



Qualidade e Satisfação na produção agrícola

Uma experiência em Cabo Verde

No âmbito de uma Tese de Doutoramento na Universidade de Évora desenvolveu-se um modelo para pequenas unidades de produção agrícola na Barragem do Poilão, em Santiago, Cabo Verde, com a adaptação de duas ferramentas da qualidade – 5S e SERVPERF – à realidade destas explorações agrícolas, com vista a permitir que políticas públicas possam ser mais direcionadas aos interesses dos produtores e dos objetivos deste sector.



Elsa Simões

Docente da Escola de Ciências Agrárias e Ambientais da Universidade de Cabo Verde
elsa.simoes@gmail.com



Margarida Saraiva

Docente do Departamento de Gestão, da Escola de Ciências Sociais da Universidade de Évora
msaraiva@uevora.pt

E m todo o mundo estima-se que existam 570 milhões de explorações agrícolas, das quais mais de 500 milhões podem ser consideradas como sendo de agricultura familiar e destas 475 milhões têm menos de 2 hectares, representando 90% da agricultura mundial e fornecendo 80% dos alimentos no mundo (Lowder, Skoet & Singh, 2014).

Estas explorações contribuem, por um lado, para a segurança alimentar e nutricional, para a promoção de meios de vida sustentáveis e redução da pobreza (Maroyi, 2009; Nair, 2001; Nair & Kumar, 2006) e, por outro lado, para a mitigação do êxodo rural e da desigualdade social entre o campo e a cidade, dado que permite criar riqueza a todos os níveis (Guilhoto, Azzoni & Silveira, 2007).

Cabo Verde, país insular, é o reflexo dessa realidade. O país é caracterizado por ter escassos recursos naturais, como a água e os solos, por depender das importações para poder garantir a sua cadeia de suprimentos alimentares e por apresentar uma pequena agricultura familiar, com uma importante contribuição no sustento e na segurança alimentar e nutricional das famílias (MAAP, 2005). Os investimentos realizados nas infraestruturas rurais em Cabo Verde, desde a independência em 1975, têm contribuído para melhorar a produção agrícola, garantindo o fornecimento do mercado doméstico e das populações com alimentos frescos. No entanto, Cabo Verde continua a necessitar de investimentos neste sector, que têm vindo a rarear, tornando-se urgente encontrar modelos que permitam introduzir e monitorizar os sistemas que promovam eficiência e eficácia no uso dos investimentos já realizados, de modo a permitir a plena realização dos objetivos associados a essas infraestruturas.

Ora, foi nesse sentido que, no âmbito de uma Tese de Doutoramento referente ao Programa de Doutoramento em Ciências Agrárias e Ambientais da Universidade de Évora (Simões, 2020), se desenvolveu um modelo para estas pequenas unidades de produção agrícola na Barragem do Poilão, em Santiago, Cabo Verde, com a adaptação de duas ferramentas da qualidade (5 Sentos e SERVPERF) à realidade destas explorações

agrícolas, de modo a permitir a recolha de informações que permitam monitorizar políticas públicas que sejam mais direcionadas aos interesses dos produtores e dos grandes objetivos deste sector.

Diversos autores (e.g. Rojasara & Qureshi, 2013; Rossato, Boligon & Medeiros, 2016; Santos, 2011; Shaikh, Alam, Ahmed, Ishtiyak & Hasan, 2015; Sidhu, Kumar & Bajaj, 2013) identificaram que a aplicação da ferramenta 5 Sentos (5S) é válida na obtenção de melhorias na gestão da propriedade rural e da indústria agrícola, uma vez que permite uma melhor organização, higienização e manutenção da ordem, diminuição dos desperdícios e de acidentes, de custos e de processos,

SERVPERF é possível avaliar o desempenho do sistema produtivo (Cronin & Taylor, 1992; Mota & Nascimento, 2011).

Na agricultura, esta ferramenta tem também demonstrado a sua pertinência, contribuindo para caracterizar os clientes, diagnosticar a perceção da qualidade dos serviços prestados e a necessidade de melhoria nos serviços e nos produtos, de modo a satisfazer o cliente com importantes contribuições para melhorias das dimensões da tangibilidade, confiabilidade e empatia (Abdel-Ghany & Abdel-Salam, 2012; Kirchner Stumm, Benetti, Benetti, Boaro & Souza, 2012; Saravanan & Kannan, 2012). Também contribui para introduzir melhorias nos serviços de extensão rural, na assistência, no controlo

Figura 1



enquanto maximiza o tempo, a tomada de decisões, os recursos e a capacidade produtiva.

No contexto de Cabo Verde, conforme os estudos de Simões e Saraiva (2014) e Simões (2018) realizados em duas ilhas (S. Nicolau e Santiago), verificou-se que as populações agrícolas aplicam algumas práticas, espelhando interesse pelas questões da qualidade e pelas melhorias dos espaços.

Sendo a satisfação um precedente da qualidade percebida, estes produtores agrícolas cabo-verdianos têm expressado insatisfação face a alguns serviços públicos de que são beneficiários, pelo que urge avaliar essa insatisfação. Assim, através da ferramenta

de pragas, na agroindústria, no conhecimento, na documentação, no atendimento, na confiabilidade, presteza e empatia (Ferreira, Picchiai & Albertini, 2013; Kunkel, Andrioli & Visentini, 2015; Spina, Giraldo & Borges de Oliveira, 2012). O modelo SQual4Agri¹ articula três parâmetros – Produção, Qualidade e Satisfação – e resulta da adaptação das duas ferramentas da qualidade, 5 Sentos e SERVPERF, à realidade das pequenas explorações agrícolas, aplicadas na Barragem do Poilão, em Santiago, Cabo Verde. A Figura 1 apresenta esse modelo.

¹ "S" significa satisfação e/ou SERVPERF e/ou Serviço; "Qual" significa Qualidade; "4" significa for (para); e "Agri" significa Agricultura.

Relativamente aos resultados da ferramenta 5 Sentos e conforme a Tabela 1, constata-se que o 3º senso da limpeza e zelo é o que carece de melhorias consideráveis, seguindo-se o 1º senso da utilização. As situações identificadas e que carecem de melhorias são, entre outras, a higiene e evacuação do lixo da propriedade, a disponibilidade de água e energia elétrica, o excesso de materiais sucateados, as situações suscetíveis de causar acidentes e a manutenção das ferramentas e dos equipamentos.

Relativamente aos resultados do SERVPERF, conforme a Tabela 2, regista-se uma insatisfação em relação a todas as dimensões da ferramenta aplicada e identificou-se a necessidade de introduzir melhorias em vários aspetos, tais como, no acolhimento dos produtores na delegação, no apetrechamento dos técnicos com equipamentos para o trabalho de campo, na assistência técnica especializada, na comunicação e na resolução dos problemas, entre outros. Este modelo permite um aprofundamento sobre a qualidade na gestão das explorações agrícolas e perceber o nível de satisfação dos agricultores em relação à sua atividade profissional e aos serviços públicos de que são beneficiários.

A sua aplicação permite incorporar uma abordagem de melhoria contínua nas pequenas explorações agrícolas familiares através do planeamento, permitindo a consecução dos seguintes benefícios:

- **Melhoria da comunicação e da organização dos agricultores** – promover a empatia e a comunicação salutar, com vista à construção da confiança entre os interlocutores;
- **Aumento da responsabilidade dos agricultores** – contribuir para uma partilhada equilibrada das responsabilidades entre os atores públicos e os atores privados;
- **Otimização no uso de recursos** – face à escassez de recursos, quer naturais quer financeiros e humanos, uma boa organização e comunicação podem aumentar a eficiência e eficácia de uso dos recursos disponíveis, contribuindo para a satisfação do produtor;

Tabela 1 RESULTADOS OBTIDOS REFERENTES À FERRAMENTA 5 SENTOS (5S)

SENTOS	PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO/ /CLASSIFICAÇÃO
1.º senso de utilização (seiri)	5	Suficiente
2.º senso de ordenação (seiton)	7	Bom
3.º senso de limpeza e zelo (seiso)	4	Insuficiente
4.º senso de saúde/padronização (seiketsu)	7	Bom
5.º senso de autodisciplina, educação e compromisso (shitsuke)	8	Bom

Tabela 2 RESULTADOS OBTIDOS REFERENTES AO SERVPERF

DIMENSÕES DA SATISFAÇÃO	PONTUAÇÃO/CLASSIFICAÇÃO
tangibilidade	Pouco Satisfeito
fiabilidade	Pouco Satisfeito
capacidade de resposta	Pouco Satisfeito
garantia	Pouco Satisfeito
empatia	Pouco Satisfeito
média	2
classificação	Pouco Satisfeito

- **Estabelecer as bases para a Qualidade** – contribuir com uma ferramenta que possa ser estudada e aplicada nas pequenas explorações agrícolas familiares, tendo em vista melhorias na qualidade de vida do produtor e do seu ambiente de trabalho, promovendo a sua melhor inserção no mercado consumidor nacional e no turístico.


A aplicação do modelo SQual4Agri permitiu identificar quatro áreas, que carecem de melhorias, que podem resultar na maior satisfação dos agricultores, contribuindo em simultâneo para um uso mais eficiente dos recursos já investidos. Estas áreas de melhoria, apresentadas na Figura 2, são:

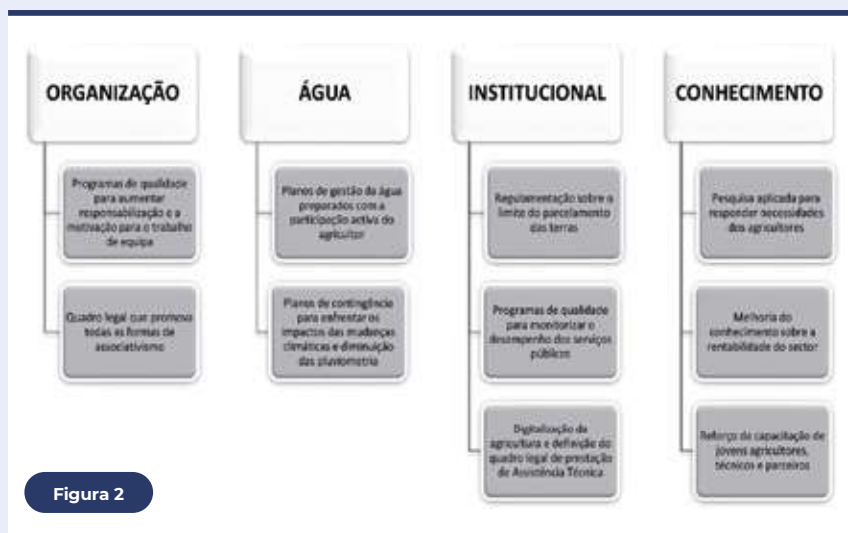
- **Organização**, com intervenções no sentido de aumentar a responsabilização e incentivar o trabalho de grupo;
- **Água**, com intervenções no sentido de melhorar a gestão deste recurso e ter planos de contingência;

- **Institucional**, no sentido de regular o parcelamento das terras, monitorizar a prestação do serviço público e digitalizar a agricultura, inclusive a assistência técnica;
- **Conhecimento**, direcionar a investigação para as necessidades dos produtores, aumentar os investimentos na pesquisa, melhorar o conhecimento sobre a rentabilidade do sector e reforçar as competências técnicas de jovens, de modo a promover a sua ligação ao sector e melhorar a capacidade técnica dos serviços públicos e parceiros.

A governação do sector agrícola em Cabo Verde assume várias dimensões, desde as questões do combate à pobreza, à insegurança alimentar e às desigualdades sociais até à inserção deste sector no mercado do fornecimento hoteleiro turístico. Assim, uma abordagem participativa e transparente, envolvendo todos os atores, torna-se essen-

cial para que as políticas públicas possam responder às necessidades e condições deste sector e a sua monitorização possa ser realizada para avaliar o seu desempenho, proporcionando a transparência com vista à construção da confiança, num processo de melhoria contínua para a excelência no sector agrícola em Cabo Verde.

O modelo aplicado (SQual4Agri) permitiu constatar que as ferramentas da qualidade permitem contribuir para melhorar a produtividade, os ambientes de trabalho, a eficiência no uso de recursos e na comunicação, contribuindo para um uso mais eficiente de recursos e para o aumento da satisfação dos produtores. 



Referências bibliográficas

Abdel-Ghany, M. & Abdel-Salam, M. (2012). Measuring service quality of agricultural extension centers in assiut governorate using SERVPERF scale. *Journal of Agricultural Economics and Social Sciences, Mansoura University*, 3(11), 1569-1579.

Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.

Ferreira, V., Picchiai, D. & Albertini, T. (2013). Avaliação de percepção da qualidade dos serviços prestados pela agroindústria em uma rede de negócios de produtores de frango de corte. In *XXXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção – A Gestão dos Processos de Produção e as Parcerias Globais para o Desenvolvimento Sustentável dos Sistemas Produtivos*, 8-11 de outubro de 2013 (pp. 1-18). Salvador, Brasil.

Guilhoto, J., Azzoni, C. & Silveira, F. (2007). *PIB da Agricultura familiar: Brasil-Estados*. Brasília: MDA.

Kirchner, R., Stumm, E., Benetti, J., Benetti, R., Boaro, V. & Souza, A. (2012). Avaliação da qualidade de serviços de uma empresa agrícola. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, 8(1), 109-124.

Kunkel, C., Andrioli, M. & Visentini, M. (2015). Analisando a percepção dos agricultores de três municípios da região noroeste do Rio Grande do Sul sobre a oferta de produtos e serviços agrícolas. *Revista Extensão Rural*, 22(4), 58-81.

Lowder, S., Skoet, J. & Singh, S. (2014). *What do we really know about the number and distribution of farms and family farms in the world? Background paper for The State of Food and Agriculture 2014*. Roma: ESA

Working Paper. Disponível em: <http://www.fao.org/3/i3729e/i3729e.pdf>

Maroyi, A. (2009). Traditional home gardens and rural livelihoods in Nhema, Zimbabwe: A sustainable agroforestry system. *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*, 16, 1–8.

Ministério da Agricultura, Ambiente e Pescas. (MAAP). (2005). *Estratégia de desenvolvimento agrícola no horizonte 2015*. Cabo Verde: MAAP.

Mota, G., & Nascimento, D. (2011). Qualidade em serviços de atendimento ao consumidor (SAC): Uma avaliação utilizando a escala SERVQUAL e os critérios INMETRO. *GESTÃO.Org*, 9(3), 565 - 584.

Nair, P. & Kumar, B. (2006). The concept of home-garden. In Kumar, B.M. & Nair, P.K.R. [eds.] *Tropical Homegardens. A Time-Tested Example of Sustainable Agroforestry*, pp. 1-2.

Nair, P. (2001). Do tropical home gardens elude science, or is it the other way around? *Agroforestry Systems*, 53(2), 239–245.

Rojasara, P. & Qureshi, M. (2013). Performance Improvement through 5S in Small Scale Industry: A case study. *International Journal of Modern Engineering Research (IJMER)*, 3(3), 1654-1660.

Rossato, F., Boligon, J. & Medeiros, F. (2016). Estratégias para a implantação do programa 5S em uma cooperativa. *Latin American Journal of Business Management*, 7(2), 27-49.

Santos, L. (2011). *Avaliação da aplicação do programa 5S como ferramenta de qualidade na gestão rural*. Dissertação de Mestrado em Planeamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural. Brasil: Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Saravanan, R. & Kannan, P. (2012). Application of SERVPERF for rural retailer: Reliability and factor analysis. *AJMS*, 1(1), 43-52.

Shaikh, S., Alam, A., Ahmed, K., Ishtiyak, S. & Hasan, S. (2015). Review of 5S Technique. *International Journal of Science, Engineering and Technology Research (IJSETR)*, 4(4), 927-931.

Sidhu, S., Kumar, V. & Bajaj, A. (2013). The "5S" strategy by using PDCA Cycle for continuous improvement of the manufacturing processes in agriculture industry. *International Journal of Research in Industrial Engineering*, 2(3), 10-23.

Simões, E. & Saraiva, M. (2014). Cap. 8 - Diagnóstico do Nível de Implementação dos 5S em Propriedades Agrícolas Cabo-Verdianas. In M. J. ROSA, P. M. SÁ, & C. S. SARRICO (Edits.), *Qualidade em ação: Casos de aplicação de ferramentas e metodologias da qualidade*, pp. 175-200. Portugal: EDIÇÕES SÍLABO.

Simões, E. (2018). Diagnóstico do nível de implementação dos 5S em propriedades agrícolas, em três municípios da Ilha de Santiago, Cabo Verde. *Revista TMQ – Technologies, Methodologies and Quality*, 9/2018, 84-113.

Simões, E.B.O.M. (2020). *Qualidade, Produção e Satisfação: Proposta de um Modelo Teórico Aplicado às Unidades de Produção Agrícola na Barragem do Poilão em Cabo-Verde*. Doctoral Dissertation, Escola de Ciências e Tecnologia, Universidade de Évora, Évora, Portugal.

Spina, D., Giraldo, J. & Borges de Oliveira, M. (2012). A influência das dimensões da qualidade de serviços na satisfação do cliente: Um estudo em uma empresa do sector de controlo de pragas. *REGE – Revista de Gestão*, 20(1), 93-112.