



SATISFAÇÃO DOS EXPOSITORES E VISITANTES DA TEC-E-INOVA 2007¹

Aline Ledermann Tizotte², Fabrício Ramos³, Ivo Ney Kuhn⁴, Júlio César Valandro Soares⁵, Luciano Zamberlan⁶, Lurdes Marlene Seide Froemming⁷, Rodrigo de Barros⁸

INTRODUÇÃO: Este trabalho tem como objetivo relatar e analisar os resultados da pesquisa que identificou o nível de satisfação dos expositores e visitantes da 1ª TEC-E-INOVA – Feira de Tecnologia, Empreendedorismo e Inovação, realizada no período de 7 a 9 de agosto de 2007 no SESC/Ijuí. A partir das informações resultantes desta pesquisa, a comissão central da feira orienta suas ações para melhorias em eventos futuros. A feira consistiu basicamente de três ações: Exposição, oficinas e palestras. O problema de pesquisa foi: Qual o nível de satisfação dos expositores e visitantes em relação às ofertas da feira; organização e infra-estrutura do evento; e serviços de apoio da feira. **MATERIAL e MÉTODOS:** A pesquisa ocorreu no SESC/Ijuí, local do evento e utilizou-se de um questionário com questões fechadas e abertas. Em relação aos expositores foram aplicadas 34 questões fechadas, de múltipla escolha, e cinco questões abertas, atendendo as dimensões e atributos delineados. Os expositores, em número de 18 cadastrados na feira, receberam o questionário no primeiro dia do evento por alunos que fazem parte da empresa junior - Excelência Júnior - do Curso de Administração da Unijuí, que os recolheram no último dia da feira. 14 destas empresas responderam o documento. Para os visitantes, foram aplicados questionários em forma de entrevista com 33 questões fechadas, de múltipla escolha. Também foram coletadas informações destinadas à caracterização dos visitantes pesquisados. Os visitantes foram entrevistados por estudantes de Administração e Economia da Unijuí nos turnos da tarde e noite dos três dias da feira. O método de abordagem consistiu no esclarecimento rápido da natureza da pesquisa e, em seguida, preenchia-se o instrumento de coleta. Utilizou-se a escala de Lickert, com cinco opções de escolha, desde “muito insatisfeito” até “muito satisfeito” para medir o nível de satisfação. Foram coletadas informações de 170 visitantes. Esta amostra ofereceu um nível de confiança de 94%. A tabulação e análise gráfica foram feitas com o auxílio do software estatístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versão 12,0 e da planilha de excel. A análise procurou caracterizar a amostra e demonstrar a importância média e determinação do grau de satisfação de cada atributo mensurado com procedimentos de frequência simples para o tratamento dos dados e das médias. **RESULTADOS:** Avaliando a satisfação dos expositores, no que diz respeito às ofertas da feira 100% deles se mostraram satisfeitos com a qualidade das palestras oferecidas. Quanto às oficinas, 77% destes se mostraram satisfeitos. Em relação à possibilidade de troca de experiências e oportunidade de realização de redes de contatos o nível de satisfação para estes dois atributos expressos foi de 64%. Os demais 36% demonstraram indiferença em relação a este atributo mensurado. Ao serem indagados sobre a oportunidade de realizar negócios futuros apenas 50% se demonstraram satisfeitos neste item avaliado. Para 72% dos expositores foram mostrados avanços tecnológicos e aspectos inovadores. De outra parte, 93 % dos expositores entendem que a feira desperta atitude empreendedora neles e nos visitantes do evento. Em relação aos serviços de apoio oferecidos, os expositores sentiram-se parcialmente atendidos em seus



níveis de satisfação. Nos serviços oferecidos, que se referem ao atendimento; comunicação interna; horário de funcionamento da feira; o nível de satisfação expressado foi de cerca de 70%. Havia de parte de alguns expositores a idéia de realização de volumes significativos de negócios o que efetivamente não se concretizou, uma vez que 46% dos expositores se sentiram insatisfeitos com o volume de negócios realizados. No grupo de atributos focado especificamente na infra-estrutura, quais sejam, iluminação, limpeza, sinalização, sanitários, dentre outros, o nível de satisfação entre os expositores girou em torno de 70%. Os indicadores de insatisfação se concentraram na iluminação do parque e do pavilhão e no sistema de ventilação. Em termos gerais, os expositores expressaram uma satisfação de 85% em relação ao evento, declarando pleno sucesso. Os demais expressaram indiferença na indagação. 93% dos expositores expressaram sua vontade de expor novamente em eventos futuros. Na pesquisa com os visitantes a mensuração dos níveis de satisfação se mostrou também muito expressiva. No grupo de atributos chamado ofertas da feira que integra as oficinas, as palestras e os aspectos voltados à qualidade da feira, os níveis de satisfação foram expressivamente elevados. O nível de satisfação em relação às oficinas alcançou 80,5%. A qualidade das palestras atendeu satisfatoriamente 86,2% dos visitantes. Em relação à troca de experiências em empreendedorismo este indicador foi menor, representando em torno de 73% dos visitantes. Em torno de 65% destes informou estar satisfeito com os contatos realizados. Ao serem indagados sobre a possibilidade de realizar negócios futuros, 72% visualizaram esta oportunidade. O que pareceu mais significativo foi identificar que acima de 83% dos entrevistados identificaram inovação tecnológica, perceberam que a feira é um mecanismo de despertar a atitude empreendedora e identificaram temas de interesse em sua carreira. Nos atributos que mensuraram a organização da feira, os serviços oferecidos e a infra-estrutura colocada a disposição, o nível de satisfação para todos os itens questionados ficou acima de 80% dos entrevistados. Conforme Kotler (1998, p. 53) “satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto ou serviço em relação às expectativas das pessoas”. Assim, satisfação é função de desempenho percebido e das expectativas. Um desempenho distante das expectativas, insatisfaz o consumidor, porém, se o desempenho atender às expectativas, o consumidor estará satisfeito, excedendo-as, estará altamente satisfeito ou encantado. CONCLUSÕES: A partir da análise desta pesquisa referente ao nível de satisfação dos expositores e visitantes da 1º TEC-E-INOVA, percebeu-se que a mesma trouxe resultados significativos para qualificar as novas edições deste evento. Para os estudantes envolvidos, especialmente com a parte de preparação, coleta e tabulação dos dados identificou-se um nível elevado de envolvimento, responsabilidade e aprendizagem sobre o assunto. Para o DEAd e por extensão, para a Unijuí, a pesquisa se constitui num espaço de relação teoria/prática através da pesquisa/ação, por oportunizar também uma resposta aos coordenadores do evento e um conjunto de informações de apoio à decisão. Para Froemming (2002), a satisfação dos expositores e visitantes vem sendo considerada como um conceito central de marketing e uma área de crescente interesse pelas organizações. A satisfação dos consumidores constitui-se em importante objetivo de toda ação de marketing e como tal tem sido reconhecida, passando a ser um conceito central no estudo de comportamento do consumidor. Esta satisfação atingiu 86,2% dos visitantes entrevistados e 85% dos expositores, retratando pleno sucesso do evento. APOIO: UNIJUÍ/DEAd; Excelência Junior; Sindilojas Ijuí.



- 1 Projeto Institucional de Pesquisa: Gestão de Serviços – Diagnóstico e Análise Multisetorial em Empresas no Noroeste Colonial e Fronteira Noroeste do RS
- 2 Acadêmica do Curso de Administração e Bolsista voluntária
- 3 Aluno do Curso de Administração e Presidente da Excelência Junior
- 4 Professor Mestre do DEAd
- 5 Professor Mestre do DEAd
- 6 Professor Doutorando do DEAd
- 7 Professora Doutora do DEAd e do Mestrado em Desenvolvimento da UNIJUÍ
- 8 Aluno do Curso de Administração