



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS VISITANTES E
EXPOSITORES DA XVI EXPOMARAU E
2º FÓRUM DO AGRONEGÓCIO**



Marau, outubro de 2019.

EQUIPE DIRETIVA:

Ir. Ernani Luis Welter (Diretor)
Prof. Leonardo Decesaro (Vice-Diretor)

DOCENTE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DA PESQUISA:

Prof. Me. Marlon Bissani Cucchi

DISCENTES PARTICIPANTES DA ELABORAÇÃO DA PESQUISA:

Adriane Castioni Vedana
Alisson Bogni
Amanda Bonato
Antônio Domingos
Caroline Casa
Crismaiguél Maceieski
Douglas Júnior Zanin
Elisandra Borella
Erasmus Ferro
Evandro Nunes Passos
Felipe Chagas Moraes
Giovani Siqueira Colet
Gustavo Luis Vanz
Gustavo Silvestre
Isaac Vinicius Stieven Bartolomei
Jesus Kanoff Ferreira
João Augusto Felini
Jociane Zancanaro
Julia Bianchin
Lennon Henrique Barbosa dos Santos
Lucas Borlina
Maciel Josue Frigheto
Marina Elisa Dos Reis
Matheus Boscardin
Micheli Cristina Bissani
Monique Manica
Natália Bolsoni
Pamela Cristina Chemis
Patricia Kist
Paulo Henrique Bordin
Renata Gazola dos Santos
Rosiane Marafon Zanella
Saiuri Zanardi
Tauana Gonçalves Castanho
Taylor Durante
Willian Vagner

1 INTRODUÇÃO

A Expomarau é uma feira multissetorial que apresenta o potencial econômico, industrial, de serviços e agropecuário do município de Marau. Em sua 16ª edição, reúne o melhor da economia, na forma de exposição da indústria, comércio, serviços e agropecuária. Também oferece um grande leque de atrativos, shows, tecnologias e outras atividades, para garantir aos marauenses e região quatro dias de lazer, negócios e desenvolvimento. A última edição da Expomarau foi realizada de 12 a 15 de outubro, no Parque Lauro Ricieri Bortolon. A Rainha Jeisi Casagrande Lopes e as Princesas Princesa Fabiana Máximo e Jéssica Bernardes Knopf tiveram a tarefa de divulgar o evento já consolidado, as potencialidades de Marau, fruto do trabalho de seu povo.

A 16ª edição da Expomarau aconteceu neste ano de 2019 entre os dias 10 a 13 de outubro, no Parque Lauro Ricieri Bortolon, em Marau. Uma multifeira de abrangência nacional que se repete a cada dois anos, proporcionando excelentes oportunidades de negócios, lazer e entretenimento a um público aproximado de 100.000 visitantes. A feira tem como objetivo gerar novos negócios; fortalecer a economia de Marau e região; comercializar os produtos e serviços dos segmentos empresariais envolvidos; divulgar o nome de Marau para o estado e o país; atrair investidores para a geração de emprego e renda no Município e Estado; permitir intercâmbio comercial e cultural; qualificar as empresas participantes; promover o turismo de eventos; e ampliar e fidelizar contatos.

Ainda, a feira conta com mostra do gado leiteiro, feira de pequenos animais, feira da agricultura familiar e diversos eventos culturais, como teatros e shows. A comissão organizadora foi formada por: Paulo Wolff (Presidente); Rodrigo Marodim (Coordenação e Planejamento); Rafael Bolis (Setor Financeiro); Sílvio Confortin (Setor da Infraestrutura); Rodrigo Coradi (Setor Agropecuário); José Aurélio Posser (Setor de Comércio); Cristine de Bragança Zeni (Setor Administrativo); Lucas Catani, Guilherme de Abreu e Rossandro Trichês (Marketing/Divulgação/Comunicação); Fábio Remedi Trindade (Espaço Externo); e Ricardo Fraccanabbia, Fábio Remedi Trindade, Guilherme de Abreu, Lucas Catani (Praça de Alimentação). As soberanas são: Rainha - Jéssica Bellini; Princesa – Luísa Piccoli; e Princesa – Vanessa Maculan.

Com o objetivo de apresentar a satisfação dos visitantes e expositores da feira os cursos de Gestão da Faculdade da Associação Brasileira de Educação – FABE (Administração, Agronegócio e Gestão Comercial), foram responsáveis em aplicar a pesquisa. A pesquisa foi

aplicada nos dias da feira, no qual foram entrevistadas 284 visitantes e 47 expositores. Também é apresentado os resultados da pesquisa de satisfação aplicada aos participantes do 2º Fórum do Agronegócio. Neste documento, além da introdução é apresentada revisão teórica acerca do tema satisfação. Na sequência são apresentados os procedimentos metodológicos identificados como mais adequados para atender o objetivo da pesquisa. Por fim, são apresentados os resultados e as considerações finais.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Segundo Marquetti Prado (2001), o conceito de satisfação de clientes tem duas vertentes básicas, a partir das quais resultam as definições que consideram a satisfação como um resultado objetivo de uma experiência de consumo e como um processo. Na primeira abordagem, a satisfação seria o resultado da discrepância entre as expectativas e o desempenho de um produto, percebido após seu uso. Na segunda, ela estaria orientada, não para o resultado, mas sim para o processo, e envolveria processos perceptuais, avaliativos e psicológicos como aspectos geradores da satisfação.

Em seu estudo Ribeiro, Machado e Tinoco (2010, p. 786) constataram que a relação entre o modelo de satisfação de clientes e o desdobramento da qualidade percebida em atributos importantes para o cliente podem servir de ferramentas para auxiliar profissionais de serviços bancários para focar em aspectos do serviço priorizados pelos clientes, melhorar a qualidade dos serviços oferecidos e, em consequência, a satisfação desses clientes.

No estudo de Kotler e Keller (2006, p. 144) afirmam:

Quando os clientes avaliam sua satisfação tendo como critério um elemento do desempenho da empresa, digamos, entrega - , é preciso levar em conta que eles têm opinião diferentes quanto ao que seria uma boa entrega. Ela pode significar entrega antecipada, entrega dentro do prazo, entrega do pedido completo e assim por diante. A empresa deve se conscientizar, também, de que dois clientes podem se dizer “altamente satisfeitos” por motivos diferentes. Um pode ser daquele tipo que está sempre satisfeito, e o outro pode ser do tipo difícil de agradar, mas que ficou satisfeito na ocasião.

Outro cenário importante é a lista de atributos hierarquizada, os autores destacam aspectos como: conhecimento e habilidade dos funcionários, capacidade de fazer o serviço corretamente na primeira vez, tarifas bancárias competitivas, transparência e lealdade nas negociações, pode ser prontamente utilizada para direcionar esforços de melhoria em

instituições bancárias. “O desenvolvimento desses aspectos terá maior impacto sobre a qualidade percebida e a satisfação dos clientes do que o desenvolvimento de outros aspectos considerados de menor importância” (RIBEIRO; MACHADO; TINOCO, 2010, p. 786).

Tontini e Zanchett (2010, p. 804) complementam que para aumentar a satisfação geral, os dirigentes da empresa deveriam se concentrar em melhorar os atributos com baixa importância e baixo desempenho não necessitam de esforço adicional. Já atributos com alto desempenho, porém com baixa importância, podem significar que a empresa esteja desperdiçando recursos que poderiam ser mais bem aproveitados em outras aplicações. Marquetti e Prado (2001) afirmaram, baseados no trabalho de Parasuraman et al. (1985), que ambos os conceitos (satisfação e qualidade percebida) têm sua origem no paradigma de Desconformidade. Esse paradigma tem por componente a relação entre expectativas e desempenho percebido, que origina a desconformidade de expectativas.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Toda pesquisa tem como objetivo criar ou aumentar o conhecimento sobre certo aspecto da realidade. Essa intenção, porém, não pode ser alcançada sem uma boa base. O pesquisador deve conhecer e levar em conta um conjunto de conhecimentos já acumulados, produto de um processo de avanços e retrocessos (BÊRNI; FERNANDES, 2012). Nesse sentido, este estudo foi realizado por meio de uma pesquisa quantitativa, de caráter exploratório, por meio de uma *survey*, que teve como propósito compreender a percepção do grau de satisfação dos visitantes e expositores da Expomarau realizada no ano de 2019.

A pesquisa quantitativa consiste em quantificar, ou traduzir em números as opiniões e informações coletadas através de pesquisas, a mesma precisa ser auxiliada pelas técnicas da estatística para que possa se chegar a um resultado final. “Estatística é um conjunto de métodos e processos quantitativos que serve para estudar e medir os fenômenos coletivos” (SILVA et al., 2010, p. 1). O questionário foi elaborado pelos docentes e discentes responsáveis pela pesquisa e validado pela comissão organizadora do evento para pudesse ser aplicado na prática. Foi elaborado o questionário correspondente aos expositores e aos visitantes (Apêndice A e B).

Na análise quantitativa utiliza-se uma quantidade maior de participantes, como uma população, amostra ou grupos como por exemplo. Neste caso, foram considerados como população o número de visitantes da última edição da feira, realizada no ano de 2017. No ano de 2017 foi registrado um total aproximado de 90.000 visitantes.

O cálculo amostral seguiu indicações de Triola (2005). A Figura 1 apresenta a fórmula do cálculo amostral.

Figura 1 – Fórmula do Cálculo Amostral

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q}}$$

Fonte: Triola (2005)

Assim, para um erro amostral de 6% a amostra mínima indicada foi de 266 respondentes. A amostra do estudo seguiu indicações de amostragem não probabilística por conveniência. Segundo Hair Jr et al. (2005) na amostragem não probabilística qualquer elemento da amostra pode ser selecionado, utilizando como base elementos subjetivos, como conhecimento, conveniência, experiência pessoal, entre outros. A amostragem por conveniência seleciona os elementos disponíveis que podem fornecer as informações necessárias, ela possibilita que sejam recolhidos grandes números de entrevistas sem gerar grande custo, mas criam a tendência de a pesquisa fugir um pouco do público alvo.

Durante dos quatro dias de realização da feira os discentes participantes da pesquisa realizaram a coleta de dados. Em relação aos visitantes, no total foram abordadas 284 pessoas que visitaram a feira. Em relação aos expositores, no primeiro dia de feira (10 de outubro), foi entregue um questionário para cada expositor. No domingo, último dia da feira (13 de outubro), os questionários foram recolhidos, responderam ao questionário 47 expositores. Na sequência os dados foram tabulados via *Google Drive*® pelos alunos das disciplinas de Introdução ao Marketing. Os dados foram analisados por meio de análise estatística descritiva, com auxílio do *software Excel*®.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

4.1 SATISFAÇÃO EXPOSITORES

Tabela 1 - Há quantos anos sua empresa está no mercado

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
10 anos ou mais	19	41,3
Menos de 10 anos	13	28,3
Menos de 2 anos	8	17,4
Menos de 5 anos	6	13
Total	46	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 2 - Qual o principal objetivo da sua empresa ao participar da Expomarau?

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Captar novos clientes	20	43,5
Divulgar a marca	15	32,6
Realizar negociações dentro da feira	7	15,2
Outro	5	8,7
Total	47	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 3 - Qual o valor médio aproximado prospectado de negócios na Expomarau?

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
até R\$ 49.000,00	31	73,8
acima de R\$ 500.000	4	9,5
de R\$ 200.000 a R\$ 499.000	3	7,1
de R\$ 50.000 a R\$ 99.000	3	7,1
de R\$ 100.000 a R\$ 199.000	1	2,3
Total	42	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 4 - Como você avalia a feira em relação ao local de realização

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	18	38,3
Bom	24	51,1
Regular	4	8,5
Ruim	1	2,1
Péssimo	0	0
Total	47	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 5 - Como você avalia a feira em relação aos estandes (montagem, distribuição, tamanho)

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	13	27,7
Bom	22	46,8
Regular	10	21,3
Ruim	2	4,2
Péssimo	0	0
Total	47	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 6 - Como você avalia a feira em relação à estrutura e recursos disponíveis (iluminação, limpeza, energia elétrica)

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	12	25,5
Bom	22	46,8
Regular	13	27,7
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Total	47	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 7 - Como você avalia a feira em relação à organização geral

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	13	27,7
Bom	30	63,8
Regular	4	8,5
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Total	47	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 8 - Como você avalia a feira em relação à divulgação na mídia

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	14	31,1
Bom	23	51,1
Regular	5	11,1
Ruim	3	6,7
Péssimo	0	0
Total	45	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 9 - Como você avalia a feira em relação à quantidade de dias da feira

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	12	26,7
Bom	23	51,1
Regular	6	13,3
Ruim	3	6,7
Péssimo	1	2,2
Total	45	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 10 - Como você avalia a feira em relação à prospecção de negócios

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	10	22,2
Bom	27	60
Regular	7	15,6
Ruim	1	2,2
Péssimo	0	0
Total	45	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 11 - Como você avalia a feira em relação a vendas e negociações

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	11	25
Bom	25	52,3
Regular	8	18,1
Ruim	1	2,3
Péssimo	1	2,3
Total	46	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 12 – Qual sua percepção quanto à SETORIZAÇÃO da feira (divisão em setores)

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	13	28,9
Bom	24	53,3
Regular	7	15,6
Ruim	1	2,2
Péssimo	0	0
Total	45	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 13 - Qual sua percepção quanto estar presente na feira para consolidar sua marca

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	18	40
Bom	25	55,6
Regular	1	2,2
Ruim	1	2,2
Péssimo	0	0
Total	45	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 15 - Qual o seu grau de satisfação em relação a Expomarau 2019?

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Muito satisfeito	9	20
Satisfeito	31	68,9
Indiferente	3	6,7
Pouco satisfeito	1	2,2
Insatisfeito	1	2,2
Total	45	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 16 - Pretende retornar na próxima edição da Expomarau?

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Sim	36	80
Não sei	7	15,6
Não	2	4,4
Total	45	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Quadro 1 - Deixe suas críticas ou sugestões para a próxima feira

- Separar melhor as indústrias, comerciantes do comércio, ou seja, no piso inferior que fique apenas importados, camelôs, pois quem é fabricante do produto comercializado sai prejudicado;
- Melhorar a saída do estacionamento para os expositores que tenha mais que uma e sejam mais ágil;
- Valorização local, maior divulgação e diálogo com as empresas e instituições;

- O único aspecto negativo refere-se a climatização, muito desagradável não só para os expositores bem como para os visitantes (06);
- Crítica não deixaram entrar no pátio para abastecimento de produtos e o combinado era até as 09:00 tivemos que deixar no estacionamento e fazer várias viagens.
- Praça de alimentação maior, com mas mesas e cadeiras, locais para as pessoas pararem e sentar, áreas de descanso com sofás e pufes;
- Poderia ser com horário até as 20:00;
- Continuar com esse método de trabalho;
- Dificuldade em adequar estande;
- Radio feira muito alto para quem estava vendendo, precisava falar alto demais (02);
- No setor da agricultura familiar deixar aberta as laterais dos estandes para em ambiente mais arejado e limpo;
- O tamanho dos estandes para o artesanato é muito pequeno;
- Precisamos um pavilhão maior para artesanato e agroindústria (02);
- Podia ter mais pontos de luz nos estandes (02);
- Mais dias de feira;
- Dar prioridade para marau, depois outros municípios;
- Manter organização;
- Pesquisa online, respeitando meio ambiente;
- Aumentar os espaços nos estandes;
- Dois finais de semana seria o ideal, feira bem estruturada e dois finais de semana poderiam gerar mais visões de negócio;
- Trocar o telhado do pavilhão agroindustrial pois é muito quente, limpeza do local
- Uma área específica somente para artesanato;
- Melhorar infraestrutura, divulgação regional, trajeto para estacionamento;
- Praça de Alimentação ficar aberta até mais tarde, pois os expositores não conseguem usufruir.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 2 – Quando falo ACIM qual a primeira coisa que lhe vem em mente.

- Quem organiza a Expomarau (02);
- Um time fechado com interesses desconhecidos (02);
- Seriedade que preza pelo crescimento de seus filiados;
- Auxilia o comércio;

- Grupo de empresários;
- Compromisso com a classe empresarial de Marau;
- Divulgar mais os negócios e empresa locais;
- Empreendedorismo;
- Trabalho em equipe;
- Melhor feira que a Expomarau já realizou, a praça de alimentação estava ótima, preços acessíveis para realizar as refeições;
- Responsabilidade e dedicação;
- Troca de experiências;
- Entidade organizada;
- Valorizar mais o artesanato e as agroindústrias;
- Organização das negociações marauenses;
- Entidade importante;
- Associação que está norteada para o bem dos empresários da cidade;
- Apoio para bons negócios, equipe séria, trabalhando por Marau;
- Inovação.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 3 – Quando falo FABE qual a primeira coisa que lhe vem em mente.

- Grupo de pesquisadores;
- Instituição que já teve oportunidade, mas não fez por merecer na cidade;
- Universidade;
- Faculdade já renomada e que com seus ensinamentos busca tornar profissionais melhores;
- Excelente instituição;
- Faculdade de Marau;
- Qualificação;
- Instituição de ensino;
- Faculdade mediana de Marau;
- Faculdade de qualidade (03);
- Oportunidade de crescimento;
- Faculdade, educação, seriedade;
- Educação e compromisso;

- Conhecimento e aprendizagem
- Conheci nessa feira, mas parece ser uma empresa seria e organizada;
- Ótima faculdade;
- Formação, cultura e conhecimento;
- Entidade de qualidade que é orgulho para marau;
- Faculdade de Marau para a promoção do desenvolvimento regional;
- Educação e Cultura (02);
- Uma faculdade presente, especialização e futuros presentes;
- Faculdade que alavancou Marau, progresso, crescimento.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

4.2 SATISFAÇÃO VISITANTES

Tabela 17 - Sexo

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Masculino	142	51,3
Feminino	135	48,7
Total	277	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 18 - Cidade aonde reside

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Marau	172	74,1
Passo Fundo	15	6,5
Vila Maria	11	4,7
Camargo	8	3,4
Casca	6	2,6
Carazinho	5	2,3
Gentil	5	2,3
Soledade	2	0,9
Erechim	1	0,4
Espumoso	1	0,4
Lagoa Vermelha	1	0,4
Nova Alvorada	1	0,4
Não Me Toque	1	0,4
Santo Antônio do Palma	1	0,4
Serafina Corrêa	1	0,4
Nicolau Vergueiro	1	0,4
Total	233	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 19 - Faixa etária

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
18 a 30 anos	145	51,2
31 a 39 anos	64	22,6
40 a 49 anos	35	12,4
50 anos ou mais	39	13,8
Total	283	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 20 - Grau de escolaridade

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
ensino fundamental incompleto	9	3,2
ensino fundamental completo	15	5,3
ensino médio incompleto	38	13,3
ensino médio completo	101	35,6
ensino superior	121	42,6
Total	284	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 21 - Estado civil

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
solteiro (a)	138	48,9
casado (a)	113	40,1
união estável	20	7,1
divorciado (a)	7	2,5
viúvo (a)	4	1,4
Total	282	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 22 - Renda familiar mensal

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Até R\$ 1.645,00	41	14,6
De R\$ 1.645, 01 até R\$ 2.725,00	64	22,9
De R\$ 2.725,01 até R\$ 3.815,00	72	25,7
De R\$ 3.815,01 até R\$ 4.905,00	39	13,9
Mais de R\$ 4.905,01	64	22,9
Total	280	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 23 - Valor que gastei em negócios e compras na feira

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Até R\$ 100,00	178	65,3
De R\$ 101,00 à 500,00	68	24,9
De R\$ 501,00 à 1.000,00	15	5,6
De R\$ 1.000,00 à 100.000,00	11	4,2
Mais de R\$ 100.000,00	0	0
Total	272	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 24 - Qual motivo o levou visitar a Expomarau

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Compras	29	20
Passeio	94	64,8
Compras e passeio	90	62,1
Atrações	32	22,1
Fazer negócios	46	31,7
Total	291	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

4.2.1 Conforto, conveniência e serviços

Tabela 25 - Sinalização no parque (cartazes, placas indicativas)

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	115	40,5
Bom	150	52,8
Regular	15	5,3
Ruim	4	1,4
Péssimo	0	0
Total	284	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 26 - Estacionamento

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	63	22,5
Bom	141	50,4
Regular	57	20,4
Ruim	12	4,3
Péssimo	7	2,4
Total	280	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 27 - Segurança

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	101	35,6
Bom	159	56
Regular	20	7
Ruim	2	0,7
Péssimo	2	0,7
Total	284	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 28 - Sistema de som

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	76	26,9
Bom	174	61,5
Regular	28	9,9
Ruim	3	1,1
Péssimo	2	0,6
Total	283	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 29 - Preços dos produtos oferecidos

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	39	14,1
Bom	146	52,9
Regular	73	26,4
Ruim	13	4,7
Péssimo	5	1,8
Total	276	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 30 - Horário de visitação pública

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	86	30,6
Bom	163	58
Regular	27	9,6
Ruim	3	1,1
Péssimo	2	0,7
Total	281	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 31 - Variedade de expositores/produtos à disposição

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	103	36,8
Bom	145	51,8
Regular	32	11,4
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Total	280	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 32 - Atendimento dos expositores

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	111	39,5
Bom	142	50,5
Regular	26	9,3
Ruim	2	0,7
Péssimo	0	0
Total	281	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 33 - Divulgação da feira

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	151	53,4
Bom	110	38,9
Regular	19	6,6
Ruim	0	0
Péssimo	3	1,1
Total	283	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

4.2.2 Praça de alimentação

Tabela 34 - Qualidade dos lanches e refeições oferecidos

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	102	37,2
Bom	147	53,6
Regular	22	8,1
Ruim	3	1,1
Péssimo	0	0
Total	275	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 35 - Preços dos produtos oferecidos

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	39	14,4
Bom	142	52,6
Regular	63	23,3
Ruim	17	6,4
Péssimo	9	3,3
Total	270	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 36 - Atrações

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	97	35,4
Bom	153	55,8
Regular	22	8,1
Ruim	2	0,7
Péssimo	0	0
Total	274	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 37 – Variedade de lanches

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	110	40,4
Bom	135	49,6
Regular	24	8,8
Ruim	3	1,2
Péssimo	0	0
Total	272	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

4.2.3 Atrações

Tabela 38 - Qual sua percepção quanto aos shows?

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	100	35,6
Bom	143	50,9
Regular	35	12,3
Ruim	3	1,1
Péssimo	0	0
Total	281	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 39 - Qual sua percepção quanto a realização do 2ª Fórum do Agronegócio?

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	59	22,2
Bom	159	59,8
Regular	44	16,5
Ruim	3	1,1
Péssimo	1	0,4
Total	266	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 40 - Qual sua percepção quanto às atrações infantis?

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	62	22,5
Bom	175	63,4
Regular	27	9,8
Ruim	8	2,9
Péssimo	4	1,4
Total	276	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 41 - Qual sua percepção quanto às atrações da feira?

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	110	39,4
Bom	144	51,6
Regular	23	8,3
Ruim	2	0,7
Péssimo	0	0
Total	279	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

4.2.4 Infraestrutura

Tabela 42 - Organização dos pavilhões e espaços externos

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	137	48,4
Bom	124	43,8
Regular	19	6,7
Ruim	3	1,1
Péssimo	0	0
Total	283	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 43 - Limpeza

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	128	45,1
Bom	133	46,8
Regular	22	7,7
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Total	284	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 44 - Banheiros

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	91	33
Bom	136	49,3
Regular	40	14,4
Ruim	6	2,2
Péssimo	3	1,1
Total	276	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 45 - Espaço/circulação.

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	118	41,7
Bom	137	48,4
Regular	24	8,5
Ruim	4	1,4
Péssimo	0	0
Total	283	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 46 - Organização dos estandes

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Ótimo	123	43,5
Bom	140	49,4
Regular	20	7,1
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Total	283	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 47 - Como você ficou sabendo da Expomarau?

Opções de Resposta	Número de Respondentes	Porcentagem (%)
Internet	154	52,5
Radio	51	17,3
TV	51	17,3
Jornal	38	12,9
Total	294	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Quadro 4 - Quais sugestões você indicaria para a próxima edição da Expomarau?

- Mais ventiladores (10);
- Melhorias no estacionamento (09);
- Mais espaço na alimentação (07);
- Preços melhores (06);
- Tudo ótimo (06);
- Mais atrações infantis (05);
- Lojas com mais produtos (poucas opções comércio) (05);
- Som muito alto (05);
- Organizar melhor o estacionamento (05);
- Valores dos alimentos muito altos (04);
- Abrir mais cedo (04);
- Ter mais pessoas cuidando da limpeza da feira (04)
- Melhorias nos banheiros (03);
- Estacionamento gratuito (03);
- Poucos expositores este ano (03);
- Buffet de comida caseira (03)
- Anitta (03)
- Ter algum show gratuito (03)
- Mais organização (02);
- Mais shows (02);
- Muito bom (02)
- Construir pavilhões adequados (02);
- Mapa dos estandes e dos outros locais (02);
- Cantores mais atuais;

- Gustavo Lima;
- Manter os padrões deste ano;
- Melhor higiene na alimentação;
- Brinquedo infantil na sombra;
- Conscientização do pessoal visitante sobre o lixo jogado no chão;
- Mais lixeiras espalhadas com identificação;
- Está bom;
- Estacionamento muito longe do parque;
- Manter estrutura;
- Melhorar os shows;
- Lugar para sentar na área externa;
- Mais Fórum;
- Shows com bandas gaúchas;
- Mais oportunidade para o pessoal de fora;
- Começar na segunda-feira;
- Aumentar variedade de expositores;
- Shows mais cedo.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Quadro 5 – Quando falo ACIM o que lhe vem em mente?

- Comércio (15);
- Empresas da cidade e potencialidades (06);
- Boa para a comunidade (05)
- Apoio (04);
- Organizada (03);
- Agricultura (03);
- Cursos de qualidade (03);
- Empreendedorismo (03);
- Negócios (03);
- Conheço pouco (02);
- Paulo e Gusty (02)
- Organiza bons eventos (02);
- Bem administrada (02);
- Lojas;

- Vendas;
- Incentivo;
- Unisaúde;
- Ativa;
- Empenhada;
- Melhor que outros anos;
- Projeto;
- Crescimento;
- Sociedade comercial;
- Ótimo trabalho;
- Desenvolvimento;
- Ajuda a cidade;
- Entidade de organização e presentes nas empresas, oportunidade em geral;
- Organização apoio a empresa e a feira;
- Administração;
- Desenvolvimento;
- Entidade séria;
- Oferece bastante coisa;
- Comprometida;
- Parceiros voluntários;
- Competência.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Quadro 6 – Quando falo FABE o que lhe vem em mente?

- Faculdade (48);
- Estudo (18);
- Muito boa (12);
- Ensino de qualidade (10);
- Curso de Administração (05);
- Conhecimento (04);
- Ótima (04);
- Ensino superior (04);
- Está crescendo e com oferta de cursos (04);
- Falam Bem (04);

- Não conheço (04);
- Faculdade de Marau (03);
- Referência (03);
- Procedência (03);
- Organização (02)
- Faculdade que estudaram meus parentes (02)
- Realização pessoal (02);
- Graduação (02)
- Inteligência (02);
- Conhecida no município (02);
- Empreendedorismo;
- Ótimas referências;
- Fundamental;
- Maravilhosa;
- Melhoria contínua;
- Excelente;
- Ótimo atendimento;
- Faz parte da história da cidade;
- Comprometimento com a educação;
- Nunca ouvi falar mas parece ser ótima;
- Melhor faculdade;
- Bons cursos;
- Curso de Pedagogia;
- Ter preços mais acessíveis;
- Recomendo;
- Boa estrutura;
- Oferecer mais opções de curso;
- Especialização.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO I FÓRUM DO AGRONEGÓCIO

Tabela 48 - Gênero

Sexo	Número de Participantes	%
Masculino	47	63,5
Feminino	27	36,5
Total	74	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 49 - Cidade aonde reside

Cidade	Número de Participantes	%
Marau	52	31
Vila Maria	6	3,6
Passo Fundo	3	1,8
Casca	1	0,6
Camargo	1	0,6
Nova Alvorada	1	0,6
Serafina Corrêa	1	0,6
Teutônia	1	0,6
Total	168	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 50 - Faixa etária

Faixa etária	Número de Participantes	%
15 a 20 anos	6	8,2
21 a 30 anos	24	32,9
31 a 39 anos	11	15,1
40 a 49 anos	16	21,9
Acima de 50 anos	16	21,9
Total	73	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 51 - Organização do evento, de um modo geral

Opinião	Número de Participantes	%
Ótimo	33	44
Bom	37	49,3
Regular	5	6,7
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Total	75	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 52 - Horário das palestras

Opinião	Número de Participantes	%
Ótimo	15	20,3
Bom	43	58,1
Regular	14	18,9
Ruim	2	2,7
Péssimo	0	0
Total	74	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 53 - Tema das palestras

Opinião	Número de Participantes	%
Ótimo	37	50
Bom	34	45,9
Regular	3	4,1
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Total	74	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 54 - Palestrantes

Opinião	Número de Participantes	%
Ótimo	29	38,7
Bom	43	57,3
Regular	3	4
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Total	75	100

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Quadro 7 - Quais sugestões você indicaria para o próximo Fórum?

- Homeopatia, aprofundar o assunto, microrganismos eficientes;
- Microorganismos *on farm*, homeopatia;
- Palestrantes devem ser mais didáticos;
- Hortifruti;
- Horários para início mais perto da 13:15 a 13:30;
- Focar em algo sobre produtividade, o que fazer para produzir mais;
- Assisti apenas a palestra do 1º dia que eram do meu interesse e gostei bastante;
- Temas voltados a doenças em geral na soja e no milho;
- Horário de começo de palestra as 13h fica muito próximo do almoço;
- Realizar o evento fora da Expomarau durante a noite, para que mais pessoas possam participar, principalmente os produtores;
- Sugiro mudança de data/horário, tirar o evento da feira e fazer na FABE;
- Junto da feira reduz o público;
- Cuidar a pontualidade nas próximas;
- Pela manhã no sábado devido à falta de pontualidade, segunda palestra ficou atropelada;
- Temas como custos de produção na atividade leiteira;
- Criação de terneiros pois são o futuro da propriedade;
- Gerenciamento de propriedades
- Temas bons e atuais;
- Os temas são ótimos;
- Gostaria de melhor sinalização para informar o local do evento;
- Parabéns principalmente ao veterinário Adriano Arboit;
- Sugiro palestra que aborde e incentive a permanência do jovem no campo, como micro-médio-grande empresários rurais;
- Sobre novas técnicas de produção de soja;
- Temas ligados a frutas, verduras e para agricultura;
- Ser mais dinâmico;
- Algo voltado ao manejo de bovino de corte;
- Houve um equívoco em relação aos horários no sábado de tarde, a segunda palestra iniciou antes;
- Mudar época do evento, desvincular da feira;
- Excelente, deveria ser mais divulgado, achei ótimo e junto a feira é interessante;

- Uma sala melhor e mais cheia.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

REFERÊNCIAS

BÊRNI, Duilio de Avila; FERNANDES, Brena Paula Magno. Organizadores. **Métodos e Técnicas de Pesquisa : modelando as ciências empresariais.** – São Paulo: Saraiva, 2012.

HAIR JR, Joseph F. et al. **Fundamentos de Método de Pesquisa em Administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane; SANTOS, Dilson Gabriel dos (Rev.). **Administração de marketing.** 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MARCHETTI, R.: PRADO, P. H. M. **Um tour pelas medidas de satisfação do consumidor.** ERA –Revista de administração de empresas, v. 41, n. 4,p. 56-67.

PARASURAMAN, A. **Marketing para produtos inovadores: como e porque seus clientes adotam tecnologia / A. Parasuraman e Charles L. Colby; trad. Nivaldo Montingelli Jr.** –Porto Alegre: Bookman 2002.

RIBEIRO, José Luis Duarte, MACHADO, Cássio Oliveira, TINOCO Maria Auxiliadora Cannarozzo. **Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços bancários.** *Gest. Prod.*, São Carlos, v. 17, n. 4, p. 775-790, 2010;
SILVA, Ermes Medeiros da et al. **Estatística.** 4. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

TONTINI Gérson, ZANCHETT,^{ricardo}. **Atributos de satisfação e lealdade em serviços logísticos.** *Gest. Prod.*, São Carlos, v. 17, n. 4, p. 801-816, 2010;
TRIOLA, Mario F. **Introdução a Estatística.** 9. ed. – Rio de Janeiro: LTC, 2005.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DESTINADO AOS EXPOSITORES

Pesquisa de Satisfação Expomarau 2019 (Expositores)

Senhor Expositor! Foi uma honra tê-lo conosco na Expomarau 2019. Agora, contamos com a sua participação, respondendo a pesquisa abaixo, a fim de identificarmos questões importantes que possam ser aperfeiçoadas e melhoradas na próxima edição da feira. As respostas serão computadas de forma totalmente anônima. Muito obrigado!
Obs.: Este questionário deverá ser respondido até domingo pela manhã, pois será recolhido nos stands domingo à tarde.

- 1) Há quantos anos sua empresa está no mercado?**
 Menos de 2 anos
 Menos de 5 anos
 Menos de 10 anos
 10 anos ou mais
- 2) Qual o principal objetivo da sua empresa ao participar da Expomarau?**
 Captar novos clientes
 Realizar negociações dentro da feira
 Divulgar a marca
 Outro _____
- 3) Qual o valor médio aproximado prospectado de negócios na Expomarau?**
 até R\$ 49.000,00
 de R\$ 50.000 a R\$ 99.000
 de R\$ 100.000 a R\$ 199.000
 de R\$ 200.000 a R\$ 499.000
 acima de R\$ 500.000

Considerando uma escala de 1 a 5, da qual 1 é considerado péssimo e 5 é considerado ótimo, qual a sua opinião sobre a Expomarau:

- 4) Como você avalia a feira em relação a LOCAL DE REALIZAÇÃO:**
 5() Ótimo 4() Bom 3() Regular 2() Ruim 1() Péssimo
- 5) Como você avalia a feira em relação aos ESTANDES (MONTAGEM, DISTRIBUIÇÃO, TAMANHO):**
 5() Ótimo 4() Bom 3() Regular 2() Ruim 1() Péssimo
- 6) Como você avalia a feira em relação à ESTRUTURA E RECURSOS DISPONÍVEIS (ILUMINAÇÃO, LIMPEZA, ENERGIA ELÉTRICA):**
 5() Ótimo 4() Bom 3() Regular 2() Ruim 1() Péssimo
- 7) Como você avalia a feira em relação à ORGANIZAÇÃO GERAL:**
 5() Ótimo 4() Bom 3() Regular 2() Ruim 1() Péssimo

Continua no verso.

- 8) Como você avalia a feira em relação à DIVULGAÇÃO NA MÍDIA:**
5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo
- 9) Como você avalia a feira em relação à QUANTIDADE DE DIAS DA FEIRA:**
5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo
- 10) Como você avalia a feira em relação à PROSPECÇÃO DE NEGÓCIOS:**
5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo
- 11) Como você avalia a feira em relação a VENDAS E NEGOCIAÇÕES:**
5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo
- 12) Qual sua percepção quanto à SETORIZAÇÃO da feira (divisão em setores):**
5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo
- 13) Qual sua percepção quanto estar presente na feira para CONSOLIDAR sua marca:**
5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo
- 14) Qual o seu grau de satisfação em relação a Expomarau 2019, considerando uma escala de 1 a 5, da qual 1 indica Insatisfeito e 5 indica Muito Satisfeito?**
5 () Muito satisfeito
4 () Satisfeito
3 () Indiferente
2 () Pouco satisfeito
1 () Insatisfeito
- 15) Pretende retornar na próxima edição da Expomarau?**
() Sim () Não () Não Sei
- 16) Deixe suas críticas ou sugestões para a próxima feira.**
- 17) Quando falo ACIM (Associação Comercial, Industrial, Serviços e Agropecuária de Marau) qual a primeira coisa que lhe vem em mente?**
- 18) Quando falo FABE qual a primeira coisa que lhe vem em mente?**

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DESTINADO AOS VISITANTES

Pesquisa de Satisfação Expomarau 2019

1. Caracterização dos Respondentes

1.1 Sexo: () Fem () Masc

1.2 Cidade aonde reside: _____

1.3 Faixa etária:

- () 18 a 30 anos.
 () 31 a 39 anos.
 () 40 a 49 anos.
 () 50 anos ou mais.

1.6 Renda familiar mensal

- () Até R\$ 1.645,00.
 () De R\$ 1.645,01 até R\$ 2.725,00.
 () De R\$ 2.725,01 até R\$ 3.815,00.
 () De R\$ 3.815,01 até R\$ 4.905,00.
 () Mais de R\$ 4.905,01.

1.4 Grau de escolaridade:

- () ensino fundamental incompleto.
 () ensino fundamental completo.
 () ensino médio incompleto.
 () ensino médio completo.
 () ensino superior.

1.7 Valor que gastei em compras e negócios na feira:

- () Até R\$ 100,00
 () De R\$ 101,00 à 500,00
 () De R\$ 501,00 à 1.000,00
 () De R\$ 1.000,00 à 100.000,00.
 () Mais de R\$ 100.000,00

1.5 Estado civil:

- () solteiro (a).
 () casado (a).
 () união estável.
 () divorciado (a).
 () viúvo (a).

1.8 Qual motivo o levou visitar a Expomarau (pode assinalar mais de uma opção)?

- () Compras.
 () Passeio.
 () Compras e passeio.
 () Atrações.
 () Fazer negócios.
 () Outro: _____

2. Conforto, conveniência e serviços

2.1 Sinalização no parque (cartazes, placas indicativas).

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

2.2 Estacionamento.

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

2.3 Segurança.

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

2.4 Sistema de som.

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

2.5 Preços dos produtos oferecidos.

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

2.6 Horário de visitação pública.

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

2.7 Variedade de expositores/produtos à disposição.

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

2.8 Atendimento dos expositores.

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

2.9 Divulgação da feira.

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

*Continua no verso.

3. Praça de alimentação**3.1** Qualidade dos lanches e refeições

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

3.2 Preços dos produtos

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

3.3 Atrações

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

3.4 Variedade de lanches

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

4. Atrações**4.1** Qual sua percepção quanto aos Shows?

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

4.2 Qual sua percepção quanto a realização do 2º Fórum do Agronegócio?

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

4.3 Qual sua percepção quanto às atrações infantis?

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

4.4 Qual sua avaliação geral quanto às atrações da feira

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

5. Infraestrutura**5.1** Organização dos pavilhões e espaços externos.

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

5.2 Limpeza.

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

5.3 Banheiros.

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

5.4 Espaço/circulação.

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

5.5 Organização dos estandes.

5 () Ótimo 4 () Bom 3 () Regular 2 () Ruim 1 () Péssimo

6. Como você ficou sabendo da Expomarau? (pode assinalar mais de uma opção)

() Rádio. () TV. () Internet. () Jornal. () Panfletos (folders). () Através de conhecidos / amigos.

() Outro: _____

7. Quais sugestões você indicaria para a próxima edição da Expomarau?

8. Quando falo ACIM (Associação Comercial, Industrial, Serviços e Agropecuária de Marau) qual a primeira coisa que lhe vem em mente?

9. Quando falo FABE qual a primeira coisa que lhe vem em mente?