

Artigo – Seção Estado, Organizações e Sociedade

Percepção da qualidade da coleta seletiva de recicláveis a partir da perspectiva das cooperativas de catadores da Zona oeste do município do Rio de Janeiro

*Luíza Vieira¹**Marina Dias de Faria²**Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro***RESUMO**

A industrialização e o desenvolvimento da economia capitalista levaram a sociedade a incorporar novos hábitos de consumo de bens e serviços, por meio dos quais passaram a descartar vasta quantidade de produtos industrializados como vidros, plásticos, metais diversos e outros. Esses materiais não apresentam fácil decomposição, podendo levar milhares de anos para se diluírem na natureza. A reciclagem surgiu como uma alternativa para frear a presença do enorme volume dessas substâncias no meio ambiente. Para que a reciclagem ocorra, é necessária uma cadeia de coleta seletiva estruturada. No município do Rio de Janeiro, esse arranjo tem como principais sujeitos os moradores, a Comlurb e as cooperativas de materiais recicláveis. Nesse cenário, as cooperativas são o usuário final da cadeia de coleta seletiva, pois têm em mãos o resultado quantitativo e qualitativo do esforço da Comlurb empregado em toda a rede de coleta. O estudo permitiu constatar que as cooperativas possuem know-how suficiente para opinar de forma crítica sobre a qualidade do serviço. Assim, este artigo pretende verificar se existe congruência entre as expectativas e as percepções dos usuários finais do serviço de coleta seletiva de resíduos sólidos urbanos na zona oeste do município do Rio de Janeiro, quanto à qualidade dos serviços prestados. O propósito é analisar a qualidade deste serviço pela perspectiva das cooperativas de catadores de materiais recicláveis à luz do modelo das cinco lacunas do marketing de serviços. Essa ferramenta tem como alicerce a comparação entre expectativas e percepções do usuário final acerca do serviço prestado.

Palavras-chave: Qualidade em Serviços. Cinco lacunas. Coleta seletiva. Cooperativas.

ABSTRACT

The industrialization and development of the capitalist economy led society to incorporate new habits of consumption of goods and services, through which they began to discard vast quantities of industrialized products such as glass, plastics, various metals and others. These materials do not present easy decomposition and may take thousands of years to be diluted in nature. Recycling has emerged as an alternative to curb the presence of the enormous volume of these substances in the environment. For recycling to occur, a structured selective collection chain is required. In the city of Rio de Janeiro, this arrangement has as main subjects the residents, the Comlurb and the cooperatives of recyclable materials. In this scenario, the cooperatives are the end user of the selective collection chain, because they have in their hands the quantitative and qualitative result of the effort of Comlurb employed throughout the collection network. The study showed that the cooperatives have enough know-how to critically opine on the quality of the service. Thus, this article intends to verify if there is congruence between the expectations and perceptions of the end users of the service of selective collection of solid urban waste in the west zone of the city of Rio de Janeiro, regarding the quality of the services provided. The purpose is to analyze the quality of this service from the perspective of the cooperatives of recyclable material collectors in light of the model of the five service marketing gaps. This tool is based on a comparison of end-user expectations and perceptions of the service provided.

Keywords: Quality in Services. Five gaps. Selective collection. Cooperatives

¹ Graduada em Administração. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. email: luvieira29104@gmail.com

² Doutora em Administração. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro email: marinafaria86@hotmail.com

RESUMEN

La industrialización y el desarrollo de la economía capitalista llevaron a la sociedad a incorporar nuevos hábitos de consumo de bienes y servicios, por lo que comenzaron a descartar grandes cantidades de productos industrializados, como vidrio, plásticos, metales y otros. Estos materiales no se descomponen fácilmente y pueden tardar miles de años en disolverse en la naturaleza. El reciclaje ha surgido como una alternativa para frenar la presencia del enorme volumen de estas nuevas sustancias en el medio ambiente. Para que tenga lugar el reciclaje, se requiere una cadena de recolección selectiva bien estructurada. En la ciudad de Río de Janeiro, este sistema tiene como principales actores los residentes, Comlurb y las cooperativas de materiales reciclables. En este escenario, las cooperativas son el usuario final de la cadena de recolección selectiva, ya que tienen a la mano el resultado cuantitativo y cualitativo del esfuerzo de Comlurb empleado en toda la red de recolección. El estudio encontró que las cooperativas tienen suficiente conocimiento para opinar críticamente sobre la calidad del servicio. Por lo tanto, este artículo pretende verificar si existe una congruencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios finales del servicio de recolección selectiva de residuos sólidos urbanos, provisto por Comlurb, en el oeste de Río de Janeiro, con respecto a la calidad de los servicios prestados. El objetivo principal es analizar la calidad de este servicio desde la perspectiva de las cooperativas de recicladores a la luz del modelo de marketing de servicios de cinco brechas. Esta herramienta se basa en la comparación entre las expectativas y las percepciones del usuario final sobre el servicio prestado.

Palavras-chave: Calidad en servicios. Cinco brecha. Recolección selectiva. Cooperativas

Introdução

A industrialização e a expansão dos mercados proporcionadas pelo crescimento econômico durante os séculos XIX e XX renovaram os hábitos de consumo no mundo (Gomes, Silva, Faria, 2012). A sociedade passou a descartar, além dos compostos orgânicos, industrializados como vidros, plásticos, metais diversos e outros, que foram inseridos permanentemente no cotidiano dos indivíduos. Entretanto, estes materiais não são facilmente decompostos ao serem descartados no meio ambiente, podendo levar até milhares de anos para se desfazerem (Silva, 2011), causando inúmeros danos durante seu período de dissolução.

Dentre as movimentações que buscam encontrar soluções para os rejeitos urbanos encontra-se a reciclagem, que requer toda uma cadeia de coleta seletiva previamente estruturada para que esses materiais cheguem até as empresas recicladoras (Virgolim, Silva & Araujo, 2015).

Durante o século XX surgiram no Brasil os catadores de lixo, que algumas décadas depois organizaram-se em cooperativas de materiais recicláveis de forma a arquitetar e sistematizar o trabalho realizado. Atualmente, estas organizações – ainda marginalizadas – atuam como parte do chamado “terceiro setor”, que se tornou um complemento ao Estado nas áreas em que o poder público não está tão presente quanto o necessário para atender às demandas da sociedade dentro dos dinâmicos cenários econômicos, sociais e ambientais apresentados (Souza et al, 2004).

Assim, as cooperativas de materiais recicláveis são organizações, compostas por catadores, minimamente munidas de uma estrutura própria para o trabalho de triagem dos rejeitos coletados, e posterior venda para empresas recicladoras (Silva, 2011). As cooperativas se tornam a cada dia mais centrais nas discussões e práticas socioambientais relativas aos resíduos urbanos (Virgolim, Silva & Araujo, 2015). Os catadores tiveram seu emprego inserido na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO94) em 2002, fato que os afirma formalmente enquanto profissionais capazes de oferecer serviço de qualidade no que tange à triagem básica e subsequente categorização específica de materiais (Meirelles et al, 2016). Assim como, representam vozes extremamente competentes para opinar e construir junto com os municípios brasileiros canais de coleta seletiva e reciclagem eficazes, pois atuam na ponta da cadeia, onde todos os esforços da coleta seletiva como um todo ficam visíveis, conforme evidenciaram também Cerqueira-Streit e Guarnieri (2013) durante sua pesquisa com as 23 cooperativas de materiais recicláveis do Distrito Federal que demonstraram ter conhecimento e pensamento crítico acerca da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/10).

Na cadeia de serviço da coleta seletiva existem três sujeitos: os moradores e estabelecimentos que fornecem os recicláveis para coleta, a empresa que realiza a coleta e aqueles para quem são destinados os insumos recolhidos (Almeida & Santos, 2016). No

município do Rio de Janeiro, a empresa que planeja e executa o serviço é a Comlurb, cujo controle majoritário é da prefeitura. Todo o material coletado tem como destino final a doação para as cooperativas de materiais recicláveis da cidade, segundo os gestores do serviço participantes desta pesquisa. Portanto, na complexa cadeia da coleta seletiva, as cooperativas são uma espécie de “usuário final” dos insumos auferidos e por isso, conforme exposto anteriormente, conseguem ter uma visão crítica e ampla a respeito da qualidade praticada no restante do canal a partir das características do material que chega até elas e outros aspectos que serão abordados neste trabalho.

Em oposição à iniciativa privada, o setor público abrange dentre suas principais funções a prestação de serviços de qualidade à população. Assim, o Estado é estimado enquanto o maior provedor de serviços à sociedade (Souza et al., 2014), que demanda prontidão, alta qualidade e acessibilidade dos órgãos públicos diante das questões.

Os serviços comprovaram ao longo do último século apresentarem singularidades que tornam a análise da sua qualidade complexa e completamente distinta dos bens físicos. Dentre as principais características que o diferenciam criticamente dos produtos tangíveis estão a produção e consumo simultâneos e o envolvimento do cliente no processo. As particularidades que definem os serviços afrontam uma avaliação de qualidade eficaz que exponha de fato os problemas e mostre caminhos para um plano de ação e controle (Zeithaml et al., 2011).

Identificando estas peculiaridades, Parasuraman, Zeithaml e Berry criaram o Modelo das Cinco Lacunas do marketing de serviços, mostrando que oferecer serviços de qualidade implica necessariamente na capacidade de atender às expectativas do usuário final do serviço. Deste modo, o modelo tem como principal objetivo analisar a qualidade de um determinado serviço a partir da perspectiva do usuário final/cliente. Esta foi a ferramenta utilizada para a avaliação em questão por ser considerada a mais adequada e completa no cenário proposto.

Neste contexto, a presente pesquisa busca verificar se existe congruência entre as expectativas e as percepções dos usuários finais do serviço de coleta seletiva de resíduos sólidos urbanos, fornecido pela Comlurb, na zona oeste do município do Rio de Janeiro, quanto à qualidade dos serviços prestados.

Aspectos metodológicos

No caso do município do Rio de Janeiro, os atores de maior relevância para esta pesquisa foram a empresa prestadora do serviço Comlurb – que possui estrutura societária mista, na qual a prefeitura do Rio de Janeiro é acionista majoritária –, as cooperativas de catadores de materiais recicláveis e os moradores. A Comlurb trata de forma diferente a coleta daqueles que a empresa classifica como grandes geradores, isto é, a companhia não insere na coleta seletiva porta-a-porta os rejeitos gerados pelas empresas e indústrias. Por isso, estes sujeitos não fizeram parte da fase de coleta de dados desta pesquisa.

Foram realizadas diversas tentativas de agendamento de entrevista com o gestor da DS2 (zona oeste), sem sucesso. Portanto, as entrevistas que compuseram a perspectiva da empresa se seguiram com o gestor da DS1 (zona sul) e o gerente da coleta seletiva da cidade do Rio de Janeiro. As cooperativas de materiais recicláveis são o coração da análise. Dentre as 6 cooperativas da zona oeste fornecidas em lista pela Comlurb, foi escolhida apenas 1 para ser entrevistada por critério de eliminação, dado que as outras estavam em locais de risco pela criminalidade ou apresentaram impedimentos para o agendamento de visita. Ainda que tenha sido possível entrevistar apenas uma cooperativa, esta forneceu todas as informações de que o estudo necessitava para atingir seus objetivos, tendo se mostrado uma organização capaz de representar as demais cooperativas, além de ser uma voz ativa tanto entre as iguais quanto dentro da própria Comlurb.

Os moradores complementaram informações a respeito da forma como a comunicação é realizada com a população, de forma a confirmar o que foi exposto em entrevista pelos gestores. Esta última amostra foi selecionada também por conveniência, porque o tempo hábil para coletar informações de moradores pertencentes a diferentes regiões da zona oeste foi bastante limitado. Os gestores informaram uma divisão interna por Área de Planejamento (AP), de forma que o esforço de gestão fique bem distribuído, na qual os 40 bairros da zona

oeste pelos quais a coleta seletiva passa encontram-se distribuídos por 6 AP's da seguinte forma: a AP 4.1 é formada por 11 bairros, onde foi possível conversar com 8 moradores de 3 deles; a AP 4.2 é constituída de 8 bairros, nos quais 2 moradores de 1 bairro foram entrevistados; a AP 5.1 engloba 10 bairros, onde foi possível falar com 2 moradores de 2 bairros; a AP 5.2 contém 5 bairros, dentre os quais dialogou-se com 1 morador de 1 bairro; a AP 5.3 e a 5.4 possuem 3 bairros cada, de onde não foi possível extrair entrevista. É importante ressaltar que os moradores ouvidos residem em vias de grande circulação em seus bairros.

O presente estudo fez uso da entrevista focalizada para coletar informações junto à líder da cooperativa e um de seus cooperados, de maneira que uma aproximação mais informal facilitasse a comunicação, porém sem perder os principais objetivos durante captação do conteúdo, assim como, para possibilitar a assimilação de percepções subjetivas, conforme é possível perceber no trabalho de Silva (2011). Por outro lado, foi utilizado o método de entrevista por pauta para abordar assuntos relativos ao projeto e planejamento do serviço com os gestores da Comlurb. Quanto aos moradores foi realizada entrevista informal e breve, dado que a intenção era apenas confirmar dados relativos à comunicação tratados com os gestores e a cooperativa.

O momento do tratamento de dados foi fundamentado na análise de conteúdo, que é o método mais adequado para tratamento de dados numa pesquisa de caráter qualitativo (Vergara, 2011). Freitas e Moscarola (2002) definem a análise de conteúdo como um exame detalhado de cada réplica obtida durante a pesquisa, no qual após uma compilação individual de suas significações, pode-se lograr concepção a respeito do todo que foi investigado; definem o processo de análise de conteúdo pelas sequências de ler/ouvir, interpretar e codificar – no sentido de reunir num extrato.

Por conseguinte, é imprescindível destacar a importante distinção do método qualitativo em relação ao quantitativo quanto à sua abrangência. Ao realizar um estudo qualitativo, o pesquisador de forma alguma objetiva compor grandes perfis, sejam eles organizacionais ou populacionais, assim como, não pretende estabelecer grandes indicadores sobre o assunto tratado, uma vez que, segundo Minayo e Sanches (1993), o material primordial da investigação qualitativa é a palavra que expressa a fala cotidiana, seja nas relações afetivas e técnicas, seja nos discursos intelectuais, burocráticos e políticos.

Além desta introdução que contextualiza e traz aspectos da metodologia utilizada para o campo da pesquisa, o presente artigo está dividido nos tópicos teóricos: Coleta Seletiva de Lixo, As Cooperativas de Catadores de Lixo no Serviço Público de Coleta Seletiva e o Modelo das Cinco Lacunas. Posteriormente são apresentados os resultados da pesquisa para que no último subcapítulo sejam feitas as considerações finais.

Coleta Seletiva de Lixo

Todo serviço de coleta seletiva tem enquanto objetivo final a reciclagem do material que foi coletado. Por isso, a importância de expor de que forma ocorre a reciclagem, as vantagens de se reciclar, as dificuldades do processo e seus retornos a curto e longo prazo (Virgolin, Silva & Araujo, 2015).

A reciclagem é um composto de diversas técnicas industriais que reunidas são utilizadas para processar materiais, que foram descartados em lixões ou aterros sanitários e que são posteriormente recolhidos e separados por catadores e/ou cooperativas, com a finalidade de transformá-los em algo útil para o mercado novamente. O processo de reciclagem é uma dentre várias possibilidades de solução para o problema do excesso de lixo produzido nas áreas urbanas, é uma medida tomada após a geração dos resíduos, de forma que as autoridades precisam atentar igualmente para expedientes preventivos como a educação ambiental da população (Oliveira & Faria, 2015).

É comum determinado processo de reciclagem - caso do vidro, por exemplo - ser invalidado por um material não reciclável que foi despejado no processador juntamente com aquele que seria reciclado. Isto acontece, em parte, porque não há conhecimento por parte das pessoas ao separar o material que desejam enviar à reciclagem sobre quais são de fato aproveitados no processo (Fernandes et al, 2010). Além disso, ainda que diversas embalagens comercializadas venham intituladas como recicláveis, pode ocorrer de não serem recicladas

por não haver a tecnologia que elas demandam para tal (Pinheiro & Francischetto, 2016).

Fernandes et al. (2010, p.4) divulgaram uma surpreendente listagem de materiais que não são possíveis de serem reciclados no Brasil:

- Papéis não recicláveis: adesivos, etiquetas, fita crepe, papel carbono, fotografias, papel toalha, papel higiênico, papéis e guardanapos engordurados, papéis metalizados, parafinados ou plastificados.
- Metais não recicláveis: cliques, grampos, esponjas de aço, latas de tintas, latas de combustível e pilhas.
- Plásticos não recicláveis: cabos de panela, tomadas, isopor, adesivos, espuma, teclados de computador, acrílicos.
- Vidros não recicláveis: espelhos, cristal, ampolas de medicamentos, cerâmicas e louças, lâmpadas, vidros temperados planos.

Conforme dados do Centro Empresarial Para Reciclagem (Cempre) de 2016, apenas 1055 municípios brasileiros mantêm algum programa de coleta seletiva. Essa porcentagem equivale a apenas 18% do total de municípios desse país de dimensão continental.

Segundo o relatório Ciclossoft (2018), existem três modelos de coleta seletiva existentes hoje nos municípios brasileiros: a coleta porta-a-porta, os Pontos de Entrega Voluntária – PEV's e através das cooperativas. Segundo a pesquisa, os programas de coleta seletiva de maior êxito são aqueles que conseguem realizar uma combinação destes modelos de coleta seletiva. A coleta seletiva é feita pela própria Prefeitura em 51% das cidades pesquisadas; empresas particulares são contratadas para executar a coleta em 67%; e 44%, praticamente a metade dos municípios, apoia ou mantém cooperativas de catadores como agentes executores da coleta seletiva municipal.

Outro dado importante trazido pela pesquisa foi a respeito dos custos da coleta seletiva hoje em relação à coleta convencional (comum). O custo médio da coleta seletiva, por tonelada, nas cidades pesquisadas foi de R\$ 389,46. Considerando o valor médio da coleta regular de lixo R\$ 95,00, pode-se chegar à conclusão de que o custo da coleta seletiva ainda está 4,10 vezes maior que o custo da coleta convencional.

Desde o primeiro mapeamento realizado pelo Cempre, houve exponencial crescimento no número de Prefeituras que implementaram programas de coleta seletiva em seus municípios. Em 1994 eram 81 municípios e em 2016 já somavam 1055 (Cempre, 2016).

Ao passo que as Prefeituras aderem e reconhecem a necessidade da coleta seletiva, ela tende a se tornar mais acessível financeiramente tanto para os municípios quanto para a própria sociedade que indiretamente custeia o serviço. Porém, para que os municípios tenham seu interesse despertado, é preciso que sejam gerados resultados mensuráveis nos programas que já existem, através da priorização do planejamento e controle da qualidade do serviço de coleta seletiva.

A Lei 12.305/2010, define que os municípios devem preparar um plano de gerenciamento de resíduos sólidos que estabeleça uma série de ações a serem executadas, seja direta ou indiretamente, nas fases de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente apropriada dos rejeitos. Contudo, percebe-se a ausência de sanção às prefeituras que não tiverem este plano montado e em execução. Não há uma agenda e plano de ação estabelecidos para que isso aconteça dentro de um cronograma.

As Cooperativas de Catadores de Lixo no Serviço Público de Coleta Seletiva

Devido às mudanças demográficas, sociais e ambientais citadas anteriormente, associado às condições de desemprego e precarização do trabalho, surgiu no Brasil do século XX a figura dos catadores de materiais recicláveis, que ganhou ainda mais força a partir da segunda metade da década de 1980. E já naquele período, era possível observar um perfil social marcado pela discriminação, preconceito e baixa qualificação profissional destes trabalhadores (Gomes et al, 2012). A profissão de catador – individuais ou cooperados - nasceu da necessidade de trabalho por parte de indivíduos de baixa qualificação profissional e que, por esta razão, têm dificuldade de se inserirem no mercado de trabalho formal (Gonçalves et al, 2013).

As cooperativas e associações de catadores de materiais recicláveis e reutilizáveis são organizações formais e minimamente equipadas para a atividade da triagem do insumo coletado – também é realizada a classificação por tipo e posterior venda para empresas de reciclagem –, compostas por catadores que na maioria das vezes já trabalharam nas ruas ou lixões realizando coleta e/ou separação do lixo (Silva, 2011). Hoje, as cooperativas de catadores se tornam a cada dia mais protagonistas das questões socioambientais relacionadas ao lixo. A economia solidária é o princípio que rege boa parte das cooperativas de catadores brasileiras, tendo como fundamentos a geração de emprego, renda e melhoria nas condições de vida de uma fatia da população que é marginalizada, além disso também primam pela preservação ambiental e demais questões no âmbito do meio ambiente (Virgolim, Silva & Araujo, 2015).

A Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei Federal 12.305, 2010) determina que aqueles municípios que introduzirem no serviço de coleta seletiva a participação das cooperativas obterão recursos da União para empreendimentos e serviços ligados à limpeza urbana e manipulação de resíduos sólidos, o que torna a atuação dos catadores, ou agentes ambientais, ainda mais relevante para as prefeituras. A lei ainda demonstra nítido propósito de fazer com que as pessoas que trabalham manejando materiais que ninguém mais tem interesse em manusear passem da realização de uma atividade desvalorizada e ausente de dignidade para um trabalho devidamente sistematizado e detentor de direitos, objetivando transformar o catador num verdadeiro agente de promoção ambiental.

Contudo, para que este processo de incorporação dos agentes ambientais aconteça da melhor forma, é de suma importância que a população admita o calibre dessa categoria de trabalhadores e considere os resíduos reutilizáveis e recicláveis enquanto recurso de valia social, capaz de movimentar a economia, gerar emprego e renda, e promover a cidadania (Virgolim, Silva & Araujo, 2015).

Em pesquisa realizada por Cerqueira-Streit e Guarnieri (2013) com 23 cooperativas de materiais recicláveis do Distrito Federal, foi constatado que os líderes das cooperativas possuem um bom conhecimento a respeito da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/10) ao elencarem pontos positivos e negativos quanto à lei.

A partir da capacidade de opinar com maturidade a respeito das decisões dos gestores públicos, demonstrada nas pesquisas, e também pelo conhecimento adquirido através da prática que os catadores de materiais recicláveis têm a respeito do trabalho que executam, é possível perceber sua competência e até propriedade para falar de qualidade no que tange ao serviço de coleta seletiva.

O Modelo das Cinco Lacunas

Os serviços demonstram ter particularidades bastante diferentes dos produtos físicos, tais como perecibilidade, variabilidade, intangibilidade, ausência de estoque, intransferibilidade de propriedade, produção e consumo simultâneos, envolvimento do cliente no processo e dificuldade de avaliação (Cavallari & Machado, 2016). Todos esses aspectos tornam um desafio a gestão da qualidade em serviços que vem sendo a cada dia mais utilizada e também considerada imprescindível para aqueles que desejam se manter no mercado.

A gestão da qualidade em serviços precisa levar em conta, segundo Zeithaml (Zeithaml et al., 2011), a dissonância entre a expectativa daquele que usufrui do serviço e a percepção real do usuário final em relação à qualidade percebida ao experimentar o serviço. A partir desta perspectiva, estes estudiosos do marketing de serviços criaram o Modelo das Cinco Lacunas – os chamados cinco “gaps” – com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços. Cada uma das lacunas (gaps) exprime um obstáculo que impede o serviço analisado de ser oferecido conforme a expectativa do usuário final (Dantas et al, 2015). O modelo pode ser dividido em duas partes: a lacuna do cliente, que é a primeira lacuna, e outras 4 que seriam as lacunas referentes à empresa (Neto et al, 2014).

A Lacuna do Cliente é a diferença entre as expectativas do cliente e a sua percepção. Isto é, antes do cliente usufruir de determinado serviço, é criada automaticamente para ele uma imagem e expectativa do que será experimentado, ao passo que a percepção é a

impressão que o cliente leva consigo após vivenciar o serviço, o que de fato ele assimila após aquela experiência. Portanto, esta lacuna é considerada por Zeithaml et al (2011) o alicerce do modelo de lacunas.

A primeira lacuna da empresa é o gap da compreensão do cliente, que é a diferença entre as expectativas do cliente em relação ao serviço e o entendimento que a empresa tem sobre essas expectativas. Os autores do modelo explicam que em diversos casos de avaliação baixa da qualidade de um serviço a questão está no fato de que as empresas não compreendem com clareza o que exatamente o cliente espera do serviço que será ofertado (Zeithaml et al, 2011).

A lacuna 2 da empresa é o gap do projeto e dos padrões de serviço. Assim como um produto, todo serviço pressupõe um projeto prévio onde devem ser determinados padrões de desempenho e especificações de qualidade. No entanto, Zeithaml et al (2011) destacam que as empresas têm dificuldade em compreender as expectativas dos clientes e transformá-las em projetos e padrões de serviço, dado que o cliente geralmente baseia sua percepção em questões básicas e visíveis diferentemente das métricas convencionais utilizadas pelas empresas – cujos gerentes em geral consideram as expectativas dos clientes pouco razoáveis e realistas. O trabalho também levanta a crença das empresas de que o grau de inconstância inerente aos serviços põe à prova qualquer tentativa de padronização, não podendo um serviço atingir nível 100% em expectativas e padrões de qualidade cumpridos.

A terceira lacuna da empresa é o gap do desempenho do serviço definido por Zeithaml et al (2011) como a “diferença entre o desenvolvimento de padrões de serviço designados pelo cliente e o real desempenho do serviço pelos funcionários da empresa”. Os autores ressaltam que um projeto com padrões e especificações de qualidade determinados não garantem um serviço prestado com qualidade, porque a empresa precisa ter sistemas, processos e indivíduos acessíveis e que assegurem a realização do serviço dentro dos projetos e padrões estabelecidos.

Por fim, a lacuna 4 da empresa – que completa o modelo – é representada pelo gap da comunicação que traz a diferença entre o que a empresa executa em seu serviço e o aquilo que ela comunica externamente. Os fundadores do conceito alertam que não raro as propagandas e promessas feitas pela própria empresa sobre seu serviço criam nos futuros clientes um aumento da expectativa e dos padrões por eles estabelecidos antes de experimentar o serviço, alargando essa disparidade entre o serviço que foi executado e aquilo que foi comunicado externamente no momento da divulgação (Dantas et al, 2015).

O Modelo das Cinco Lacunas foi criado através do estudo de serviços prestados por empresas privadas. Portanto, já foi utilizado em larga escala para avaliação de serviços prestados por esse setor. Porém, em virtude da eficácia que os modelos de gestão da qualidade em serviços vêm mostrando na iniciativa privada, percebe-se uma movimentação na direção de adaptá-los aos serviços prestados por organizações públicas também (Cavallari & Machado, 2016).

Na área privada é possível citar pesquisas recentes utilizando o modelo como base para avaliação da qualidade em serviços nos mais diferentes contextos como Neto et al (2014) que utilizaram o modelo das cinco lacunas como base para analisar competências essenciais dos profissionais de computação pela perspectiva de profissionais, gestores e professores; Gouvêa et al (2014) trouxeram uma análise da qualidade do serviço prestado por fornecedores de internet banda larga à pequenas empresas; já Dantas et al (2015) avaliaram a aplicação do modelo na numa rede de franquias da indústria farmacêutica de modo a analisar a relação entre franqueador e franqueado.

Por outro lado, atualmente surge esta tendência positiva de adaptação do modelo à avaliação da qualidade no setor público. Neste sentido, Cavallari e Machado (2016) trouxeram o modelo como base para analisar o serviço prestado por uma organização pública bastante específica de São Paulo – não divulgada na pesquisa – para buscar melhorias na prestação do serviço a partir da visão dos usuários finais, que foram os principais entrevistados. A lacuna do cliente pertencente ao modelo das cinco lacunas deu origem a outro modelo de avaliação da qualidade também largamente utilizado que é a escala SERVQUAL – que considera nos serviços as dimensões da tangibilidade, confiabilidade, presteza, assertividade e empatia – utilizada por Medeiros (2015) no estudo de caso em uma

biblioteca universitária para avaliar e buscar melhorias no serviço prestado.

Apresentação dos resultados: Lacunas na coleta seletiva no Rio de Janeiro

A Lacuna do cliente: diferença entre as expectativas do usuário final do serviço e a sua percepção

Conforme o início da revisão de literatura desta pesquisa, Almeida e Santos (2016) deixam claro a necessidade primordial da compreensão a respeito da composição do lixo por parte da população, para que chegue até as cooperativas um material apto a ser triado. Desta forma, o primeiro ponto que foi levantado em entrevista pela própria líder da cooperativa foi a alta qualidade do material que chega até eles através da Comlurb. A Líder relatou evolução crescente da qualidade dos resíduos desde o início da parceria com a Comlurb em 2013. Antes da entrevista todo o ambiente da cooperativa e sua organização foram apresentados por ela. Neste momento, foi possível confirmar através de observação participante este quesito da qualidade do material que chega, pois havia um caminhão da Comlurb descarregando material no local. Portanto, toda a questão de receber um material impróprio para triagem sofrida por cooperativas de outras zonas do Rio de Janeiro, como expõe Oliveira L. e Oliveira R. (2015) e Silva (2011) em suas entrevistas com cooperados que revelam receberem todo tipo de resíduo orgânico e até roedores provenientes da coleta, não acontece com frequência na zona oeste do município. Inclusive esta foi uma informação depois confirmada durante a entrevista com o Gerente da Coleta Seletiva que revelou ser a zona oeste umas das áreas mais satisfatórias em termos de qualidade dos resíduos se comparada às outras regiões da cidade.

Além deste ponto, foi abordado pela Líder uma questão que interfere diretamente na qualidade do material que chega para as cooperativas, porém ausente na revisão de literatura: o nível de compactação dos resíduos. Logo após a coleta realizada porta-a-porta nas casas o material é lançado no caminhão – apenas os veículos são terceirizados pela Comlurb nesse processo – que possui uma espécie de pá giratória que vai compactando os resíduos para diminuir o volume transportado e atingir um nível máximo de aproveitamento naquela viagem. Porém, ainda que os caminhões utilizados pela empresa operem desta forma, a líder revelou e mostrou no momento da observação que a empresa tem a preocupação de não compactar a nível extremo o material por saber que dificulta o trabalho dos cooperados.

O assunto da qualidade do material repassado para as cooperativas trouxe à tona para a líder da cooperativa a tônica da comunicação do serviço junto à população pela Comlurb. Relata que neste quesito a parcela da população da zona oeste que conhece e utiliza o serviço é bem informada a respeito de como funciona com relação à disposição dos resíduos para descarte, o que para ela é um ponto bastante positivo e que atende às expectativas das cooperativas da área. Acrescenta dizendo que a empresa também está sempre disposta ao pronto atendimento via telefone e redes sociais como o aplicativo de conversação Whatsapp, por exemplo, no caso de algum lote não vir conforme o esperado. Consequentemente, no item atendimento a Comlurb também satisfaz a expectativa das cooperativas, a equipe toda foi bastante elogiada e posteriormente o Gerente da Coleta Seletiva também confirmou os esforços da empresa neste sentido mostrando todos os canais de comunicação com as cooperativas que são disponibilizados e o recebimento de mensagens e atendimento em tempo real.

O material que é triado pelas cooperativas é vendido posteriormente para empresas recicladoras deste material. Os resíduos após a triagem são separados em fardos hiper divididos por tipos, por exemplo, o plástico em si não constitui uma espécie de material a ser separado, dentro do grupo dos plásticos existem as subdivisões para as quais existem compradores distintos, como o plástico mole, a garrafa pet e o plástico duro. Segundo a Líder, a Comlurb após alguns anos de contato já compreende quais tipos de resíduos cada cooperativa aproveita de fato por possuir comprador, assim ela ressalta que sempre quando uma leva de material chega com algum tipo de resíduo para o qual não há comprador naquele momento, existe o contato imediato junto à Comlurb, que logo toma as providências necessárias, como mudar a rota no dia em que o caminhão tiver como destino aquela cooperativa. Neste ponto ficou evidente um forte lado comercial das cooperativas que não foi abordado durante a revisão de literatura por nenhum autor. A maioria da literatura sobre o

assunto aborda apenas a face social e ambiental destas organizações, quando na realidade sem um canal de venda bem estruturado e diversificado ficaria complicado a sobrevivência delas.

Ainda no quesito comunicação, a revisão de literatura mostrou o quão não reconhecido é o trabalho das cooperativas de materiais recicláveis e o quanto elas lamentam esta ausência. Considerado pela presidente da cooperativa, a Líder, como seu braço direito por cuidar da estrutura e das finanças da organização, o Cooperado apresenta um misto de tristeza e revolta diante da falta de conhecimento da população a respeito do trabalho realizado pelas cooperativas em torno da questão ambiental e social promovidas, e também lamenta inconformado pela Comlurb enquanto empresa predominantemente pública comandada pela prefeitura não tomar nenhuma medida eficaz que exponha esse trabalho para a comunidade carioca.

O Cooperado chegou ao local da entrevista logo após o início com a Líder. Ao saber o tema da pesquisa, os objetivos e que durante a construção do trabalho houve a troca de perspectiva para estudo dos moradores para as cooperativas, ele interrompe com um desabafo:

Os moradores, ninguém sabe! Você quer que eu fale a verdade? A coleta seletiva é uma utopia. Isso aqui é força de vontade da gente, é lógico que a gente tem o apoio da Comlurb no sentido de doar um bom material, ótimo. Mas podia ser feito muito mais. A gente fica na luta para alugar terreno, mas a prefeitura tem tanto lugar, áreas desocupadas em que poderiam ser colocados projetos..., mas é um desvio de dinheiro tão grande, é uma coisa tão absurda [...]. No Rio de Janeiro não existe, tá?! Tudo muito caído mesmo, São Paulo talvez tenha um mercado melhor em termos de coleta e reciclagem. A gente tem esse apoio dos caminhões que vêm e abastece, tá ótimo, legal. Mas se a gente analisar num todo [...] podia ser muito maior. [...] Aqui nós estamos no terceiro lugar, por quê? Nós estávamos num lugar e teve um choque de ordem da prefeitura, foi e desativou, pegou, jogou no chão e não quis saber de nada [...]. Tinha uma do nosso lado também, com CNPJ, 30 pessoas trabalhando, jogaram abaixo, jogaram abaixo, jogaram abaixo (...) Você não sabe (...) quem é que manda, aí entra outro governo, mudam as “cabeças”.

Nesta passagem, fica claro que hoje a Comlurb é para as cooperativas apenas uma espécie de doadora/fornecedora dos materiais recicláveis. Entretanto, as cooperativas veem a Comlurb hoje como uma representante da prefeitura do Rio de Janeiro por ser comandada majoritariamente por ela, por isso acreditam que poderia ser feito muito mais se houvesse vontade para tal. E se preocupam o tempo inteiro durante a entrevista em evidenciar que de forma alguma culpam pessoas que trabalham na empresa em si, mas acreditam que é o “jogo” político que muda ano a ano somado à corrupção que impedem o avanço de projetos de organizações como as cooperativas de materiais recicláveis. Em seguida, o Cooperado explica com maior detalhamento o que as cooperativas esperam da empresa tocada pela prefeitura:

Se não me engano aqui no Rio são reciclados só 5%, cara, isso é um absurdo! [...]a quantidade de material que existe, a quantidade de mão-de-obra! [...] Então a visão, já que você está fazendo esse trabalho, [...] se você pudesse colocar isso, entendeu? Que a coisa teria uma abrangência muito maior [...]. A gente agradece pelos patrocinadores que às vezes tem, mas se houvesse uma boa vontade a gente sabe que não seria assim[...]você teria equipamentos, coisas melhores[...]. Aí você vai lá na usina e tem quatro, cinco prensas desativadas! Aí a gente chega, “ah nós temos uma cooperativa, a gente pode usar esse material?” Aí é “Ah não pode...”. Mas está lá estragando, cara, é surreal! [...]. Eles têm uma estação de reciclagem lá e você sabe que não funciona, tá lá desativada. Isso é o Brasil. Infelizmente esse é o nosso país [...]. As pessoas não sabem, não entendem o que é reciclagem! Não têm a noção do que isso aqui representa! A quantidade de toneladas que a gente faz, 60, 70, 80 toneladas/mês [...] multiplica isso, vê a quantidade que não é utilizada. [...] hoje você vê cooperativas brigando por material! [...]. Aí corta caminhão daqui e dali... esse ano cortaram 3 caminhões, aí os caras ficam se desdobrando, mas não é culpa deles! [...] é a “cagada” que os nossos governantes fazem, você tá entendendo? Uma pena, é uma pena! (...)O projeto é maravilhoso [...], mas as pessoas não sabem que um espaço desse aqui é R\$2.300! [...] aqui a luz, água é tudo direitinho, mas é caro! [...]. Então, poderia ser diferente? Poderia ser diferente!

Após esta fala ficou claro que o que as cooperativas esperam da empresa enquanto representante da prefeitura no serviço de limpeza pública é uma rede de suporte mais completa, pois sabem que numa hipótese de cidade sem corrupção existiria verba mais que suficiente para isso. Reconhecem a importância do trabalho realizado por eles por seus benefícios sociais, ambientais e econômicos. Acreditam que a empresa com os recursos desperdiçados hoje, como por exemplo a estação de reciclagem citada, poderia ser realizado um trabalho mais completo. Sabem que a estrutura que as cooperativas demandam hoje para se manterem vivas as configura como empresas, porém acreditam que por prestarem um serviço que complementa diretamente o trabalho da Comlurb e é indispensável para a cidade, deveriam receber o mínimo de recursos para trabalharem de forma mais tranquila, já que os rendimentos provenientes da triagem e venda dos materiais para as empresas compradoras atende apenas às necessidades básicas de sobrevivência da organização e, ainda assim, com bastante dificuldade. Esta definição de associações, cooperativas, ONG's e fundações na qualidade de organizações que integram diretamente o trabalho do Estado foi exposta por Souza et al. (2014) na literatura vigente sobre o tema.

Portanto, quatro expectativas das cooperativas foram apresentadas até o momento: o recebimento de um material de qualidade para triagem, expectativa esta que mostrou ser respondida à altura esperada, algo que vai de encontro à maioria das outras regiões do município, conforme mostrou a literatura; o atendimento pela Comlurb – representada aqui tanto pelo gestor da divisão da zona oeste, chamada internamente de DS2, que abrange as Áreas de Planejamento 4 e 5, quanto pelo restante da equipe da sede da empresa que atende todas as zonas da cidade – diante de possíveis falhas na qualidade deste material, que também demonstrou ser um quesito tratado com cautela pela empresa e que, logo, não deixa a desejar para as cooperativas; a terceira expectativa que foi exposta pela cooperativa como o maior gap existente hoje é em relação ao suporte e recursos que poderiam ser fornecidos pela Comlurb enquanto uma empresa liderada pela prefeitura; foi trazida também a questão da comunicação insuficiente com a população, que segundo eles é bem informada apenas a parcela que conhece o serviço a respeito de como separar os resíduos em casa, porém as cooperativas não enxergam um esforço da empresa no sentido de expandir para cada canto da cidade o conhecimento sobre o trabalho em si, a forma como se desenvolve a cadeia da reciclagem e os retornos positivos para a sociedade. Oliveira e Faria (2015) trazem exatamente esta visão a respeito da reciclagem, ressaltando que este processo é somente um dentre os diversos caminhos e soluções possíveis para a questão do resíduo sólido urbano, por ser uma medida tomada posteriormente à geração do lixo, buscando atrair o olhar para as ações preventivas, tão relevantes quanto a anterior.

Por fim, o discurso trouxe a inevitável e fundamental comparação entre o volume de resíduos gerados na cidade do Rio de Janeiro, neste caso mais especificamente na zona oeste, e o quanto de fato é aproveitado para reciclagem. Segundo o Gerente da Coleta Seletiva da Comlurb, hoje 40% do lixo gerado no município tem potencial para ser reciclado – este valor é uma média aproximada de cada zona da cidade. Destes resíduos considerados potencialmente recicláveis, apenas 10% é de fato aproveitado para reciclagem pela confirmação de ser realmente um material em condição de ser reciclado. Essa parcela é aproximadamente 4% do total de resíduo urbano gerado no município do Rio de Janeiro. Esses números são retirados do documento oficial da prefeitura chamado “Caracterização dos Resíduos Sólidos Domiciliares da Cidade do Rio de Janeiro”. O compilado é o resultado divulgado anualmente de uma pesquisa realizada pela Diretoria Técnica e de Logística e pela Gerência de Pesquisas da prefeitura, que tem como objetivo principal medir a quantidade e qualidade de resíduos gerados no município por área de planejamento. As cooperativas acreditam que poderia ser coletado e reciclado um volume muito maior de resíduos na região, o que geraria um impacto positivo em toda a cadeia da reciclagem e não haveria mais necessidade das cooperativas disputarem por material conforme relatam acontecer tanto de forma velada quanto pelos debates nas reuniões gerais. Durante a revisão de literatura, Mandelli (1997) apud Neves et al (2016) mostrou que uma variável de peso influenciadora do comportamento da população e, conseqüentemente, do volume de resíduos coletados carência ou inadequação de espaços para depósito, em área residencial, dos materiais gerados durante a semana. O Gerente de Coleta Seletiva da Comlurb confirmou que este é verdadeiramente um obstáculo ao incentivo da utilização do serviço da coleta seletiva pela população, e que se encontra fora da alçada de atuação da empresa.

A Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei Federal 12.305, 2010) parece ter o objetivo de transformar a atividade marginalizada dos catadores em um trabalho sistematizado e detentor de direitos, de forma que esses profissionais sejam de fato valorizados enquanto poderosos agentes ambientais que são. Todavia, de acordo com Virgolim et al (2015), a população ainda não reconheceu o trabalho magistral desses profissionais e o potencial não apenas ambiental, mas de movimentação da economia, geração de emprego e renda, e promoção de cidadania. Este autor revelou a real necessidade e sentimento das cooperativas em relação à imagem que a sociedade possui sobre os catadores de materiais recicláveis. Neves et al (2016) mostra em pesquisa recente realizada em São Gabriel – RS o quanto a maioria adulta da população ainda desconhece o processo da reciclagem e o trabalho dos catadores seja independente ou organizados em cooperativas e o Rio de Janeiro não mostrou ser diferente. Uma vez que a prefeitura da cidade abarca a responsabilidade para com o resíduo urbano ao ser majoritária no comando da Comlurb, as cooperativas da zona oeste do Rio acreditam que é da empresa este dever de uma comunicação efetiva sobre o assunto com a população.

Lacuna 1 da empresa: compreensão do cliente

Consoante a literatura revisada, este gap se configura como a diferença entre as expectativas do cliente em relação ao serviço e o entendimento que a empresa tem sobre essas expectativas.

No que tange à primeira expectativa detectada, conforme relatado no tópico anterior, que se refere à qualidade do material, a empresa demonstrou compreender e atender às expectativas das cooperativas. Isso acontece porque neste quesito existe uma análise gravimétrica de qualidade – tipo de técnica laboratorial usada para determinar a massa ou concentração de uma substância, medindo alterações na massa – constante, segundo o Gerente da Coleta Seletiva, que acontece mensal e anualmente. A avaliação anual é feita pela prefeitura conforme exposto anteriormente, já o estudo mensal acontece por parte das gerências de cada região, no caso da zona oeste a responsável por essa análise é a DS2. A compreensão a respeito da qualidade do material também acontece devido ao estreito e eficaz canal de comunicação com as cooperativas que será abordado a seguir.

No quesito atendimento, verificou-se que a empresa percebeu a necessidade das cooperativas de informação e responsividade por parte da Comlurb e criou diversos canais de comunicação entre os dois. Atualmente, os canais de diálogo mais utilizados entre as cooperativas e a prestadora de serviço para reclamações, sugestões e/ou elogios são as ligações telefônicas e o Whatsapp. Este último foi mostrado em tempo real durante a entrevista pelo Gerente da Coleta Seletiva que apresentou a possibilidade de contato tanto via chat privativo quanto pelo grupo geral no Whatsapp que conecta gestores e cooperativas. Este foi um ponto que chamou atenção, porque a revisão de literatura não mostrou outra região do Brasil que tenha relacionamento tão saudável e próximo com as cooperativas como acontece na cidade do Rio de Janeiro, especificamente na zona oeste do município.

Em relação à expectativa das cooperativas quanto à possibilidade de a empresa oferecer recursos, equipamentos e/ou suporte técnico para um exercício adequado e completo das atividades das cooperativas na qualidade de prestadoras de um serviço público complementar ao da Comlurb e que fornece resultados positivos social, ambiental e economicamente – indo ao encontro de Souza et al (2004) que afirma essa característica completiva através dos acontecimentos históricos no país no período de redemocratização –, a empresa não demonstrou a possibilidade de isso vir a acontecer. Aparentemente, a empresa nem mesmo sabe que as cooperativas possuem este tipo de expectativa. O Gerente da Coleta Seletiva ao se deparar com este questionamento responde: “...eles estão num âmbito hoje em dia de empresa. Eles prestam serviços, fazem negócios e esperam o material da Comlurb...”.

Nesta passagem, fica evidente que a visão que as cooperativas possuem hoje da Comlurb enquanto distribuidora apenas, não é um incômodo para a companhia, pois ela acredita que está atendendo à expectativa de serviço das cooperativas.

A quarta expectativa exposta pelas cooperativas foi a demanda da comunicação com a população, a qual acreditam que poderia haver um empenho da empresa para atingir um número maior de indivíduos e divulgar o trabalho realizado. A Comlurb relatou que enxerga esta necessidade e para atendê-la realiza palestras, panfletagem porta-a-porta e divulgação

nos jornais de bairro da região. Durante o período de entrevista foram deixados com a pesquisadora diversos exemplares de panfletos e imãs sobre coleta seletiva. De fato, os informativos são bem completos e as palestras que foram citadas por ambos os gestores são realizadas por um biólogo da companhia de forma a fornecer um conteúdo aprofundado sobre o assunto. No assunto em questão, foi possível perceber que a Comlurb compreende com clareza a necessidade das cooperativas, no momento em que ela consegue transferir isso para o panfleto informativo e para o site da empresa, por isso não é possível identificar neste caso a existência da lacuna 1 da empresa que se refere à não compreensão da necessidade do usuário final do serviço pela companhia prestadora do serviço. Inclusive, a pauta da educação ambiental foi bastante levantada pelo Gerente da Coleta Seletiva que concordou com Gurgel (2016) ao dizer que o conhecimento a respeito da reciclagem em todos os seus níveis é um dos pilares de sustentação e transformação dos hábitos e valores da população em relação aos resíduos gerados por ela.

A problemática da comunicação está ligada diretamente ao volume de materiais recicláveis coletado – última expectativa das cooperativas exposta no tópico 4.1 deste capítulo. Dentro do que a empresa conhece enquanto necessidade das cooperativas, ela realiza o controle gravimétrico, conforme falado anteriormente, dos resíduos coletados e isso inclui relatórios mensais e anuais a respeito não só da qualidade, mas também da quantidade e volume de insumos coletados. É realizada uma análise, porém não foi exposta pelo gerente da coleta seletiva nenhuma intervenção realizada para aumentar o volume de resíduos coletados, mostrando que esse item não é visto pelos gestores como uma necessidade das cooperativas. O Gestor da DS1 disse que em todas as divisões a movimentação que acontece é o aumento da frequência de coleta em determinado bairro caso percebam aumento do volume de resíduos separados na região, ou seja, não existe por parte da empresa a intenção de criar e desenvolver outras demandas. Portanto, diante da expectativa do possível aumento do volume de rejeitos coletados, existe um diagnóstico quantitativo realizado pela empresa, que, todavia, não resulta num plano de ação que objetive expandir essa capacidade de resíduos coletados. Diante do exposto, percebe-se que a companhia não compreende a expectativa das cooperativas em relação ao volume de insumos coletado, evidenciando também neste item a lacuna da compreensão do cliente pela empresa.

Lacuna 2 da empresa: projeto e padrões de serviço

Zeithaml et al (2011) ressaltam que as empresas possuem dificuldade em assimilar as expectativas dos clientes e, por conseguinte, de convertê-las em projetos e padrões de serviço, já que o cliente costuma fundamentar sua percepção em quesitos básicos e visíveis discordantes das métricas tradicionais utilizadas pelas empresas. Consequentemente, os gerentes em geral consideram as expectativas dos clientes pouco razoáveis e realistas. Os autores acrescentam que a convicção das empresas de que o grau de instabilidade inerente aos serviços obstaculiza qualquer tentativa de padronização, alegando assim que um serviço não consegue atingir nível 100% em expectativas e padrões de qualidade efetivados.

No quesito da qualidade do material coletado e posteriormente entregue às cooperativas de materiais recicláveis, a lacuna do projeto e dos padrões do serviço não se faz presente. Conforme o exposto acima, a Comlurb demonstra reconhecer esta necessidade através da realização de avaliações gravimétricas mensais e anuais. Esta atitude não apenas prova a compreensão desta exigência das cooperativas, enquanto condição mínima para que elas mantenham a qualidade do seu trabalho, como reflete a experiência técnica e, portanto, facilidade da empresa em transformar esta necessidade em projeto e padrão de desempenho durante o cumprimento do seu serviço.

Quanto à circulação de informações e responsividade perante os problemas e dúvidas cotidianos, ainda que a qualidade do atendimento seja elevada, não foi notada presença de nenhuma métrica para apurar com regularidade o nível de qualidade dessa assistência, assim como, o Gerente da Coleta Seletiva também não demonstrou enxergar esta necessidade, expondo aqui a lacuna 2 da empresa, já que não houve o desenvolvimento de um padrão de desempenho a ser seguido para o atendimento das cooperativas. Por conseguinte, no momento em que acontece uma queda no padrão de atendimento em qualquer fase do processo, é mais difícil detectar onde está a falha.

No que tange à expectativa da empresa ofertar suporte técnico e recursos materiais

para as cooperativas, a lacuna 2 ficou bastante palpável. A Comlurb não observa esta questão enquanto necessidade por parte das cooperativas. Em vista disso, é distante a possibilidade de a empresa transformar um desejo, nem mesmo reconhecido pela organização, em um programa a ser executado e munido de parâmetros de desempenho bem definidos.

Apesar do pouco tempo hábil, devido à reivindicação trazida pelas cooperativas em relação à comunicação com a população considerada por elas deficiente, e demasiado contrastante com o posicionamento da Comlurb, que alega realizar grandes esforços de interlocução com a população – ainda que dentro das suas limitações geográficas e orçamentárias – foi necessário ir à campo para verificar se a informação a respeito da destinação dos resíduos recicláveis da cidade realmente chega até os moradores da zona oeste.

Foi possível realizar entrevista breve e informal com 13 moradores de diferentes bairros da zona oeste do Rio de Janeiro que representaram suas respectivas famílias, conforme mostra a tabela 2 do capítulo de metodologia desta pesquisa, onde foram questionados a respeito da utilização de algum serviço de coleta seletiva pela família e se conheciam o serviço de coleta seletiva da Comlurb. As 2 famílias da Taquara, localizadas na Estrada dos Três Rios, via importante da região, alegaram terem serviço de coleta seletiva realizada no condomínio, porém é um serviço realizado de forma privada e nem sempre utilizam, além disso, ambas desconheciam o serviço fornecido pela Comlurb e 1 delas demonstrou interesse espontâneo em conhecer. Dentre as 3 famílias da Praça Seca, moradores da Rua Florianópolis, transversal à principal no bairro, todas disseram não utilizarem serviço deste gênero e também desconhecem o serviço prestado pela Comlurb, mas 1 delas demonstrou interesse em conhecer o serviço. Dentre as 3 famílias de Vila Valqueire, 2 delas estabelecidas na Praça Saiquí, famigerada na região, 1 utiliza o serviço de coleta seletiva da Comlurb, a segunda não utiliza nenhum serviço, mas demonstrou interesse em conhecer o serviço prestado pela companhia e a terceira não utiliza nenhum serviço e desconhece o fato da Comlurb prestar este tipo de serviço. Dentre as 2 famílias da Barra da Tijuca entrevistadas, que moram na área nobre do Jardim Oceânico, próximo à praia, ambas não utilizam nenhum serviço e também desconhecem a coleta seletiva da Comlurb. A família moradora de Bangu relatou não fazer uso de serviço de coleta seletiva, desconhece o serviço prestado pela Comlurb e afirmou ter vontade de conhecer. A família de Realengo, moradora da rua principal que cruza o bairro, disse que não utiliza nenhum serviço do gênero, não conhece o serviço oferecido pela companhia, entretanto relatou ter vontade de saber a respeito do serviço. Por fim, a família de Campo Grande, moradora de uma das principais vias do bairro, a Estrada do Mendanha, onde inclusive se localiza um dos escritórios administrativos da Comlurb, relatou não utilizar serviço de coleta seletiva e desconhece a existência do serviço pela Comlurb.

Considerável parcela das famílias entrevistadas está localizada em vias centrais de seus bairros, portanto, ainda que sejam poucos entrevistados, a localização deles faz com que possam representar pelo menos os moradores da rua em que moram. Ficou evidente nestas entrevistas que mesmo o serviço sendo prestado em cada um desses bairros, ainda existe uma parcela significativa dos moradores que desconhece a existência do serviço prestado pela prefeitura e parte dela demonstrou interesse espontâneo em utilizá-lo caso venha a conhecer. Na pauta da comunicação com moradores a empresa alega que sua forma de transformar essa expectativa das cooperativas em desempenho real pela empresa é através dos meios já citados acima. Quanto à massificação da divulgação do serviço através das mídias televisivas ou impressas como jornais e revistas, o Gerente da Coleta Seletiva relatou ter consciência de que a companhia ainda não disponibiliza o serviço em todos os logradouros da cidade devido à diversos empecilhos – dando o exemplo das comunidades onde o caminhão não consegue entrar devido à estrutura física das ruas –, o que impossibilita que divulguem o serviço para todos via grande mídia, já que ele ainda não chega à toda a população. Apesar deste posicionamento bastante lógico da empresa – fatores que as cooperativas desconhecem –, ficou explícito pelas entrevistas um gap de comunicação nos locais onde a empresa já presta serviço, lacuna esta que aparentemente não foi notada ainda pelo Gerente da Coleta Seletiva, o que mostra que não existe um padrão de desempenho e métrica para avaliar o conhecimento da população da zona oeste a respeito do serviço e da cadeia de reciclagem como um todo, conforme pleiteado pelas cooperativas, expondo claramente a presença da

lacuna 2 diante desta expectativa.

A evidência da lacuna da compreensão do cliente perante a questão do volume de resíduos coletado tratada no tópico anterior, mostrou conjuntamente a existência da lacuna 2. O mesmo que ocorre com as expectativas das cooperativas de provisão de recursos e suporte técnico por parte da empresa, acontece também com o desejo das empresas de que o volume de resíduos urbanos coletados fosse ampliado. Diante da não observação da Comlurb a respeito desta necessidade, a empresa não chega à etapa de transformar isto em projeto e padrão de desempenho. Hoje, a companhia realiza estudos nos quais é possível estabelecer comparações entre a quantidade de material gerado pela população e aquilo que de fato é repassado para a coleta seletiva – para em seguida ainda passar pelo crivo de ser reciclável ou não. Entretanto, segundo as informações salientadas anteriormente, a empresa não leva consigo a responsabilidade real de arquitetar um plano de ação que almeje alargar o volume de rejeitos coletados.

Lacuna 3 da empresa: desempenho do serviço

O trabalho de Zeithaml et al (2011) define a lacuna do desempenho do serviço como a dessemelhança entre o desenvolvimento de padrões de serviço determinados pelo cliente e o desempenho efetivo do serviço pelos funcionários da empresa. Assim, apenas um bom projeto e padrões de performance não asseguram um serviço de qualidade, é preciso que os colaboradores e os processos da organização sejam capazes de refleti-los de forma fidedigna.

A expectativa das cooperativas de receberem da Comlurb um material de alta qualidade para triagem não apenas foi compreendida pela empresa e transformada em projeto e padrão de desempenho de maneira eficaz, mas também demonstrou ter desempenho acima da média quando se trata dos esforços da equipe para que esses insumos cheguem às cooperativas dentro do melhor parâmetro de qualidade possível. A gerência apresentou enorme senso de responsabilidade quando foi iniciada a pauta de qualidade dos resíduos coletados e fornecidos às cooperativas. O Gerente da Coleta Seletiva compartilhou informações de conhecimento público através do site da prefeitura e outras sigilosas – portanto, não divulgadas aqui – para que a pesquisadora entendesse com clareza a preocupação da empresa com este quesito. Os documentos detalham de forma sistemática a quantidade e composição minuciosa de todo o resíduo angariado durante a coleta seletiva. A apuração e o documento de avaliação anual são elaborados pela equipe de pesquisa Comlurb, cujo quadro é de profissionais altamente qualificados os estudos e diagnósticos necessários. Os relatórios mensais são construídos pela DS3, gerência da zona oeste, que produzem estes registros com eficácia em virtude de a equipe manter um relacionamento próximo com as cooperativas, especialmente com seus líderes, para sempre nutrir no sistema um histórico diário da qualidade do material que é fornecido. Contudo, pode-se observar que todas essas medidas são ações de controle, após a coleta e distribuição, o primeiro momento que garante verdadeiramente a qualidade do resíduo que chega até as cooperativas é fase de produção e divulgação do conteúdo educativo que será disponibilizado em todos os canais de comunicação com a população. As equipes especializadas neste tipo de resíduo juntamente com a equipe de comunicação criam o conteúdo que exibe por inteiro o processo de reciclagem e também explica com clareza qual é o papel do morador neste ciclo, trazendo o aspecto de como os rejeitos recicláveis devem ser tratados e separados ainda em casa. São ações simples que os moradores tomam antes de pôr o material para coleta no dia determinado que interferem positivamente em todo o restante da cadeia, principalmente no item da qualidade. Ainda que a comunicação não seja divulgada de forma eficaz, conforme os tópicos anteriores mostraram, foi possível perceber que naqueles indivíduos onde a informação chega, é transformadora e surte o efeito esperado na qualidade final do resíduo que é triado nas cooperativas. Durante a análise desta expectativa apresentada pelas cooperativas, foi possível observar que a lacuna do desempenho do serviço não se fez presente.

Quanto à dimensão do atendimento e responsividade diante de questões do dia-a-dia, expectativa trazida na fala da Líder, as cooperativas esperam uma resposta rápida perante os imprevistos quotidianos, como nos dias em que chega um material diferente do usual para o qual não existe comprador ou quando os rejeitos são entregues com algum componente orgânico, por exemplo, acontecimento incomum no serviço prestado pela Comlurb. As cooperativas esperam, em momentos como estes, não apenas serem atendidas rapidamente, mas ensejam por uma solução à altura do contratempo apresentado, além de serem recebidas

com cordialidade e paciência pelos funcionários seja num contato via rede social, telefone ou pessoalmente. A Líder e o Cooperado relataram que as formas de comunicação fornecidas pela empresa hoje funcionam muito bem, não apenas para eles, mas para outras cooperativas da zona oeste, pois eles se encontram nas reuniões gerais na quais são debatidos os problemas e sugestões. Além disso, o atendimento em si no que se refere ao retorno e resolução de problemas também foi bastante elogiado pela cooperativa. A Líder disse que a equipe da Comlurb como um todo é atenciosa em todos os momentos e níveis de hierarquia desde a gerência até a operação na ponta. Portanto, dado que é uma empresa majoritariamente pública e que contrata por meio de concurso público onde não é possível na maioria das vezes medir questões como educação e tratamento junto aos moradores e às cooperativas, percebe-se que a empresa investe em treinamento e numa cultura interna forte de atendimento personalizado, o que foi confirmado não apenas pela cooperativa, mas pelo Gerente da Coleta Seletiva também.

No que se refere à expectativa de apoio às cooperativas através de recursos técnicos e equipamentos, a pesquisa mostrou que esta é uma necessidade nem mesmo considerada pela empresa. Num primeiro instante, seria admissível dizer que a lacuna 3 da empresa concernente ao desempenho do serviço existe, dado que as cooperativas esperam esta assistência da Comlurb, porém não obtêm retorno algum a respeito, já que a empresa não torna real essa expectativa. Entretanto, diante do quadro completo foi possível perceber que a empresa, aparentemente, não compreende esta carência e, portanto, não a transforma em projetos e padrões; isto, porque ficou evidente que nem mesmo houve o início ou possibilidade da criação de algum serviço ou rede de suporte neste sentido, o que impede a análise da presença de uma lacuna de desempenho do serviço, visto que ele nem mesmo existe.

A comunicação com a população a respeito do serviço e assunto da reciclagem foi outra questão erguida pela Líder e pelo Cooperado, que salientaram aspirarem por maiores esforços da empresa no sentido de expor através de todos os canais de diálogo viáveis o conhecimento a respeito da cadeia de reciclagem de resíduos que existe hoje, não apenas na zona oeste da cidade, mas também nas demais regiões do município. Segundo o Gerente da Coleta Seletiva, há o empenho claro da equipe da Comlurb nesta direção através das formas de interlocução já citadas. Porém, tornou-se perceptível no decorrer da pesquisa que as cooperativas não veem nas ruas e nos moradores os efeitos de todo esse trabalho que a empresa efetua para chegar até a população. Então, a lacuna do desempenho do serviço está presente nesta expectativa das cooperativas, posto que, segundo elas, não é possível enxergar um desenvolvimento considerável da população sobre o conhecimento do serviço prestado e da rede de reciclagem existente hoje.

No que diz respeito ao volume de resíduos coletado pela empresa, as cooperativas acreditam que diante da escala de lixo e resíduos sólidos gerados na zona oeste da cidade é possível aumentar a quantidade de rejeitos coletados num nível bastante acima do praticado atualmente pela empresa. De acordo com o campo realizado, existe 40% de resíduo sólido considerado potencialmente reciclável no município – este percentual é uma média das zonas do município. Assim sendo, por diversas razões esse quantitativo se transforma em 10%. O Gerente da Coleta Seletiva e a revisão de literatura esclareceram que a parte descartada daquele volume potencialmente reciclável pode ser rejeitada por diversas razões, dentre elas: resíduo úmido, engordurado, grudado a outro não reciclável e outros. Grande fração destas condições poderiam ser evitadas já na separação dos materiais dentro da casa do morador que deseja descartá-lo de forma consciente, o que retorna ao assunto da comunicação eficaz com a população. As cooperativas confiam que este cenário poderia ser diferente se houvesse uma intervenção da equipe da Comlurb em busca de expandir o volume auferido e melhorar sua qualidade antes mesmo dele sair da residência do morador. Por isso, ainda que a empresa realize o esforço das avaliações periódicas, as cooperativas creem que não é suficiente, pois não existe a continuação deste diagnóstico para uma interferência real para o aumento e melhoria da qualidade do volume retirado.

Lacuna 4 da empresa: comunicação

A lacuna da comunicação é definida como a diferença entre o que a empresa concretiza em seu serviço e aquilo que ela comunica externamente. Durante a pesquisa, foram identificados dois grandes comunicadores: a Comlurb, voz direta e que simboliza a prefeitura do Rio de Janeiro, pelo olhar das cooperativas; e a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei

Federal 12.305, 2010), diretriz repassada para estados e municípios que deve ser utilizada como uma espécie de “guia” para as ações locais, portanto, uma comunicadora indireta.

Dentre tantas questões abordadas durante as análises, ficou claro que a empresa tem sobre si mesma perante as cooperativas como uma espécie de fornecedora de insumos, quando doa os resíduos coletados, e exerce o papel de distribuidora porque não apenas concede o material como também os distribui pela rede de cooperativas parceiras da Comlurb. Somado à essa disposição, a companhia também sabe da sua força no quesito atendimento junto a essas organizações e corresponde também à altura como foi possível avaliar. Esta é a colocação que a empresa faz da expectativa das cooperativas em relação a ela. Assim, as duas expectativas citadas são atualmente bastante comunicadas pela Comlurb junto às cooperativas, tanto através das conversas realizadas diariamente e reuniões gerais periódicas, quanto por meio do site e informativos impressos. Estes últimos que são compartilhados com a população – ainda que existam os gaps discutidos anteriormente – mostram passo-a-passo o processo da reciclagem, inclusive a forma como o material deve ser separado em casa antes da coleta. Todas essas formas de comunicação chegam até as cooperativas hoje de forma transparente e geram expectativas que partem desta promoção do serviço. Conforme verificado durante o estudo, o atendimento e a qualidade do material coletado foram pontos demasiado elogiados pelas cooperativas, o que demonstrou que aquilo que é comunicado, independentemente do canal, está sendo de fato realizado. Por conseguinte, as duas expectativas apresentadas pelas cooperativas ao serem comunicadas e o serviço prestado, não expuseram a presença da lacuna 4 da empresa referente à comunicação entre empresa e usuário final do serviço/cliente.

Por outro lado, nas expectativas das cooperativas em relação a um suporte técnico e oferta de recursos por parte da empresa representante da prefeitura, assim como à expansão da interferência e divulgação do assunto junto à população e também ao aumento da quantidade de material coletado foi possível observar que, mesmo havendo a distância entre expectativa e percepção real, seguida de alguns gaps apresentados durante o trabalho, a empresa em momento algum comunica ou promete a busca de concretizar essas expectativas. A Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei Federal 12.305, 2010) igualmente não trata destes assuntos especificamente conforme foram abordados pelas cooperativas; a Lei não expõe com clareza a obrigação das prefeituras em comunicar à população numa proporção determinada os serviços de coleta seletiva ou qualquer outra informação concernente à reciclagem. Portanto, não existiu durante a trajetória e parceria entre as organizações pesquisadas uma comunicação clara por parte da Comlurb – figura representante da prefeitura – ou pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei Federal 12.305, 2010), tendo como consequência a ausência da lacuna 4 da empresa relativa à verificação de gaps entre aquilo que é comunicado pela companhia e o que de fato ocorre na realidade do serviço.

Considerações Finais

A revisão bibliográfica mostrou que a pauta da qualidade no serviço público de coleta seletiva não está ativa no Brasil, principalmente em se tratando da perspectiva das cooperativas de catadores de materiais recicláveis enquanto profissionais que conseguem ao mesmo tempo estar inseridos nesta realidade e, por outro lado, visualizar panoramicamente os gargalos do sistema de coleta seletiva.

Além disso, o modelo das cinco lacunas do marketing de serviços para analisar a qualidade dos serviços a partir da perspectiva do cliente/usuário final numa comparação entre expectativa e percepção real foi utilizado em pouquíssimos casos para análise da qualidade de serviços públicos. Portanto, pela sua eficácia aplicada aos serviços da iniciativa privada e pela forma como o modelo insere o usuário final enquanto figura principal na avaliação da qualidade de um serviço, essa foi a ferramenta escolhida para a análise do serviço público de coleta seletiva.

Diante do panorama dos processos considerados pelas cooperativas como pontos críticos para o sucesso do serviço, ficou evidente um esboço do que viria a ser confirmado durante as entrevistas a respeito do serviço público de coleta seletiva “ideal”. Este, portanto, seria um modelo onde não apenas os processos mencionados acima ocorreriam num nível mínimo ou negativo de erro por parte da empresa, assim como as questões detalhadas nesta pesquisa no capítulo 4 que são desdobramentos desses processos também seguiriam o mesmo

padrão de qualidade, seguidos sempre de seus devidos controles para fins de gestão.

Os resultados das entrevistas bem como o atingimento dos dois objetivos intermediários anteriores possibilitaram a visualização da atual perspectiva das cooperativas a respeito do serviço de coleta seletiva prestado pela Comlurb. Atualmente, perante suas expectativas, as cooperativas enxergam a empresa – representada pela prefeitura do Rio de Janeiro – apenas como distribuidora dos insumos recicláveis coletados durante o serviço porta-a-porta realizado. Além disso, reconhecem a alta qualidade do atendimento e suporte oferecidos por toda a equipe da Comlurb, independentemente da hierarquia, segundo elas.

Os fatos detalhados e metas atingidas mostraram com transparência que existe um parâmetro e expectativa de serviço considerados fortemente pelas cooperativas de materiais recicláveis da zona oeste do Rio de Janeiro. Os critérios de avaliação descritos pelas cooperativas e sistematizados neste estudo – alguns presentes na literatura em linguagem subjetiva e outros trazidos de forma direta no curso das entrevistas – e seus respectivos níveis de qualidade explicitados na pesquisa mostraram que a expectativa atual das cooperativas em relação ao serviço de coleta seletiva prestado pela Comlurb não é atendida em sua totalidade. Houve visível disparidade, tendendo à uma visão negativa, no que tange aos pontos classificados como atendidos e os não atendidos. Assim, o objetivo global da pesquisa de analisar a qualidade do serviço de coleta seletiva de resíduos sólidos prestado pela Comlurb pela perspectiva das cooperativas de catadores de materiais recicláveis da zona oeste do município do Rio de Janeiro à luz do modelo das cinco lacunas foi atingido com êxito.

A pesquisa se propôs a verificar se existe congruência entre as expectativas e as percepções dos usuários finais do serviço de coleta seletiva de resíduos sólidos urbanos, fornecido pela Comlurb, na zona oeste do município do Rio de Janeiro, quanto à qualidade dos serviços prestados. Ao estabelecer durante a pesquisa parâmetros de qualidade para o serviço de coleta seletiva e realizar a conferência destes indicadores apontados pelas cooperativas através de seus depoimentos, o estudo mostrou que não há concordância entre as expectativas dos cooperados e a real experiência e visão deles a respeito do serviço prestado pela prefeitura.

A revisão de literatura previamente realizada explana um vazio de estudos acadêmicos que avaliem, através de diferentes dispositivos, a qualidade do serviço de coleta seletiva estruturado hoje nas cidades do Brasil. Os trabalhos existentes versam em sua maioria sobre os aspectos sociais dos assuntos e/ou dos custos envolvidos na gestão e manutenção de sistemas de coleta seletiva nos municípios brasileiros. Para além, há uma escassez irrefutável de pesquisas científicas que usufruam da farta disponibilidade de ferramentas gerenciais de alta eficiência e eficácia, já utilizadas pela iniciativa privada, para a avaliação de serviços públicos.

Pesquisas que explicitam as complexidades deste tema, os principais sujeitos capazes de compreender e transformar os cenários desfavoráveis, propondo diferentes possibilidades de rotas e soluções, sempre em busca de substanciar os prós destes esforços e contras da não concretização suportam agentes públicos e cidadãos civis a traçarem propostas originais, planos de ação e mobilização efetiva para desenvolver a estrutura da cadeia de coleta seletiva. Outrossim, tais estudos são capazes de elucidar demandas até então inteligíveis e apresentam à academia novos esforços de pesquisa relativos às questões e lacunas de estudo manifestados.

Referências Bibliográficas

- Almeida, P.C., & Santos, C.O (2016). Programa castellense de coleta seletiva de lixo: um estudo de caso do município de Presidente Castello Branco (SC). São Paulo: Revbea, V.11, nº 2, pp. 324-341.
- Brasil. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010. Altera a Lei no 9.605 da legislação federal. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF. Recuperado em 15 junho, 2017, de http://www.planalto.gov.br/civil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.html.
- Cavallari, V., Machado, M. (2016) Melhoria no serviço prestado por uma organização pública. *Exacta*, n.2.
- Cempre-Centro Empresarial Para Reciclagem. Ciclossoft (2016): Radiografando a Coleta Seletiva. São Paulo: 2016. Recuperado em 15 junho, 2017, de <http://cempre.org.br/ciclossoft/id/8>.

- Cerqueira-Streit, J. A. & Guarnieri, P. (2013). Análise da Situação Atual das Cooperativas de Materiais Recicláveis do Distrito Federal quanto ao Conhecimento da Logística Reversa e PNRS e à Infraestrutura Existente. In: 4FIRS - Fórum Internacional de Resíduos Sólidos, Porto Alegre. Anais... Porto Alegre.
- Comlurb-Companhia Municipal de Limpeza Urbana. Coleta Seletiva: Informações Gerais. Recuperado em 27 outubro, 2017 de <http://www.rio.rj.gov.br/web/comlurb>.
- Dantas, M. L. R., Campos, D. F., Pereira Filho, E., & Neto, A. R. V. (2015). Um modelo de avaliação do relacionamento franqueador-franqueado com base nas lacunas da qualidade do serviço: um estudo de caso em uma rede do setor farmacêutico. *Race: revista de administração, contabilidade e economia*, 14(2), 677-706. Recuperado em 15 junho, 2017, de <http://editora.unoesc.edu.br/index.php/race>.
- Fernandes, A. P. L. M., Costa, C. E., de Oliveira Barros, A. T., de Araújo Ferreira, L., dos Santos, L. C., André, L. M., & da Silva, S. M. D. (2013). Educação ambiental voltada para coleta seletiva de lixo no ensino infantil. Um Exemplo Prático em Arapiraca-AL. VII SEGeT-Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia-2010
- Freitas, H., & Moscarola, J (2002). Da observação à decisão: métodos de pesquisa e de análise quantitativa e qualitativa de dados. São Paulo: RAE – Eletrônica. Editora Fundação Getúlio Vargas, Vol. 1, nº 1, pp. 1-30.
- Gomes, F. L. A., Silva, A. B., Faria, M. S. (2012). Aprendendo no Lixo: um estudo etnográfico em uma Cooperativa de Materiais Recicláveis. Curitiba: EnEO.
- Gonçalves, C., Malafaia, G., Castro, A., Vaeiga, B. A Vida No Lixo: Um Estudo De Caso Sobre Os Catadores De Materiais Recicláveis No Município De Ipameri, Go. Halos, 2013.
- Gouvêa, M. A., de Sá, L. F. J., & Mantovani, D. M. N. (2014). Adoção da internet banda larga por pequenas empresas. *Revista Pretexto*, 15(1), 123-145.
- Gurgel, F.F (2009). Participação de moradores no Programa de Coleta Seletiva em três bairros de Natal/RN: Explorando Determinantes Psico-socioambientais. (Tese de Doutorado em Psicologia Social). Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
- Martins. G., & Lintz, A (2000). Guia para Elaboração de Monografias e Trabalhos de Conclusão de Curso. São Paulo: Atlas, 1ª Ed. ISBN 85-224-2625-2.
- Mattos, L. & Pereira, R. (n/d). Avaliação da Qualidade em Serviços: Aplicação do Modelo SERVPERF em uma Empresa de Capacitação. Rio de Janeiro.
- Medeiros, F. (2013). Metodologia Servqual: Uma Ferramenta Para Avaliação Da Qualidade De Serviços Em Uma Empresa De Comercialização De Máquinas Agrícolas. *Revista de Gestão Industrial*.
- Meirelles, M., Schwengber, D., Hoppe, L., Sperhake, S. (2016) Reciclando práticas e saberes contemporâneos: a reciclagem como uma forma de reinserção social e promoção de uma ecocidadania. *Educação e cidadania Contemporânea*, v.3.
- Minayo, M., Sanches, O. (1993) Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? *Caderno de Saúde Pública*, v.9.
- Nascimento, A.; Menandro, P (2006). Análise lexical e análise de conteúdo: uma proposta de utilização conjugada. Rio de Janeiro: Estudos e Pesquisas em Psicologia, UERJ. ANO 6, nº2, pp. 72-88.
- Neves, P.O; Libel, C. B., & da Rosa Freitas, L. (2016). A coleta seletiva solidária integrando universidade, escola e catadores de material reciclável em São Gabriel (RS). *Revista Brasileira de Educação Ambiental (RevBEA)*, 11(2), 357-372
- Neto, A. R. V., Lima, R. F., de Oliveira, H. C., & de Vasconcelos, C. R. M. (2014). Competências essenciais nos serviços de informática: análise das percepções entre profissionais, gestores e professores de graduação. *CONNEXIO-ISSN 2236-8760*, 4(1), 135-155.
- Oliveira, J. R., & Faria, A.A (2015). Viabilidade econômica para a implementação do processo de coleta seletiva do lixo no município de Baliza – GO, como meio de renda para famílias vulneráveis. *Revista UNIVAR*, nº. 14, Vol.2, pp. 83 – 88. Recuperado em 15 junho, 2017, de <http://revista.univar.edu.br>.
- Pinheiro, P. T., & Francischetto, G. P. P. (2016). A política nacional de resíduos sólidos como mecanismo de fortalecimento das associações de catadores de materiais recicláveis. *Derecho y Cambio Social*, 24.
- Prefeitura do Município do Rio de Janeiro (2016). Caracterização dos Resíduos Sólidos Domiciliares da Cidade do Rio de Janeiro. Documento Oficial Confidencial da Prefeitura. Rio de Janeiro.

- Silva, K. (2011). “O Lixo pode ser mais que Lixo”: O Sentido do Trabalho para Catadores de Materiais Recicláveis. Rio de Janeiro: EnANPAD.
- Souza, P., Reis, L., Camara, M. & Arbex, M. (2004). A parceria do Poder Público com as Associações de Coleta Seletiva analisada sob a ótica dos Custos de Transação: um Estudo de Caso na cidade de Londrina-Pr. Rio de Janeiro: EnANPAD.
- Vergara, S.C (2011). Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. São Paulo: Atlas, 13ª Ed. ISBN 978-85-224-6508-8.
- Vergara, S.C (2012). Métodos de Coleta de Dados no Campo. São Paulo: Atlas, 2ª Ed. ISBN: 9788522470532.
- Virgolin, I. W. C.; Silva, E. M. T. & Araujo, R.(2015) . Relato da Experiência do Projeto Profissão Catador: A organização social e economica de catadores de materiais recicláveis no município de Cruz Alta. In: Enedina Maria Teixeira da Silva; Isadora Wayhs Cadore Virgolin; Maria Aparecida Santana Camargo. (Org.). Profissão Catador: alternativas coletivas na geração de trabalho e renda. 1ed.Curitiba: CRV, v. 1, p. 1-250.
- Zeithaml, V. et al (2011). Marketing de Serviços: a empresa com foco no cliente. Tradução: Felix José Nonnemacher; revisão técnica: Cristiane Pizzutti dos Santos. – 5. Ed. – Porto Alegre: Bookman. 756 p.: il.; 28 cm. ISBN 978-857780-84