



Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: II Mostra de Iniciação Científica Júnior

SATISFAÇÃO DOS VISITANTES DA 19ª FENASOJA – 2012¹

João Vitor Lunardi², Mariéli Caroline Nunes³, Luciano Zamberlan⁴.

¹ Gestão de Serviços - Diagnóstico e Análise em Organizações e Setores nas Regiões Noroeste Colonial, Fronteira Noroeste e Ceiloro do RS

² Bolsista PIBIC-Ensino Médio/CNPq

³ Bolsista PIBIC-Ensino Médio/CNPq

⁴ Professor Pesquisador Orientador - UNIJUI

O presente estudo objetiva aduzir os resultados de uma pesquisa realizada com o propósito de identificar o nível de satisfação dos visitantes e expositores da 19ª Fenasoja, destacando os principais pontos fortes e fracos na percepção dos entrevistados. A pesquisa mediu o nível de satisfação dos visitantes e expositores em relação à feira por meio de uma escala Likert. Utilizou-se de questionário estruturado com 47 questões abertas e fechadas com 209 expositores sendo entrevistados e 443 visitantes, sendo 428 brasileiros e 15 argentinos, abordados através de entrevistas pessoais que ocorreram ao longo dos dez dias de feira. A amostra caracterização como não probabilística por conveniência. A maioria dos entrevistados tinha entre 18 e 29 anos e eram do sexo feminino, tinham o 2º Grau completo e seu estado civil era solteiro. O principal motivo que os levavam para a feira era lazer. Com relação aos expositores, 34% eram de empresas de porte pequeno e as mesmas tinham de 6 a 15 funcionários, a maioria já havia exposto 5 ou mais vezes e estavam satisfeitos com o mês em que a feira foi realizada. O setor de maior representatividade foi comércio, seguido de agropecuária. Mais de 90% dos pesquisados deseja expor novamente. Em relação ao conforto e conveniência dos expositores e visitantes, obteve-se um percentual de 67,9% e 72,2%, respectivamente. Já com a infraestrutura essa porcentagem com os expositores vai para 71 e com os visitantes para 70,3. A satisfação geral com os serviços da feira com os expositores teve um percentual de 67,8 e aos visitantes 70,2. O meio pelo qual os visitantes mais ficaram sabendo da feira foi pela TV, seguido do rádio e das redes sociais que chegam a ultrapassar o jornal. Já com os expositores, a feira foi divulgada por outras fontes de informações não sendo as citadas pelos visitantes. Considerando todos os itens avaliados, a satisfação dos visitantes foi maior do que a dos expositores, com 72,3% a 70,7% respectivamente. Comparando os dados entre argentinos e brasileiros em relação ao conforto e conveniência da feira, os argentinos tem um percentual de 87,5 contra 72,2 dos brasileiros, sendo os argentinos que tiveram maior satisfação neste quesito que os brasileiros. Já com o quesito serviços, os brasileiros foram os mais satisfeitos, com 72,3% contra 72,2% dos argentinos. Com relação à feira de 2010 o percentual de satisfação dos visitantes com conforto e conveniência da feira aumentou para 2,6%. Já a satisfação dos expositores aumentou em 12,6% em relação à feira passada. Na parte da infraestrutura para os expositores teve um aumento de satisfação em 8,1% com a feira de 2010. Com os visitantes essa satisfação teve uma queda de 3,4% em relação à feira de 2010. Já é de 7,7% e 1,1% respectivamente



Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: II Mostra de Iniciação Científica Júnior em relação ao quesito serviço. As informações coletadas e sistematizadas nessa pesquisa pode auxiliar a comissão central a orientar suas ações na melhoria das futuras edições da Fenasoja. Bolsa PIBIC-Ensino Médio/CNPq