

7

Considerações Finais

Este trabalho tratou de duas questões importantes relacionadas com a avaliação da Satisfação do Consumidor. Uma de caráter teórico, onde se averiguou a precisão de dois métodos distintos de estimação de escores em modelos de Equações Estruturais em função das relações estruturais do modelo avaliado, e outra de caráter prático, onde se orientou a incorporação de um modelo baseado na Teoria da Resposta ao Item no processo de avaliação da Satisfação do Consumidor, visando aprimorar e ampliar este processo da agência reguladora do setor elétrico brasileiro.

Porém, antes dos estudos pretendidos, foi apresentado um *survey* com o objetivo de conceituar a satisfação e o comportamento do consumidor bem como apresentar as principais características teóricas e práticas dos modelos LISREL e PLS, aplicados na estimação da Satisfação do Consumidor. Embora estas questões tenham sido retratadas de forma sucinta nos capítulos 2, 3 e 4, pode-se dizer que elas ilustraram as diversas experiências no campo dos modelos de Equações Estruturais.

Sobre os resultados da análise comparativa entre os métodos de estimação de escores, ficou constatado que o LISREL foi mais eficaz em termos de precisão quando as relações do modelo estrutural assumiram valores, em módulo, mais fortes, ao contrário do PLS, que foi mais eficaz quando as relações estruturais assumiram valores mais fracos. Este resultado foi demonstrado empiricamente através de simulação, sendo necessário, portanto, uma investigação analítica, já que o experimento idealizado levou em consideração um determinado conjunto de restrições impostas aos dados. Logo, para fins de investigação futura, pode-se repetir esta análise (empírica) considerando novas restrições aos dados a fim de modificar ainda mais as condições *teóricas* e das *medidas* para o modelo da Satisfação, considerando inclusive efeitos de colinearidade entre as medidas (um caso que é tratado pelo PLS). Além disso, sugere-se também considerar no processo de simulação, variáveis observadas em escalas ordinais inteiras, na faixa

de 1 a 10, tal como os dados originais do IASC obtidos através das pesquisas de opinião.

Uma outra questão importante, o experimento idealizado fez uso de uma medida de informação empírica para avaliar a precisão dos escores estimados, já que não existe nenhuma medida analítica desenvolvida para tal finalidade em modelos de Equações Estruturais. Logo, sugere-se também para desenvolvimento futuro, a formulação de uma medida analítica desta natureza para ser inserida inclusive nos aplicativos comerciais de estimação de Modelos de Equações Estruturais. De posse desta medida, os escores da Satisfação estimados pelo modelo de Equações Estruturais e pelo modelo da TRI poderão ser comparados.

Quanto ao modelo da TRI, ele foi inserido neste trabalho para complementar o processo de avaliação do IASC, já que o modelo estrutural atende prioritariamente as necessidades da ANEEL. Pelos resultados observados, muitas informações relevantes podem ser extraídas a partir dos resultados do modelo da TRI, que certamente auxiliariam os gestores das distribuidoras. Quanto aos benefícios para a ANEEL, o mesmo *ranking* das distribuidoras gerado através da aplicação do modelo estrutural poderá ser obtido com base nos diversos itens do questionário, aproveitando as vantagens da TRI.