

O projeto de pesquisa realizado desenvolve e testa uma estrutura teórica para o entendimento dos processos de gerenciamento de reclamações e suas consequências em contextos culturais diferenciados - Canadá e Brasil. A estrutura liga três correntes de pesquisa - teoria da justiça, gerenciamento de reclamações e dimensões culturais. Em termos de teoria da justiça, discute-se o papel de três dimensões distintas - justiça distributiva, processual e interpessoal - elucidando os atributos-chave que agem como antecedentes. No que tange ao gerenciamento de reclamações, exploram-se os relacionamentos entre as dimensões de justiça, satisfação com o gerenciamento de reclamações e lealdade. Finalmente, em termos de fatores culturais, utiliza-se as dimensões individualismo/coletivismo e a orientação para o tempo – policrônico e monocrônico – para se desenvolver e testar hipóteses que propõem a influência de diferenças culturais nos processos de gerenciamento de reclamações e suas consequências. O método utilizado para se comparar os atributos de recuperação e as percepções de justiça entre indivíduos com diferentes orientações culturais, foi o desenho experimental, desenvolvido através de conjoint analysis. Os atributos que se buscou comparar - compensação, pedido de desculpas e velocidade de resposta - foram manipulados através de um desenho experimental 2 x 2 x 2, que foi reduzido a quatro perfis/cenários. Os respondentes avaliaram um perfil de cada vez. Após a apresentação de cada um dos quatro cenários, escalas mediram: justiça distributiva, interpessoal e processual, satisfação, retaliação e intenções de recompra e boca-a-boca positivo. Ao final, os participantes responderam questões sobre sua orientação coletivista/individualista e sobre sua orientação de tempo policrônica/monocrônica. A amostra final de pesquisa constituiu-se de 454 participantes, 145 estudantes brasileiros e 309 estudantes canadenses. A amostra foi selecionada de forma não probabilística e os questionários foram aplicados online. Através do experimento, foram testadas nove hipóteses de pesquisa, tendo sido confirmadas três delas. Na análise dos dados, foi realizada, primeiramente, uma Análise Fatorial Exploratória com todas as escalas usadas no estudo, cujos resultados indicaram que o modelo de medidas utilizado ajustou-se bem aos dados coletados. Após, análises de variância (ANOVA) foram feitas com o objetivo de comprovar as diferenças formuladas pelas hipóteses de pesquisa. Em termos de orientação de tempo, os participantes brasileiros são mais monocrônicos que os representantes canadenses e o impacto da velocidade de resposta na justiça processual foi maior entre os respondentes com orientação de tempo mais policrônica, contrariando o que havia sido proposto pelo estudo, de que essa relação seria maior entre os monocrônicos. Comprovou-se também que para indivíduos com valores mais coletivistas (individualistas) o impacto da justiça distributiva na satisfação é menor (maior), havendo também impacto maior da compensação na justiça distributiva entre os respondentes mais individualistas. A hipótese seis, que sugeria que a justiça processual seria menos associado à satisfação com o gerenciamento da reclamação entre indivíduos, independentemente de sua orientação cultural, foi confirmada. Por último, a hipótese de que a satisfação com o gerenciamento da reclamação teria um impacto maior nas intenções de retaliação entre indivíduos com orientação mais individualista também foi confirmada.