

## **A PESQUISA DE SATISFAÇÃO PARA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO EM SERVIÇOS: O CASO DA FENASOJA<sup>1</sup>**

**Luciano Zamberlan<sup>2</sup>, Jair Antunes De Almeida<sup>3</sup>, Silvana Stela Rodrigues<sup>4</sup>, Ariosto Sparemberger<sup>5</sup>, Pedro Luís Büntenbender<sup>6</sup>.**

<sup>1</sup> Projeto de Pesquisa Institucional em Gestão de Serviços

<sup>2</sup> Professor e Pesquisador do DACEC - Unijuí

<sup>3</sup> Coordenadoria de Marketing da Unijuí

<sup>4</sup> Analista do Laboratório de Gestão do Curso de Administração da Unijuí

<sup>5</sup> Professor e Pesquisador do DACEC - Unijuí

<sup>6</sup> Professor e Pesquisador do DACEC - Unijuí

### Introdução

A Fenasoja – Feira Nacional da Soja se constitui em importante espaço para evidenciar a pujança e o desenvolvimento de Santa Rosa e da região Noroeste do estado do Rio Grande do sul. Em 2014, ano em que ocorre sua 20ª edição, ela se consolida ainda mais como um evento de grande repercussão e significância até mesmo em nível nacional. Tal representatividade aumenta também a expectativa de uma maior atração de expositores e de visitantes para o evento.

Com o propósito de subsidiar a Comissão Organizadora da Feira, ao longo dos últimos anos os acadêmicos e bolsistas do curso de Administração da Unijuí têm aplicado duas pesquisas, sendo uma direcionada aos visitantes e outra para expositores, que tratam de auferir os índices de satisfação com relação à Fenasoja e identificar o perfil dos entrevistados. Tal avaliação permite diagnosticar a percepção destes públicos no que tange à infraestrutura, conforto e conveniência e serviços oferecidos durante a Feira. Além disso, proporciona uma importante oportunidade dos alunos integrarem atividades de ensino com os projetos institucionais de pesquisa.

Para Engel et alli (2000) a satisfação é uma avaliação pós-consumo em que a alternativa escolhida, no mínimo, alcance ou exceda as expectativas (ENGEL, BLACKWELL, MINIARD, 2000). Na visão de Oliver (1997) a satisfação é uma reação completa do consumidor ao ato de consumir. Os julgamentos dos atributos do produto ou serviço proporcionam, ou estão proporcionando um nível de experiência completa de consumo, que pode ser agradável ou não.

Em suma, a satisfação trata de diagnosticar o sentimento de um indivíduo, resultante de uma comparação da performance de um produto ou evento em relação às suas expectativas.

A satisfação de visitantes e expositores de uma feira pode ser analisada em três fases: num primeiro momento o sujeito forma uma expectativa em relação ao evento e ao conjunto de atividades que o envolve. Num segundo momento ocorre a configuração da satisfação em relação à experiência

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** XIX Jornada de Pesquisa

vivenciada com relação ao evento, relacionadas à infraestrutura, conforto e conveniência e serviços, influenciados por todas as variáveis com as quais interage. Ao final, forma-se uma avaliação geral da satisfação, relativa ao conjunto de todas as variáveis que são levadas em conta ao longo da experiência.

Atualmente, a avaliação constante da satisfação torna-se uma importante ferramenta dos esforços organizados, pois é capaz de trazer benefícios como forma de realimentar e controlar o esforço de uma iniciativa, tal como uma feira, sob o ponto de vista de seus visitantes e expositores (MARCHETTI; PRADO, 2001).

O presente estudo objetiva aduzir os indicadores de Satisfação dos Visitantes e Expositores com relação à Fenasoja, diagnosticando os principais pontos fortes e fracos na percepção dos Entrevistados e também avaliar comparativamente os resultados a partir de cruzamento de dados

#### Metodologia

Com o propósito de mensurar o nível de satisfação dos expositores e visitantes, o método de pesquisa estrutura-se em duas fases, sendo uma de caráter exploratório e outra de caráter descritivo (MATTAR, 1994).

Na etapa exploratória foi efetuada uma análise crítica dos instrumentos de coleta de dados utilizados nas edições anteriores da Fenasoja. A partir dos ajustes feitos, a etapa descritiva envolveu a realização de um Survey (levantamento) por meio da aplicação de um questionário estruturado para Expositores e Visitantes da Feira.

A realização da etapa exploratória foi realizada para avaliar e validar as variáveis a serem incluídas no questionário. Tal atividade foi realizada pelos pesquisadores e integrantes da Comissão da Indústria e Comércio, juntamente com membro das demais comissões organizadoras da feira.

O questionário apresenta as variáveis agrupadas em três dimensões, sendo elas “Conforto e Conveniência”, “Infraestrutura” e “Serviços”, que foram mensuradas por meio de uma escala intervalar do tipo Likert de cinco pontos, variando de “muito insatisfeito” até “muito satisfeito”. Além disso, foram coletadas informações para a caracterização dos respondentes da pesquisa.

Os dados foram obtidos por meio de entrevista pessoal, sendo que a equipe de pesquisa inicialmente abordava as pessoas, se identificava e explicava rapidamente a natureza e os objetivos da pesquisa. Em seguida os sujeitos eram convidados a participar da pesquisa para avaliar a sua satisfação com relação à Feira. Os entrevistadores solicitavam que as pessoas informassem o seu nível de satisfação em relação a cada uma das variáveis apresentadas. Finalmente foram coletados dados de caracterização dos participantes.

Foram coletados 151 questionários junto a expositores e 533 visitantes foram entrevistados. A amostra caracteriza-se como não probabilística por conveniência (MALHOTRA, 2001).

Após a realização da coleta de dados procedeu-se uma triagem dos questionários para verificar a validade dos mesmos e em seguinte foi realizada a tabulação dos mesmos. Para efeito de análise foram utilizadas as seguintes estatísticas (HAIR, 2005):

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** XIX Jornada de Pesquisa

- Para os dados relacionados à caracterização dos respondentes utilizou-se o procedimento de distribuição de frequência simples.
- Na mensuração da satisfação foi utilizada a análise descritiva de valores absolutos e percentuais obtidos em cada resposta, procurando demonstrar a satisfação média dos entrevistados para cada variável. A média foi obtida conforme as respostas dadas nas escalas intervalares apresentadas nos questionários. A satisfação dos respondentes teve suas médias convertidas em escala percentual.
- Para atestar a fidedignidade das escalas foi utilizado o Teste Alpha de Cronbach para as dimensões Infraestrutura, Conforto e Conveniência e Serviços. As escalas se mostraram confiáveis, pois tanto o questionário dos visitantes (0,86) quanto o dos expositores (0,87) tiveram o coeficiente superior a 0,60, que segundo Malhotra (2001) é o mínimo necessário para a escala ser considerada válida.
- Foram realizadas análises cruzadas para verificar variações de percepção da satisfação e de perfil a partir de variáveis de caracterização e dos dados advindos da edição anterior da Fenasoja. Essa comparação com a feira anterior é importante, pois segundo Rodrigues (1997), a satisfação é um alvo móvel que deve ser continuamente monitorado, pois as expectativas dos consumidores e padrões de desempenho estão em constante modificação.

## Resultados

Inicialmente serão apresentados os principais resultados obtidos a partir da pesquisa com os visitantes e em seguida os relativos ao grupo de expositores.

A maioria dos expositores é de Santa Rosa (44%), sendo que o restante dos respondentes é de outros 46 municípios. Quanto ao porte das empresas, preponderam as microempresas (49%) seguidas de empresas de médio porte (19%), grande porte (17%) e pequeno porte (15%). Com relação ao número de funcionários, 43% dos expositores têm até cinco funcionários, seguidos de 23% dos que possuem 6 a 15 funcionários. O setor com maior representatividade de expositores é o Comércio (55%), seguido da Indústria (24,5%), Serviços (12,6%), Agropecuária (9,3%) e de alimentação (5,3%). Metade dos expositores já participou de cinco Fenasojas ou mais, expressando uma fidelização ao evento. Somente 1% dos expositores entrevistados disseram que não pretendem expor novamente na Feira.

A tabela 1 apresenta os índices de satisfação dos expositores nas dimensões conforto e conveniência, infraestrutura e serviços. As médias obtidas por meio da escala de Likert foram convertidas em percentuais, sendo que o parâmetro estabelecido como sendo um indicador satisfatório foi de 75% (equivalente à posição 4 da escala, que significa “Satisfeito”).

Percebe-se que, das 18 variáveis pesquisadas em 2014, somente quatro obtiveram índices inferiores à meta, sendo os itens Estacionamento para expositores (66,2%), Custo de Participação (62,2%), Qualidade das refeições (59,1%) e Apresentações artísticas (68,8%).

Os itens que tiveram os maiores percentuais de satisfação por parte dos expositores foi a Segurança no Parque (88,9%), organização da Feira (87,2%), Limpeza do parque (86,7%) e Espaço para Circulação (85,7%).

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico  
Evento: XIX Jornada de Pesquisa

<b>CONFORTO E CONVENIÊNCIA</b>	<b>2014</b>	<b>2012</b>	<b>Dif</b>
Sinalização no Parque (cartazes, placas informativas)	80,8	65,6	15,2
Facilidade para localizar expositores/serviços/eventos	78,9	67,0	11,9
Estacionamento para expositores	66,2	64,3	1,9
Segurança no parque	88,9	75,6	13,3
Inform. aos expositores (manual, contrato, regras, site)	80,5	67,7	12,8
Volume de Negócios realizados durante a Feira	77,0	67,8	9,2
Número de contatos feitos com clientes ou futuros clientes	81,9	73,5	8,4
Custo de participação (preço dos Stands)	62,2	46,2	16,0
<b>INFRAESTRUTURA</b>	<b>2014</b>	<b>2012</b>	<b>Dif</b>
Organização dos pavilhões/stands	84,0	74,4	9,6
Limpeza do Parque	86,7	74,4	12,3
Qualidade das refeições/lanches	59,1	61,3	-2,2
Banheiros	77,5	68,5	9,0
Espaço/Circulação	85,7	76,0	9,7
Organização da Feira	87,2	72,1	15,1
<b>SERVIÇOS</b>	<b>2014</b>	<b>2012</b>	<b>Dif</b>
Atendimento ao expositor	80,8	70,5	10,3
Apresentações artísticas	68,8	61,2	7,6
Serviços de comunicação interna( rádio parque)	77,9	61,2	16,7
Horário de visitação pública	80,6	73,8	6,8

Tabela 1 - Satisfação dos Expositores - 2014 x 2012

Na comparação dos índices de 2014 com a Fenasoja realizada em 2012 percebe-se que somente em um único item não houve crescimento no índice de satisfação. A única variável que teve um decréscimo foi a Qualidade das refeições (-2,2%). Todas as demais tiveram importantes evoluções, sendo que algumas superiores a 10%.

Analisando o levantamento feito com os 533 visitantes, 36% são homens e 64% mulheres. A maioria está na faixa etária entre 30 a 59 anos (52%), seguida da faixa etária composta de pessoas de 18 a 29 anos (28%). A escolaridade predominante é do ensino médio (38%) e 60% da amostra é composta por pessoas casadas e possuem renda familiar de R\$ 1.001,00 a R\$ 2.500,00 (43%), sendo que a próxima faixa de renda com maior número de respondentes é de R\$ 2.501,00 a R\$ 5.000,00

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** XIX Jornada de Pesquisa

(25%). Quanto à origem dos visitantes, 40% são de Santa Rosa e os demais são oriundos de outros 61 municípios.

Com relação à frequência de visitação, a maioria dos respondentes frequentou a feira uma única vez (56%), sendo que a frequência média de visitas ficou em 2,05. Grande parte dos entrevistados apontou o Lazer (53%) como a principal motivação para visitar a feira e 25% mencionou que a frequentam para fazer compras. A principal mídia mencionada pelos visitantes como sendo a usada para ser informada a respeito da Fenasoja foi a televisão (71,5%).

A tabela 2 relaciona os índices de satisfação dos visitantes nas dimensões conforto e conveniência, infraestrutura e serviços. Das 18 variáveis pesquisadas em 2014, seis obtiveram índices inferiores à meta de satisfação (75%), sendo elas: Estacionamento (68%), que também teve um desempenho baixo na percepção dos expositores, Qualidade das refeições (70%), Preços dos produtos oferecidos na Feira (61,5%), Banheiros (72,6%), Parque de diversões (66,1%) e Apresentações artísticas (68,8%).

<b>CONFORTO E CONVENIÊNCIA</b>	<b>2014</b>	<b>2012</b>	<b>Dif</b>
Tempo de espera na fila de entrada	84,9	61	23,9
Sinalização no Parque (cartazes, placas informat.)	83,2	69	14,2
Facilidade de localizar expositores/produtos disponíveis	79,7	68,2	11,5
Estacionamento	68,7	57,2	11,5
Segurança	83,4	73,5	9,9
Preços dos ingressos	81,6	71,2	10,4
Qualidade das refeições/lanches/etnias	70,0	69,1	0,9
Sistema de Som da Feira (Rádio Parque)	81,9	74,0	7,9
Preços dos produtos oferecidos na Feira	61,5	53,0	8,5
Horário de visitação pública	83,8	69,1	14,7
<b>INFRAESTRUTURA</b>	<b>2014</b>	<b>2012</b>	<b>Dif</b>
Organização dos pavilhões	84,4	72,2	12,2
Limpeza do Parque	84,1	73,6	10,5
Banheiros	72,6	64,4	8,2
Espaço/Circulação	82,2	69,9	12,3
Variedade de expositores/produtos à disposição	81,6	72,5	9,1
<b>SERVIÇOS</b>	<b>2014</b>	<b>2012</b>	<b>Dif</b>
Atendimento/Recepção	82,6	70,2	12,4
Parque de diversões	66,1	66	0,1
Apresentações artísticas	68	59,1	8,9

Tabela 2 - Satisfação dos Visitantes - 2014 x 2012

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** XIX Jornada de Pesquisa

O item que obteve o maior percentual de satisfação por parte dos Visitantes foi o tempo de espera na fila de entrada (84,9%), que inclusive foi a variável que teve a maior evolução ao se comparar com o índice da Fenasoja de 2012, tendo uma melhora de 23,9 pontos percentuais. Outros itens com maiores índices são: Organização dos Pavilhões (84,4%), Limpeza do Parque (84,1%), Horário de visitação pública (83,8%), e Segurança (83,4%).

É importante salientar que todas as 18 variáveis mensuradas em 2014 tiveram performance superior à Fenasoja de 2012, evidenciando assim uma evolução significativa de uma edição para a outra.

### Conclusão

As ilações obtidas corroboram a importância de pesquisas contínuas no que tange às avaliações de satisfação. Além de ser um importante laboratório de aplicação para acadêmicos, o survey contribui significativamente para a Comissão Central da Fenasoja no sentido da identificação de lacunas e de aspectos que devam ser aperfeiçoados de uma edição a outra da Feira.

O relatório de pesquisa apresentado no ano de 2012 serviu como ponto de partida para que todas as comissões que integram a Fenasoja iniciassem o planejamento da Feira de 2014. As melhorias feitas resultaram em indicadores de satisfação superiores em quase todos os itens avaliados.

Esta evolução dos níveis é fundamental em termos deste construto de avaliação. A satisfação é também entendida como uma curva ascendente, ou seja, ao estabelecer um nível de satisfação em um primeiro momento, o indivíduo espera que os próximos contatos sejam pelo menos iguais ao primeiro, nunca menores. Em suma, no contexto da Fenasoja, as pessoas esperam que a feira atual proporcione pelo menos um grau de satisfação semelhante à anterior ou, preferencialmente, maior. Diante disso, a pesquisa auxiliou no monitoramento da evolução dos indicadores de satisfação ao longo das edições do Evento.

Dessa forma, a comissão organizadora municiou-se com informações que permitem aperfeiçoar ainda mais a feira, fortalecendo os aspectos que são bem avaliados e melhorando aqueles que se encontram com índices baixos. Os impactos acadêmicos também são significativos, pois a pesquisa permitiu aos alunos interagirem com todas as etapas de um processo de pesquisa científica.

**Palavras-Chave:** Serviços; satisfação; Fenasoja; visitantes; expositores

### Referências

ENGEL, J. F., BLACKWELL, R. D., MINIARD, P. W. Comportamento do consumidor. 8ª ed. Rio de Janeiro: LTC Editora, 2000

HAIR, J. F. Jr. Análise Multivariada de Dados. 5 ed, Porto Alegre: Bookmann, 2005.

MALHOTRA, N. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 3. ed. – Porto Alegre: Bookman, 2001.

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** XIX Jornada de Pesquisa

MARCHETTI, R. Z.; PRADO, Paulo. Um tour pelas medidas de satisfação do consumidor. RAE. Revista de Administração de Empresas, S.Paulo, v. 41, n. 4, p. 58-67, 2001.  
OLIVER, R. Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer. Boston: McGraw-Hill, 1997.  
RODRIGUES, F. F. A. Qualidade em prestação de serviços. Rio de Janeiro: SENAC/DN/DFP, 1997.