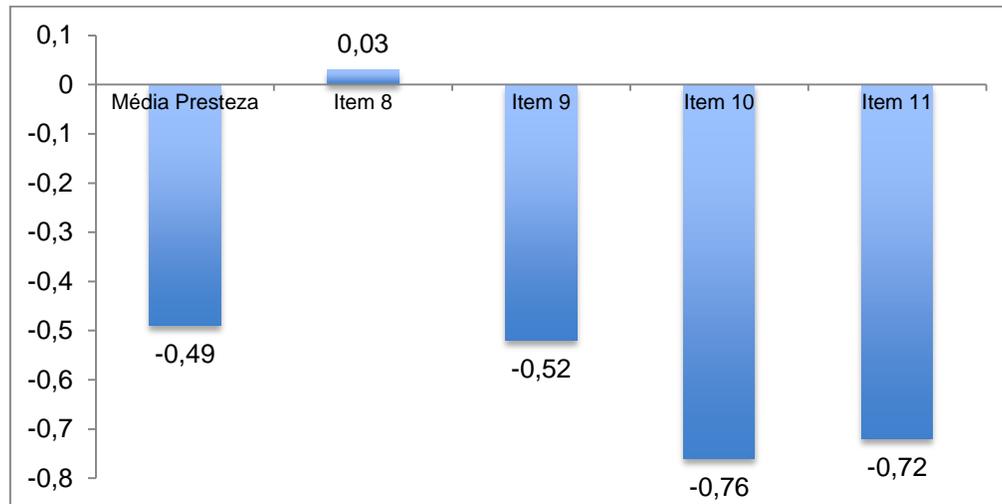
Em sequencia o Item 4, ajuda da certificadora aos problemas dos produtores, com -0,72, o que demonstra o baixo índice de solidariedade das certificadoras às dificuldades encontradas pelos produtores durante o processo de certificação, observando que a insatisfação é recorrente em todos os outros itens, porém em menor grau.

5.3 PRESTEZA

Na avaliação da qualidade percebida do serviço para a dimensão Presteza, utilizaram-se os itens: 8, 9, 10,11. Tais itens analisou-se respectivamente; a atenção da certificadora para com o cliente, atendimento pelos funcionários da certificadora quando solicitada, boa vontade em ajudar os clientes, disponibilidade em ajudar os clientes. O gráfico 5 apresenta os dados referentes a dimensão presteza.



Gráfico 5: Qualidade percebida dos itens referentes a dimensão prestação pelos respondentes da pesquisa.



Fonte: Dados da Pesquisa.

Os escores encontrados nesta dimensão tiveram a maior amplitude, pois variaram entre valores positivos e negativos. Nesta dimensão a satisfação dos respondentes foi refletida quanto ao item 8 demonstrando que as certificadoras informam aos clientes exatamente quando os serviços são executados.

Para os demais itens a qualidade percebida pelos respondentes foi insatisfatória, com atenção para o item 10 que obteve o segundo menor escore da qualidade percebida, -0,76, indicando que os respondentes da pesquisa não estão satisfeitos com a disponibilidade de ajuda aos clientes que as certificadoras estão oferecendo.

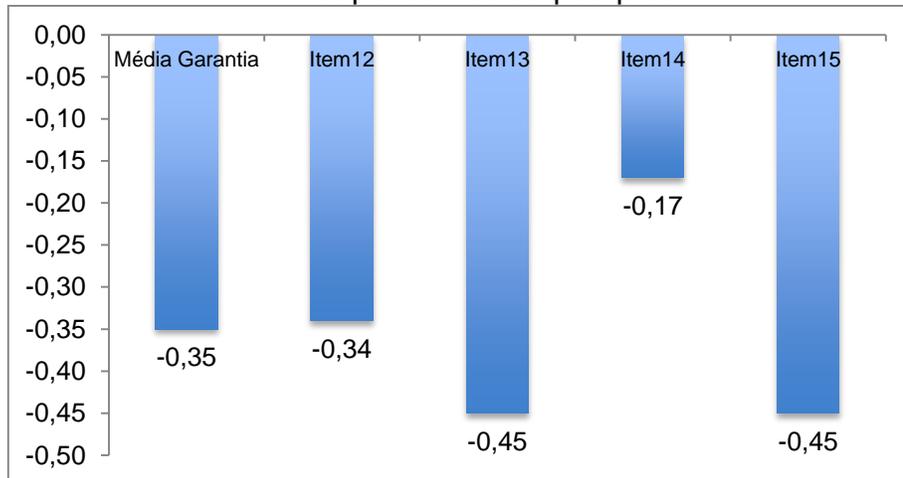
5.4 GARANTIA

Os itens que caracterizam esta dimensão correspondem aos aspectos de segurança que a certificadora transmite ao cliente. O item 12 avalia se o produtor/processador acredita no empregado da certificadora, item 13 avalia a segurança do cliente em uma negociação com o funcionário da certificadora, item



14 verifica a educação dos empregados e item 15 analisa o suporte que a empresa oferece ao funcionário na percepção do cliente.

Gráfico 6: Qualidade percebida dos itens referentes a dimensão garantia pelos respondentes da pesquisa.



Fonte: Dados da Pesquisa.

Os escores encontrados são todos negativos, e as maiores insatisfação dos produtores/processadores são quanto a negociação com os funcionários e o suporte que a certificadora oferece ao seu funcionário.

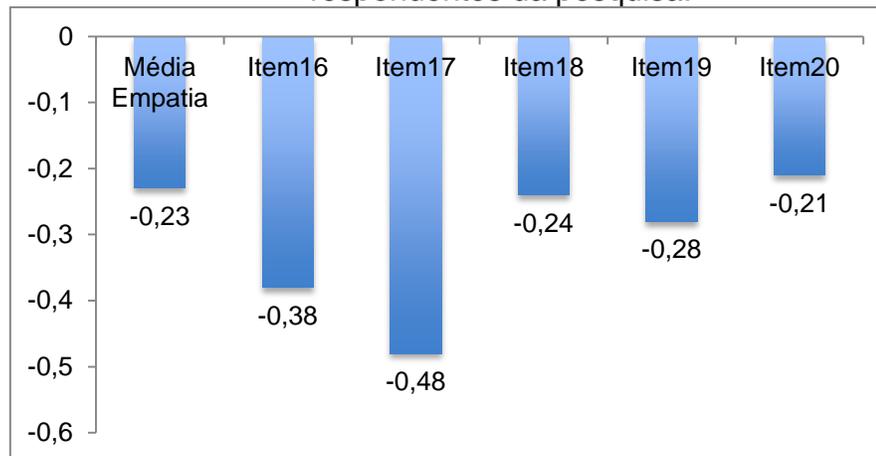
5.5 EMPATIA

A dimensão empatia continha 5 itens, o item 16 buscou identificar o atendimento individualizado ao cliente, os item 17 e 18 avaliaram o conhecimento por parte do funcionário da certificadora das necessidades dos produtores/processadores, o item 19 avaliou o comprometimento da certificadora com o cliente, o item 20 analisou a acessibilidade da certificadora quanto ao horário de funcionamento.



O gráfico 7 mostra os valores encontrados para a qualidade percebida pelos clientes das certificadora e a média da dimensão. Pode-se observar a insatisfação dos clientes quanto a consideração e atenção individualizada que a certificadora oferece aos produtores e processadores de produtos orgânicos.

Gráfico 7: Qualidade percebida dos itens referentes a dimensão empatia pelos respondentes da pesquisa.



Fonte: Dados da Pesquisa.

Os itens que apresentaram maiores valores foram o item 17-atendimento das necessidades do cliente e o item 16 – atenção individual aos clientes.

As características das certificadoras e as regras que tem que ser cumpridas pelos produtores podem ter levado a caracterização do escore desta dimensão. O fato que em alguns casos a certificação é feita a uma cooperativa ou associação de produtores pode ter influenciado no itens, sendo que estes produtores demandavam um atendimento personalizado, o que ao menos conseguisse atender de forma individual os produtores.



6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A preocupação com o bem estar e sociedade está levando ao aumento do consumo de produtos orgânicos, ao mesmo passo, cresce a burocracia e exigências do governo com os produtores e processadores de orgânicos. Na etapa de aplicação do questionário desta pesquisa, os respondentes tiveram a liberdade de demonstrar suas opiniões e críticas sobre o sistema que envolve o setor.

As principais reclamações foram quanto a burocracia para licenciamento de produtos biológicos, químicos para utilização no manejo da produção. Segundo os produtores rurais algumas técnicas desenvolvidas em universidades poderiam ser implantadas no manejo e assim aumentaria a produção, mas o governo brasileiro impede o desenvolvimento por exigir registros extremamente rigorosos.

Alguns produtores consideram as legislações do exterior, quanto a produção de orgânicos, mais fáceis de acompanhar. Uma outra reclamação frequente foi quanto ao preço pago pela certificação, contudo consideram que o custo benefício vale a pena.

Pode-se concluir que o objetivo da pesquisa foi alcançado. Observou-se que os produtores/processadores de orgânicos estão insatisfeitos com o atendimento oferecido pelas certificadoras, especialmente em maior grau nas dimensões que regem a confiabilidade e presteza.

Sugere-se novas pesquisas com uma amostra de maior abrangência das certificadoras, e questões socioeconômicas para realizar análise multivariada de dados e regressão linear múltipla, com o objetivo de avaliar quais variáveis (como: sexo, escolaridade, renda, escopo produtivo, etc) que impactam na qualidade percebida dos produtores/processadores. O resultado desta pesquisa é importante para nortear políticas públicas que visam melhores condições de produção de produtos orgânicos vegetal e animal.



Como disse um dos produtores entrevistados: “O produtor brasileiro é tão judiado, alguém tem que olhar por nós” Sr. Silvestre (10 anos dedicado a produção de orgânicos).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BACCARO, T.A., GALÃO, F. p. O USO da escala SERVQUAL na avaliação da qualidade percebida de uma instituição bancária localizada em Londrina/PR. **Revista Cesumar: Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**, Vol. 17, No 1, 2012.

BRASIL. Ministério da agricultura. **Regularização da Produção Orgânica**. Disponível em: <http://www.agricultura.gov.br/desenvolvimento-sustentavel/organicos/regularizacao-producao-organica>. Acesso em: 01/07/2014.

ZEITHAML, V. A., BITNER, M. J., GREMLER, D. D. **Marketing de Serviços: A empresa com foco no cliente**. Mc Graw Hill Education. 1ed. 2003.

FITZSIMMONS, J. A., FITZSIMMONS M. J. **Administração de serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação**. Mc Graw Hill Education. 7ed. 2014.

LOBO, J. R. M., et al.. O uso da escala servqual para avaliar a percepção do valor na prestação de serviços de manutenção de computadores. IN: **IV Congresso Nacional De Excelência Em Gestão**. 2008.

LOURENZANI, A. E. B. S.; LOURENZANI, W. L. ; PIGATTO, G. Certificação para a fruticultura como estratégia de acesso a mercados. In: Andrea Cristina Dörr, Marivane Vestena Rossato, Aline Zulian. (Org.). **Agronegócio: Panorama, perspectivas e influência do mercado de alimentos certificados**. 1ed.Curitiba: Appris, 2012, v., p. 71-83.

MOREIRA, V. **Organics Brasil comenta crescimento do setor na semana dos orgânicos**. Em: http://www.organicsbrasil.org/pt/imprensa_detalle/199/organics-brasil-comenta-crescimento-do-setor-na-semana-dos-organicos--. Acesso em: 09/07/2014.

IPD ORGÂNICOS. PESQUISA- **O mercado Brasileiro de produtos orgânicos**. Curitiba.2001. Disponível em: http://www.ipd.org.br/upload/tiny_mce/Pesquisa_de_Mercado_Interno_de_Produtos_Organicos.pdf

REIS, I. C. S. A ESCALA SERVQUAL MODIFICADA: **Avaliação Da Qualidade Percebida Do Serviço de Lazer Oferecido por um Complexo Poliesportivo em um Parque Florestal**. 2001. 126 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

SCALCO, A. R., et al.. **Fatores limitantes e dificuldades no processo de certificação em propriedades rurais de produção de orgânicos**. 52 SOBER - Sociedade Brasileira de Economia, Administração e Sociologia Rural, 2014, Goiânia. Heterogeneidade e suas implicações no Rural Brasileiro, 2014.