



PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM FEIRAS: UM OLHAR CRÍTICO SOBRE A 17ª FENASOJA¹

Adriano Wagner², Ariosto SpareMBERGER², Iara Denise Endruweit Battisti³, Luciano Zamberlan², Pedro Luis Buttenbender²

INTRODUÇÃO: A FENASOJA – Feira Internacional da soja, realizada a cada dois anos no parque de Exposições Alfredo Leandro Carlsson da cidade de Santa Rosa, chegou em 2008 a sua 17ª edição com muita maturidade e prestígio. Constitui-se como uma das maiores feiras do Estado do Rio Grande do Sul e reúne em nove dias de feira diversas atrações artísticas, culturais e comerciais. Sua estrutura dispõe ao público participante um grande conjunto de possibilidades de negócio e diversão. Na edição de 2008 contou com aproximadamente 600 expositores, mais de 175 mil visitantes e gerou negócios na faixa de 35 milhões de reais. Para apoiar o desenvolvimento da feira, acadêmicos do curso de administração e matemática da UNIJUI – Universidade Regional do Noroeste do Estado do RS, por meio do Programa de Extensão em Gestão no Varejo promovido pelo DEAd – Departamento de Estudos da Administração, realizaram ampla pesquisa de satisfação entre visitantes e expositores da 17ª edição da FENASOJA. O objetivo do trabalho foi de avaliar um conjunto de fatores intervenientes na qualidade da estrutura, infra-estrutura, serviços e atividades da feira.

MATERIAL E MÉTODOS: O trabalho foi desenvolvido por acadêmicos e professores durante todos os dias de feira. Os dados foram coletados por meio de questionário respondido por 1626 visitantes e 183 expositores. O questionário foi composto por 47 questões pelas quais se procurou gerar subsídios que possibilitem a análise da realização, organização, estrutura, comunicação e atrações da feira. A tabulação dos dados ocorreu em planilhas e gráficos gerados no aplicativo Excel.

RESULTADOS: Os dados coletados apontam para a satisfação dos visitantes e expositores. Dentre os visitantes, 0,93% demonstraram insatisfação na avaliação geral da feira. 13,54% demonstraram-se indiferentes, 48,08% satisfeitos e 37,45% muito satisfeitos. Em relação à estrutura e organização, 1,06% dos visitantes entrevistados declarou-se insatisfeito, 8,51% indiferentes, 40,09% satisfeitos e 50,34% muito satisfeitos. Já entre os expositores, 3,91% demonstraram insatisfação em relação à 17ª edição da feira. 24,02% registraram indiferença, 47,49% satisfação e 24,58% muita satisfação. Sobre a estrutura e organização, 8,75% dos expositores entrevistados registraram insatisfação, 27,01% indiferença, 39,42% satisfação e 24,82% muita satisfação. Em análise geral, a 17ª edição da FENASOJA atingiu seus objetivos e conseguiu proporcionar ao público participante um bom espaço de lazer, diversão, negócios e contato com novidades em diversos setores.

CONCLUSÃO: o trabalho realizado possibilitou a geração de conjunto coeso de subsídios que proporcionou uma avaliação consistente da FENASOJA realizada em 2008. A partir dos dados quantitativos e qualitativos levantados pela equipe de pesquisa, os organizadores do evento poderão gerar melhorias e inovações que possibilitem aperfeiçoar ainda mais as próximas edições da feira. O grupo de pesquisa atingiu seu objetivo, pois foi possível construir um conjunto amplo de dados e informações que possibilitaram avaliar fatores intervenientes para a qualidade e sucesso da FENASOJA.

APOIO: PROGEV – Projeto de Extensão em Gestão de Varejo/DEAd.



ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica

XIII Jornada de Pesquisa

IX Jornada de Extensão

UNIJUÍ . 23 a 26 de setembro de 2008



¹ Trabalho desenvolvido pela equipe de professores e bolsistas ligados ao PROGEV - Projeto de Extensão em Gestão de Varejo, da UNIJUÍ - Campus Santa Rosa.

² Professor Mestre do Departamento de Estudos da Administração.

³ Professora Mestra do Departamento de Física, Estatística e Matemática.