

Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Câmpus de Naviraí
Curso de Administração



ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PESQUISA

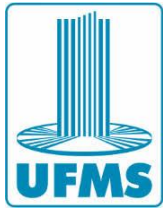
Objetivos:	Levantar junto aos frequentadores do evento opinião pública relacionada ao nível de satisfação e expectativa de consumo da Festa Junina de Naviraí (FEJUNAV).
Local:	Naviraí, Mato Grosso do Sul
Período:	08 a 10 de Junho de 2018
Universo:	População economicamente ativa que frequentou o evento.
População:	15.000
Coleta de Dados:	Entrevista com amostra de 230 indivíduos, empregando um questionário estruturado, com perguntas fechadas e abertas, aplicado durante os dias de realização do evento. Pesquisa descritiva, não probabilística, com nível de confiança de 95% e erro amostral de 6,4%.
Equipe de trabalho	Wesley Osvaldo Pradella Rodrigues Sibelly Resch Marcelo da Silva Mello Dockhorn Rafael dos Santos Fernandes

1. Introdução

A satisfação dos clientes possui um papel fundamental nos estágios iniciais do relacionamento. Se as experiências dos visitantes não forem satisfatórias nos primeiros encontros, ele tenderá a buscar outras alternativas de consumo (ZUCCO et al. 2010).

A pesquisa de satisfação aplicada a eventos populares permite perceber qual o melhor modo de atender as expectativas de seus frequentadores. É um instrumento capaz de avaliar produtos e serviços e orientar decisões estratégicas no sentido de aumentar a performance desse seguimento.

A FEJUNAV é um dos eventos mais importantes do município de Naviraí. No ano de 2018, realizou-se a 17ª edição da festa. A organização da festa é realizada pela Prefeitura Municipal de Naviraí em parceria com diferentes entidades da sociedade civil. Essas entidades são responsáveis pelas barracas que fornecem alimentos durante o evento e a arrecadação contribui com essas organizações e grupos. Considerando a importância do evento e visando aperfeiçoar a organização das próximas edições, realizou-se uma



pesquisa exploratória com o objetivo de identificar o nível de satisfação e expectativa de consumo da Festa Junina de Naviraí (FEJUNAV).

2. Resultado

A análise do perfil socioeconômico dos frequentadores apontou a predominância de jovens entre 18 e 30 anos (63,3% dos entrevistados), a maioria (51,3%) do público é composta por solteiros (Figura 1). Identifica-se um equilíbrio entre pessoas do sexo feminino (51,7%) e masculino (48,3%), como apresenta a Figura 1.

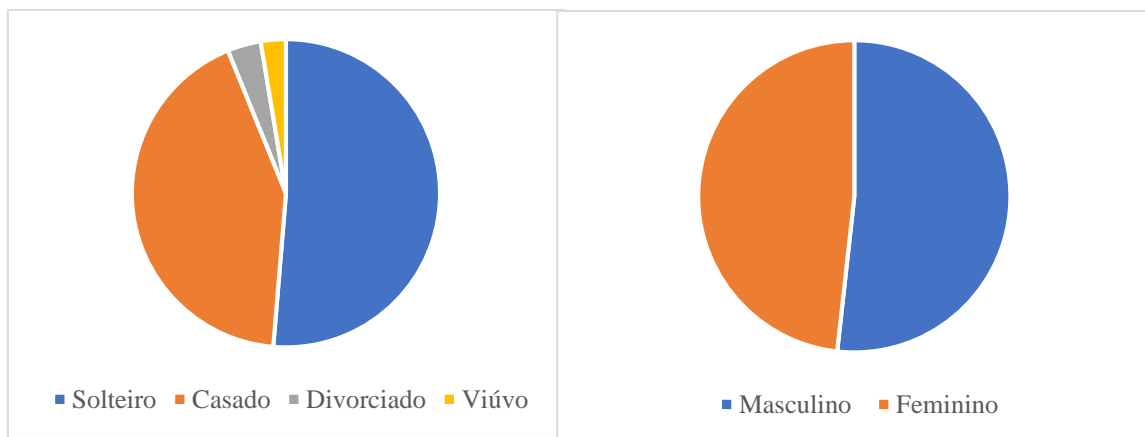


Figura 1 - Sexo e Estado civil dos entrevistados

Identificou-se que 95% dos entrevistados são moradores de Naviraí e os demais são visitantes dos municípios de: Itaquiraí, Dourados, Ivinhema, Juti, Bataiporã, Três Lagoas.

Em relação à faixa de renda, verificou-se que a maioria dos entrevistados possuem renda até quatro salários mínimos (76,2%), apontando a FEJUNAV como uma festa popular.



Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Câmpus de Naviraí
Curso de Administração

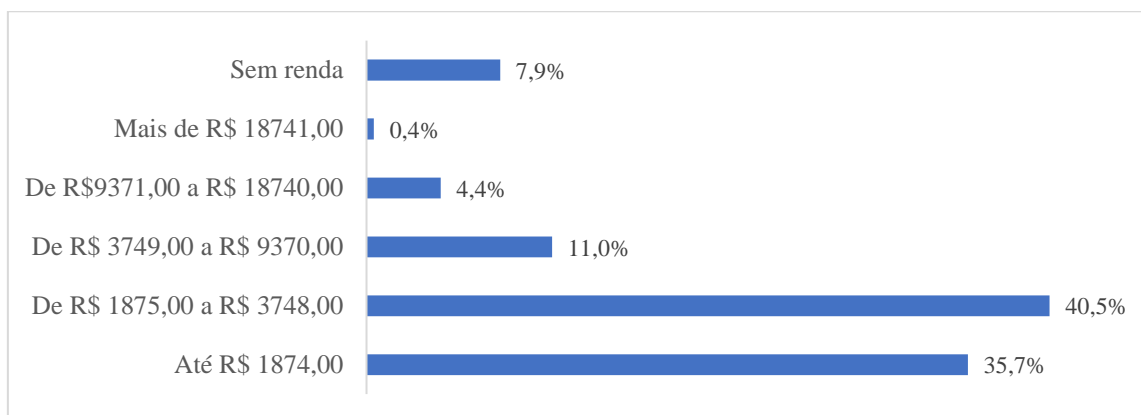


Figura 2 - Renda familiar

Também foi perguntado aos entrevistados quanto estariam dispostos a gastar por dia. A partir das respostas e considerando a quantidade de dias que pretendiam ir ao evento, chegou-se ao ticket médio de consumo de R\$55,00 por dia, representando aumento de gasto 3,77% quando comparado ao ano anterior. A partir desse ticket médio, do percentual de frequência estimado e do público-alvo esperado, estima-se que a FEJUNAV arrecadou R\$ 824,1 mil nos três dias de evento.

A Figura 3 apresenta a percepção dos entrevistados em relação aos preços praticados no evento. Enquanto aproximadamente 60% dos entrevistados consideram os preços praticados adequados ou baratos, 40,4% dos frequentadores consideram “caros” os preços praticados. É possível que esse dado tenha relação com o perfil socioeconômico dos entrevistados.

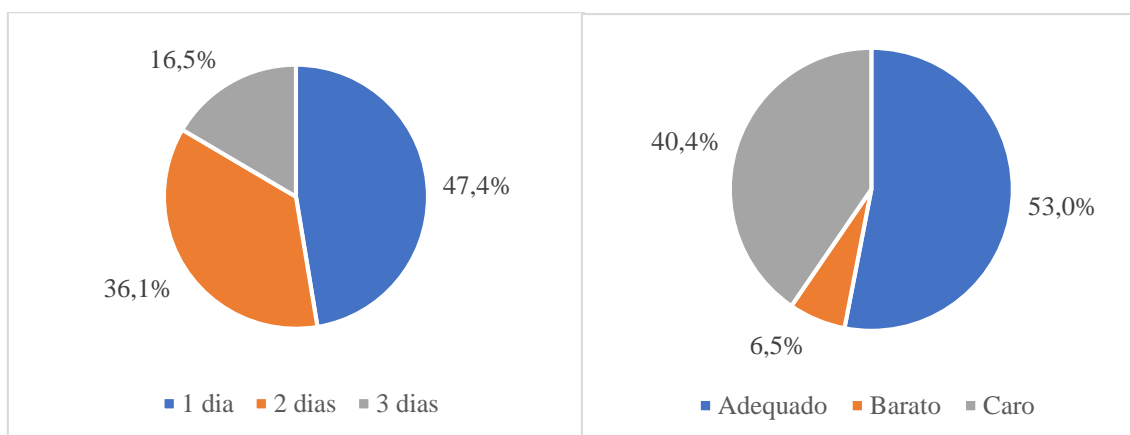
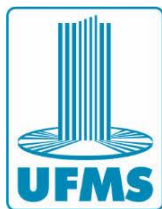


Figura 3 - Percepção de preço e frequência no evento



Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Câmpus de Naviraí
Curso de Administração



O estudo também buscou analisar a satisfação dos frequentadores em relação aos seguintes aspectos: segurança, organização e limpeza, atendimento das barracas, parque de diversões, variedade dos produtos, qualidade das atrações culturais, qualidade dos brinquedos do parque de diversões e horário de funcionamento.

Na Figura 4 observa-se que a maioria dos entrevistados se considera satisfeito em relação às atrações culturais, horário de funcionamento, organização e limpeza e segurança.

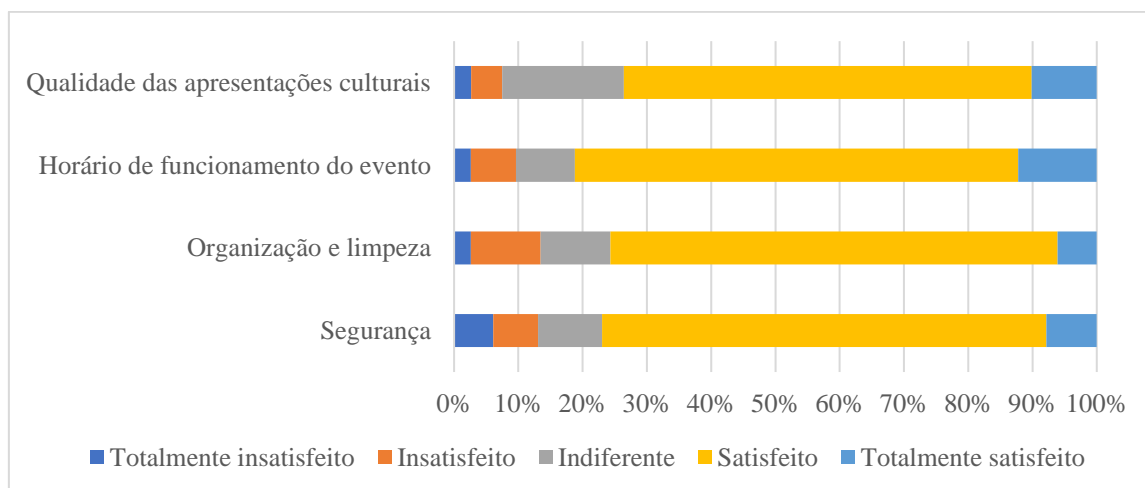


Figura 4 - Nível de satisfação

Comparado a edição do evento no ano de 2017, observa-se redução das taxas de insatisfação com relação aos itens Organização e limpeza e Segurança. Neste ano, os itens apresentaram valores de insatisfação menores que no ano anterior, respectivamente, 10,8% e 6,9%. Essa redução possivelmente está relacionada à resolução dos problemas apontados pela pesquisa na última edição, em que se identificou falta de lixeiras ao longo do espaço e baixo efetivo de policiais e seguranças privados no evento.

Cabe destacar um aumento na satisfação em relação à qualidade das atrações culturais. No ano de 2018, a FEJUNAV recebeu atrações de maior peso, como o Grupo Tradição e o Cantor Almir Sater.

A Figura 5 sintetiza os resultados do nível de satisfação em relação ao parque de diversões e às barracas, demonstrando que a maioria dos entrevistados se considera satisfeito em relação à essas dimensões. Cabe destacar que um percentual razoável de



Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Câmpus de Naviraí
Curso de Administração



entrevistados respondeu indiferente nas questões relacionadas a qualidade dos brinquedos e a variedade dos produtos oferecidos nas barracas (56,3% e 68,4%). Uma possível justificativa para tal resultado pode estar relacionada ao perfil dos entrevistados e a falta de diversificação dos alimentos comercializados nas barracas. Por fim, os resultados apontam satisfação em relação ao atendimento das barracas (69,2%). Cabe ressaltar que o nível de satisfação nesse quesito caiu em relação à 2017 (82,2). Um dos motivos para tal resultado pode ser o aumento do público, fazendo com que as filas de espera fossem maiores e baixa disponibilidade de lugares, especialmente no sábado.

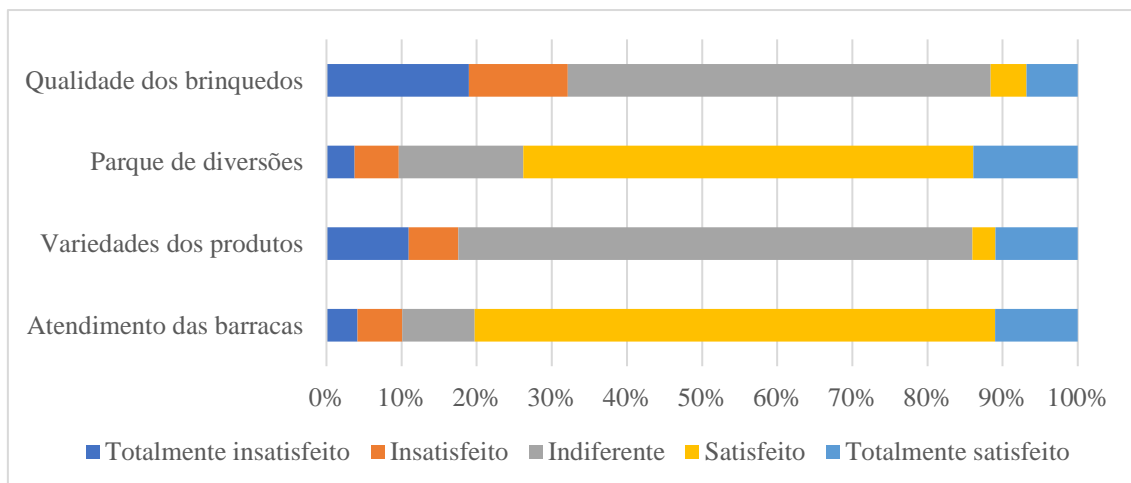


Figura 5 - Nível de satisfação

Como se observa na Figura 6, o evento teve a aprovação de 87,2% dos entrevistados, sendo que 70,5% consideraram o evento satisfatório e 16,7% dos entrevistados consideram-se totalmente satisfeitos com o evento. Em 2017, esse percentual foi de 81,8% dos entrevistados. A média da nota final atribuída ao evento foi 8,0.



Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Câmpus de Naviraí
Curso de Administração

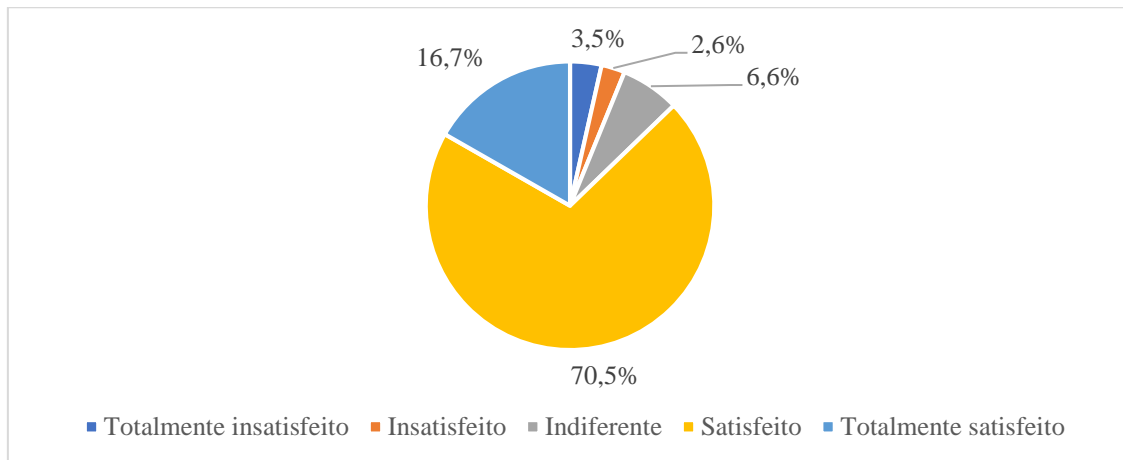


Figura 6 - Nível de satisfação do evento

A fim de identificar possíveis melhorias para as próximas edições do evento, perguntou-se aos entrevistados sobre a localização do evento e se julgavam importante que a prefeitura continue investindo na FEJUNAV.

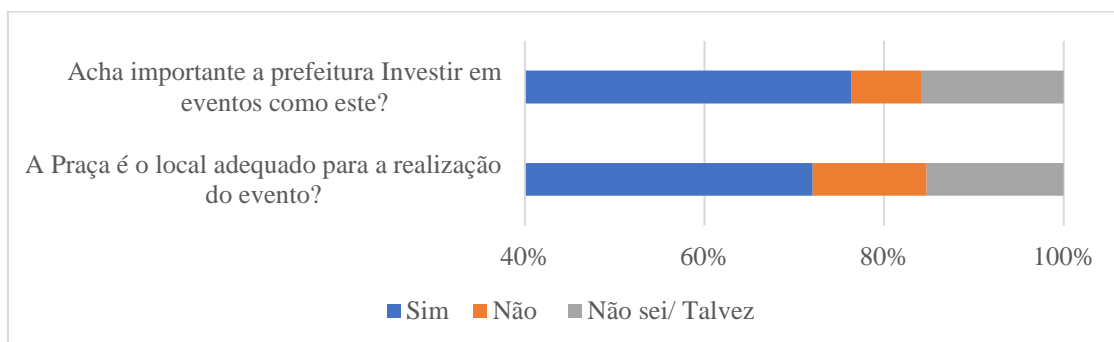
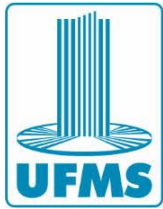


Figura 6 - Percepções sobre localização e investimento

Os resultados demonstram que a maior parte dos entrevistados (76,1%) acredita que a prefeitura deva continuar investindo na festa, embora esse % seja levemente inferior que em 2017 (83,5%). A praça é considerada como um local adequado por 72,0% dos entrevistados, enquanto que em 2017 69,9% consideravam a praça como um local adequado.

Por fim, pediu-se para os entrevistados definirem em uma palavra seu sentimento em relação à FEJUNAV. Os entrevistados mencionaram 50 palavras diferentes. Esses termos foram agrupados em dimensões, destacadas na Figura 7. Percebe-se que o evento é visto por grande parte dos entrevistados como uma oportunidade de lazer (27,7%),



Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Câmpus de Naviraí
Curso de Administração



gerando um sentimento de bem-estar para os participantes (7,2%). Há que se destacar que 22,6% dos entrevistados vêem a festa como uma tradição importante na cultura do município. Também há uma percepção de que a festa oportuniza o convívio social (8,5%).

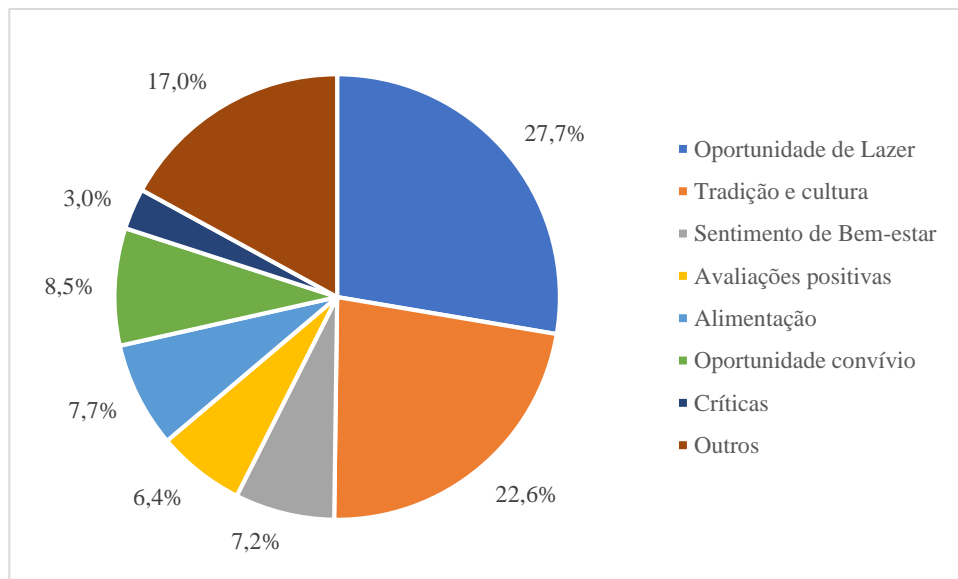


Figura 7 - Sentimento em relação à FEJUNAV

3. Considerações Finais

A pesquisa buscou identificar o nível de satisfação e expectativa de consumo da Festa Junina de Naviraí (FEJUNAV), tendo como finalidade última apontar melhorias para as próximas edições. Neste sentido, a primeira constatação é que, de modo geral, a FEJUNAV melhorou, obtendo maior aprovação do público (87,2% dos entrevistados).

Com relação a expectativa de gastos, estima-se que a FEJUNAV movimentou R\$ 824,1 mil nos três dias de evento, considerando a quantidade de dias que pretendiam ir ao evento, chegou-se ao ticket médio de consumo de R\$ 55,00 por dia. Também foi perguntado aos entrevistados quanto estariam dispostos a gastar por dia. A partir das respostas e considerando a quantidade de dias que pretendiam ir ao evento, chegou-se ao ticket médio de consumo de R\$55,00 por dia, representando aumento de gasto 3,77% quando comparado ao ano anterior.



Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Câmpus de Naviraí
Curso de Administração



A partir desse ticket médio, do percentual de frequência estimado e do público-alvo esperado, estima-se que a FEJUNAV arrecadou R\$ 824,1 mil nos três dias de evento. O público presente no evento foi três vezes superior ao ano de 2017. Supõe-se que diferentes fatores impactaram positivamente no aumento de público, destacando-se: atrações culturais importantes; melhor divulgação da festa; melhoria na economia; maior confiança dos consumidores na economia do município, melhor organização do ambiente da festa, clima, entre outros. O aumento de público da festa pode ter impactado na satisfação do consumidor quanto ao atendimento das barracas, o que é preciso considerar nas próximas edições. Recomenda-se também que no próximo ano, as entidades busquem maior diversificação dos produtos oferecidos para alimentação em razão da quantidade de respostas indiferentes obtidas nessa questão.

Num município de pequeno porte como Naviraí, a FEJUNAV mostra-se como uma oportunidade de lazer, de convívio, de alimentação, relacionada à tradição e a cultura. Por isso, é importante aliar inovação com as tradições que fazem parte das festas juninas.

Por fim, os autores sugerem a realização da pesquisa em próximos eventos, afim de gerar possíveis comparativos e obter informações sobre a satisfação em festas populares no município de Naviraí.