



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS VISITANTES DA FENADOCE (PELOTAS), 2008, RS

GARCIA, Fabiane¹; ALMEIDA, Silvana¹; ZANINI, Roselaine¹

¹ *Curso de Especialização em Estatística e Modelagem Quantitativa – CEEMQ. Universidade Federal de Santa Maria – UFSM. Cidade Universitária – Camobi km 09 – CEP 97105-900.
fabianegarcia@unipampa.edu.br; silvan_almeida@hotmail.com; rrzanini@smail.ufsm.br*

1. INTRODUÇÃO

No cenário atual, percebe-se que o ramo da prestação de serviço tem dado uma maior atenção a qualidade nos serviços oferecidos. A relação entre prestação de serviço e consumidor tem sido a base para a tomada de decisão, e o consumidor tem se mostrado cada vez mais exigente na utilização de um serviço buscando sempre que este supra as suas necessidades e supere as suas expectativas. Com isso, salienta-se a importância em agradar o agente consumidor visando futuras indicações.

Com o foco nessa premissa foi desenvolvida esta pesquisa na Feira Nacional do Doce, realizada anualmente no Município de Pelotas-RS, com a finalidade de avaliar o grau de satisfação do visitante com relação aos serviços oferecidos durante o evento.

A Feira Nacional do Doce – FENADOCE - é o ponto alto do calendário de festividades em Pelotas. É um evento que promove o turismo e a divulgação da cultura doceira da cidade como fonte de renda hoteleira, comercial e industrial. (SITE OFICIAL DA FENADOCE, 2009).

Este trabalho foi proposto para auxiliar aos organizadores do evento sobre as diversas questões relacionadas à satisfação dos serviços oferecidos pela feira. Para isso utilizou-se de métodos estatísticos para analisar as informações coletadas no processo de levantamento desses dados.

Sabe-se que, até então, as pesquisas realizadas na feira utilizavam o método da estatística descritiva para a análise dos dados amostrais. Portanto, este trabalho tem a finalidade de inferir os dados amostrais para a população em estudo, bem como de testar as hipóteses referentes à opinião de homens e mulheres sobre a avaliação das variáveis relacionadas à satisfação dos serviços prestados. Também cabe salientar que esta investigação será uma importante ferramenta para a concepção de estratégias, buscando informações para a tomada de decisão dos organizadores do evento.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

No presente trabalho utilizou-se as seguintes técnicas estatísticas de análise paramétrica: estimação por intervalo de confiança para a média e para proporção populacional e a execução dos testes de hipóteses.

No estudo foi utilizada primeiramente a técnica de estatística descritiva para o cálculo de medidas da amostra e, logo, partiu-se para a técnica de inferência.

A inferência estatística usa os dados amostrais para duas atividades principais: estimação e testes de hipóteses (WALPOLE *et al*, 2009).

De acordo com Fonseca (2008) a estimação é calculada a partir de um intervalo de confiança, construído com os elementos amostrais (estimadores), podendo-se assim, inferir resultados sobre um parâmetro populacional desconhecido. Também cabe salientar que um intervalo de confiança dá informações que permitem compreender melhor a precisão da estimativa. Por isso o intervalo de confiança está associado a um nível de confiabilidade, que representa a taxa de sucesso do procedimento usado para a construção intervalar (TRIOLA, 2008).

A outra técnica de inferência utilizada foi a de testar uma hipótese. Triola (2008) ressalta que um teste de hipótese ou de significância é um procedimento padrão para se testar uma afirmativa sobre uma propriedade populacional. A regra de decisão aplicada é de quando a diferença entre a informação da hipótese e o comportamento da realidade, dado pela informação da amostra, não pode ser explicada pelo acaso, diz-se que ela é significativa. Por outro lado, quando a diferença entre a afirmação da hipótese e a informação da amostra pode ser explicada pelo acaso, ela não é significativa (KIRSTEN, 2006).

O modelo utilizado para a amostragem foi o probabilístico e usada a técnica por amostragem sistemática. O tamanho da amostra foi dimensionado com um nível de confiança de 99% e um erro máximo de 7%, o que resultou na investigação de 285 unidades amostradas.

Para a coleta de dados, optou-se por uma pesquisa de campo, por meio da aplicação de um questionário que era recebido pelos visitantes na entrada da feira para o seu preenchimento e entregue na saída aos pesquisadores.

Para medir as variáveis quanto a satisfação foi utilizada a escala de *Likert*. Nessa escala o avaliador recebe uma seqüência de números correspondentes a categorias ordenadas, devendo escolher entre esses números o que indica o grau em que a sua satisfação esta presente (BUNCHAFT, 2002). Segundo Lírio (2004), essa variedade de graus, observada pela ótica estatística, é mais confiável para a análise dos dados, além de permitir que se determine a porcentagem de respostas positivas ou negativas, para uma determinada questão.

No entanto, buscou-se analisar as questões que tiveram uma maior significância amostral, tais como os valores cobrados, a programação, organização e acesso a feira.

Antes dos dados coletados serem tabulados, analisados e interpretados, os questionários foram codificados para o processamento dos dados, e foram utilizados os softwares *Statistica* e *Statdisk* como ferramenta de análise estatística.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1. Estimação por Intervalo de Confiança para a Média Populacional

Com a finalidade de estimar os valores numéricos em que se encontra a média populacional, construiu-se um intervalo de confiança para a mesma para cada uma das variáveis, utilizando-se das estatísticas amostrais.

Tabela 1. Estimação por Intervalo de Confiança para a Média Populacional

VARIÁVEIS	n	Média	Limite de Conf. inferior	Limite de Conf. superior	Desvio Padrão
Valor do ingresso	283	3,43	3,25	3,60	1,48
Organização do evento	282	4,48	4,39	4,58	0,81
Programação da Feira	269	3,58	3,40	3,75	1,43
Horário de Funcionamento	280	4,47	4,36	4,58	0,93
Valor dos Doces	282	3,46	3,28	3,63	1,46

Fonte: Pesquisa FENADOCE – Junho/08

Com uma probabilidade de 95%, percebeu-se que as variáveis que tiveram uma média classificada como insatisfatória, foram as referentes ao preço cobrado pelo ingresso e dos doces e também referente a programação da feira. Os demais quesitos analisados apresentaram uma estimativa da média populacional bastante satisfatória.

3.2. Estimação por Intervalo de Confiança para a Proporção Populacional

Com o objetivo de verificar a percentagem de visitantes satisfeitos em relação à feira, construiu-se um intervalo de confiança para o estimador proporção.

O critério adotado para medir a satisfação do visitante foi estabelecido pelas notas 4 e 5 da escala de *Likert*, restando as notas 1 e 2 para a insatisfação do visitante.

Tabela 2. Estimação por Intervalo de Confiança para a Proporção Populacional

VARIÁVEIS	n*	Média	f _i **	Limite de Conf. inferior	Limite de Conf. superior
Valor do ingresso	283	3,43	141	0,43	0,55
Organização do evento	282	4,48	250	0,84	0,92
Programação da Feira	269	3,58	151	0,50	0,62
Horário de Funcionamento	280	4,47	239	0,81	0,89
Valor dos Doces	282	3,46	153	0,48	0,60

Fonte: Pesquisa FENADOCE – Junho/08

* n = tamanho da amostra

** f_i = n° de visitantes satisfeitos

Constatou-se, que os resultados que mostraram uma maior satisfação dos visitantes foi no quesito referente a organização do evento, que representa de 84 a 92% da população. Em contrapartida, o maior grau de insatisfação esta representado na variável valor do ingresso num percentual de 43 a 55%.

3.3. Testes de Hipóteses

Com a finalidade de verificar a existência de diferenças nas médias das opiniões entre o sexo masculino e feminino, com relação às variáveis analisadas, realizou-se

o teste t para examinar esta hipótese adotando-se um nível de significância de 5% para todos os testes. Os resultados constam na tabela a seguir:

Tabela 3. Teste t para diferença de médias

VARIÁVEIS	Média Masc.	Média Fem.	t-valor	gl	p-valor
Valor do ingresso	3,602	3,342	1,386	281	0,166
Organização do evento	4,473	4,492	-0,184	280	0,854
Programação da Feira	3,505	3,617	-0,607	267	0,543
Horário de Funcionamento	4,380	4,510	-1,099	278	0,272
Valor dos doces	3,516	3,428	0,473	280	0,636

Fonte: Pesquisa FENADOCE – Junho/08

Verificou-se que não existe diferença significativa entre a opinião de homens e mulheres quanto ao valor cobrado pelo ingresso ($p = 0,166$), quanto à organização do evento ($p = 0,854$), quanto à programação da feira ($p = 0,543$), quanto ao horário de funcionamento ($p = 0,272$) e em relação ao valor dos doces ($p = 0,636$) uma vez que os valores de p são maiores do que o nível de significância considerado ($p = 0,05$).

4. CONCLUSÕES

Verificou-se com esta pesquisa que a satisfação dos visitantes na Feira Nacional do Doce não pode ser apenas compreendida por ter seu pavilhão lotado com grande circulação de pessoas. Esta informação deve-se ao fato da pesquisa revelar que a média de opiniões com referência ao preço dos ingressos e dos doces foi de insatisfação. A aprovação do evento é comprovada pelo alto grau de satisfação declarado pelos visitantes, no que resulta na intenção de retorno desse mesmo público, bem como, na visita de novos participantes.

As informações sobre os níveis de satisfação de seus visitantes constituem uma das maiores prioridades de uma gestão comprometida com a qualidade de seus produtos e serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto a este público.

Espera-se que este trabalho possa auxiliar os organizadores da FENADOCE na tomada de decisões acertadas e em explorar lacunas que servirão de base para estratégias de desenvolvimento e aprimoramento de eventos futuros.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BUNCHAFT, Guenia. CAVAS, Cláudio São Thiago. **Sob medida**: um guia sobre a elaboração de medidas do comportamento e suas aplicações. São Paulo: Vetor, 2002.

FENADOCE. Site oficial do evento, 2009. Disponível em: www.fenadoce.com.br. Acesso em: 13 jul. 2009.

FONSECA, Jairo Simon da; MARTINS Gilberto de Andrade. **Curso de Estatística**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KIRSTEN, José Tiacci; RABAHY, Wilson Abrahão. **Estatística aplicada às ciências humanas e ao turismo**. São Paulo: Saraiva, 2006.

LÍRIO, Gilvete Silvania Wolf. **Métodos Multivariados**: uma metodologia para avaliar a satisfação dos clientes da RBS-TV na região noroeste do RS. Santa Maria: UFSM, 2004, 95 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Maria, 2004.

STATDISK. Programa Estatístico, versão 10.4.0.

STATISTICA. Programa Estatístico, versão 6.0.

TRIOLA, Mário F. **Introdução a Estatística**. 10. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2008.

WALPOLE, Ronald. E. **Probabilidade e estatística para engenharia e ciências**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.