

PESQUISA CLIENTE OCULTO FEIRAS DE GOIÂNIA – GO



GOVERNO ESTADUAL

José Eliton de Figuerêdo Júnior
Governador do Estado de Goiás

AGÊNCIA ESTADUAL DE TURISMO – GOIÁS TURISMO

Leandro Marcel Garcia
Presidente

Luzia de Fatima Gonçalves
Chefe de Gabinete

José Adriano Donzelli
Diretor de Gestão Planejamento e Finanças

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DE PESQUISAS TURÍSTICAS E EVENTOS

João Bittencourt Lino
Diretor de Desenvolvimento, Pesquisa Turística e Eventos

Pedro Junior
Gerente de Projetos, Pesquisa e Produtos Turísticos.

Giovanna Adriana Tavares Gomes
Coordenadora do Observatório do Turismo do Estado de Goiás

Rafael de Araújo Rosa
Técnico em Estatística Responsável

Estagiários
Evelyn Cristina Ribeiro Bucar
Rosimeire Pereira da Costa
Solange Pereira Silva

Coordenador de Pesquisa de Campo
Rafael de Araujo Rosa

Pesquisadores
Carlos Henrique Freitas
Evelyn Cristina Ribeiro Bucar
Rafael de Araújo Rosa
Rafael Leite

Relatório Técnico
Giovanna Adriana Tavares Gomes
Rosimeire Pereira da Costa

1 APRESENTAÇÃO

A Goiás Turismo - Agência Estadual de Turismo, órgão oficial do estado de Goiás, tem como objetivo executar a política estadual de Turismo, compreendendo o fomento do turismo e a consolidação dos destinos turísticos goianos no mercado estadual e nacional e promovê-los internacionalmente.

1.1 Diretoria de Desenvolvimento de Pesquisa Turística e Eventos

A equipe técnica da Diretoria de Desenvolvimento de Pesquisa Turística e Eventos é formada por um Diretor, um Gerente, técnicos especialistas em Turismo e Estatística e estagiários das áreas de turismo, economia e design. O objetivo da equipe multidisciplinar da Diretoria é desenvolver um trabalho amplo para a alimentação de um banco de dados, colaborando para o desenvolvimento de um Turismo planejado a partir de dados da cadeia produtiva dos serviços turísticos no Estado de Goiás. Todos os trabalhos realizados pela Diretoria e seus parceiros são disponibilizados no Observatório do Turismo do Estado de Goiás (www.observatoriodoturismo.tur.br).

2 METODOLOGIA

2.1 Descrição da Pesquisa

O objetivo do estudo foi investigar o segmento de feiras em Goiânia, visando conhecer o atendimento prestado aos seus clientes e de que modo esse atendimento é capaz de gerar vantagens competitivas frente aos demais concorrentes. As feiras pesquisadas foram a Feira da Lua, Feira Hippie, Feira do Sol, e do Cerrado. O levantamento inclui algumas das mais expressivas manifestações de comércio varejista da capital. As feiras formam um campo de trabalho alternativo de bastante significância para muitas famílias. A metodologia da pesquisa foi do tipo pesquisa exploratória pesquisa bibliográfica e o estudo de campo. A técnica de coleta de dados da pesquisa de campo se deu por meio do método de cliente oculto, cujo preenchimento dos itens ocorrerá após visita “in loco” nas feiras. A abordagem do estudo será qualitativa. A partir da pesquisa de cliente oculto será possível, por meio da classificação de itens específicos de cada tipo de serviço, bem como de diferenciais competitivos oferecidos pelos mesmos, estabeleceremos relação entre o grau de satisfação dos clientes das feiras com as vantagens competitivas geradas por cada feira no mercado. Ao final das análises pretende-se identificar pontos positivos e negativos de cada uma das feiras visitadas e assim destacar a melhor e pior gestão. A pesquisa buscou proporcionar uma análise mais profunda, uma vez que permitira uma interação do pesquisador com o ambiente e trabalhadores das feiras pesquisadas durante a prestação de serviço.

As feiras a serem pesquisadas pelos alunos de Marketing são a Feira da Lua e a Feira Hippie e para os alunos de Gestão Comercial ficam estabelecidas a Feira do Sol e do Cerrado. A pesquisa é individual e deve ser entregue na Faculdade Cambury em horário de aula no dia 21/06/2018 em envelope lacrado com seu nome completo, e-mail para envio do seu certificado de participação (20 horas) seja encaminhado pelo Observatório do Turismo do Estado de Goiás.

Obs: anexar 4 fotos ao relatório

Feira da Lua, Onde: Praça Tamandaré, St. Oeste - Acontece: Aos sábados tarde e noite

Feira Hippie, Onde: Praça do Trabalhador, St. Norte Ferroviário – Acontece aos domingos manha e tarde

Feira do Sol, Onde: Praça do Sol, St. Oeste – Acontece aos domingos a tarde e a noite.

Feira do Cerrado Culturas Tradicionais Preservadas, Onde: Rua 72, Parque da Criança – atrás do Estádio Serra Dourada. Acontece todos os domingos das 9 as 13h00

Curso: _____ .Pesquisador: _____

Feira: _____ .Data da Pesquisa: _____

1. Assinale de acordo com suas impressões:

- 5 Ótimo
- 4 Bom
- 3 Razoável
- 2 Ruim
- 1 Péssimo
- 0 Não se aplica

Local da Feira

Acesso/ vias

Sinalização/vias

Acessibilidade / PCD

Estacionamento

Seguranças na feira

Policiamento na feira

Estrutura da feira

Disposição das barracas

Limpeza da Feira

Higiene das barracas de alimentação

Banheiros

Variedade de Produtos

Apresentação dos produtos

Qualidade dos Produtos - vestuário
Qualidade dos produtos - alimentos e bebidas
Qualidade dos produtos- artesanato
Preço dos produtos
Avaliação geral da Feira

2. No que se refere ao atendimento:

2.1 Tempo que permaneceu esperando o atendente:
_____ minutos.

- sim não - Cumprimentou o cliente com um sorriso
 sim não - Se prontificou a ajuda-lo
 sim não - fez no mínimo uma pergunta adicional para ajudar o cliente
 sim não - mostrou ao cliente alternativas de produto

- sim não - mostrou ao cliente produtos adicionais
 sim não - foi cortês até o fim
 sim não - tinha boa aparência

2.2 Comentários:

3. No que se refere aos preços, serviços e facilidades:

- sim não - Trabalham com cartão de credito ou debito
 sim não - Preço competitivo

3.1

Comentários:

4. Críticas (pontos fracos):

5. Elogios (pontos fortes):

6. Sugestões:

3 RESULTADOS DAS ENTREVISTAS COM OS CLIENTES OCULTOS

Avaliação Geral das Feiras

Tabela 1: Feiras que fizeram parte da pesquisa.

	Respondentes	%
Feira da Lua	23	37,1%
Feira do Cerrado	10	16,1%
Feira do Sol	15	24,2%
Feira Hippie	14	22,6%
Total	62	100,0%

Gráfico 1: Feiras que fizeram parte da pesquisa.

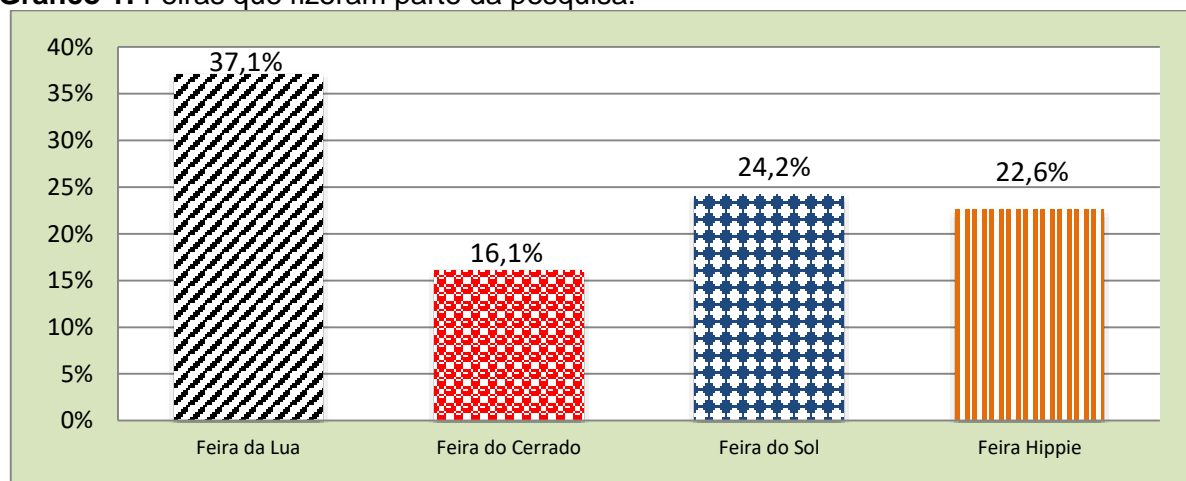


Tabela 2: Avaliação da estrutura, preços, produtos, serviços prestados na Feira da Lua.

	Péssimo	Ruim	Razoável	Bom	Ótimo	Nota Média
Local da feira	0,00%	0,00%	4,35%	34,78%	60,87%	4,57
Acesso/Vias	4,35%	4,35%	8,70%	43,48%	39,13%	4,09
Sinalização/Vias	4,35%	17,39%	13,04%	43,48%	21,74%	3,61
Acessibilidade/PCD	15,00%	30,00%	30,00%	15,00%	10,00%	2,75
Estacionamento	13,04%	39,13%	34,78%	8,70%	4,35%	2,52

Seguranças na feira	4,55%	31,82%	36,36%	18,18%	9,09%	2,95
Policiamento na feira	9,09%	31,82%	45,45%	9,09%	4,55%	2,68
Estrutura da feira	0,00%	0,00%	21,74%	56,52%	21,74%	4,00
Disposição das barracas	0,00%	4,35%	13,04%	69,57%	13,04%	3,91
Limpeza da feira	4,35%	4,35%	30,43%	52,17%	8,70%	3,57
Higiene das barracas de alimentação	4,35%	4,35%	8,70%	69,57%	13,04%	3,83
Banheiros	20,00%	35,00%	20,00%	25,00%	0,00%	2,50
Variedade de produtos	0,00%	4,35%	0,00%	47,83%	47,83%	4,39
Apresentação dos produtos	0,00%	0,00%	17,39%	65,22%	17,39%	4,00
Qualidade dos produtos - Vestuários	0,00%	0,00%	13,04%	56,52%	30,43%	4,17
Qualidade dos produtos - Alimentos e Bebidas	0,00%	0,00%	13,04%	43,48%	43,48%	4,30
Qualidade dos produtos - Artesanato	0,00%	0,00%	18,18%	50,00%	31,82%	4,14
Preço dos produtos	0,00%	8,70%	39,13%	43,48%	8,70%	3,52
Avaliação geral da feira	0,00%	0,00%	17,39%	69,57%	13,04%	3,96
Nota Média Geral						3,66

Obs. As notas da avaliação variam entre 1 e 5, sendo: (1) Péssimo, (2) Ruim, (3) Razoável, (4) Bom e (5) Ótimo.

Gráfico 2: Avaliação da estrutura, preços, produtos, serviços prestados na Feira da Lua.

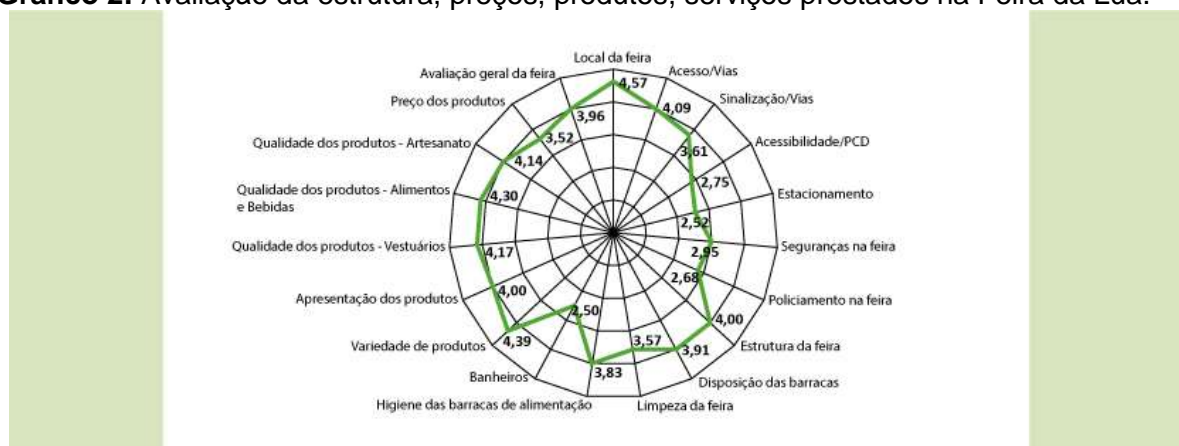


Tabela 3: Avaliação da estrutura, preços, produtos, serviços prestados na Feira do Cerrado.

	Péssimo	Ruim	Razoável	Bom	Ótimo	Nota Média
Local da feira	0,00%	0,00%	10,00%	50,00%	40,00%	4,30
Acesso/Vias	0,00%	0,00%	10,00%	50,00%	40,00%	4,30
Sinalização/Vias	10,00%	0,00%	30,00%	50,00%	10,00%	3,50
Acessibilidade/PCD	25,00%	37,50%	25,00%	12,50%	0,00%	2,25
Estacionamento	10,00%	0,00%	20,00%	30,00%	40,00%	3,90
Seguranças na feira	22,22%	11,11%	33,33%	11,11%	22,22%	3,00
Policiamento na feira	37,50%	25,00%	12,50%	25,00%	0,00%	2,25
Estrutura da feira	0,00%	0,00%	40,00%	40,00%	20,00%	3,80
Disposição das barracas	0,00%	0,00%	30,00%	40,00%	30,00%	4,00
Limpeza da feira	0,00%	0,00%	10,00%	40,00%	50,00%	4,40
Higiene das barracas de alimentação	0,00%	0,00%	20,00%	30,00%	50,00%	4,30

Banheiros	11,11%	0,00%	66,67%	11,11%	11,11%	3,11
Variedade de produtos	0,00%	10,00%	20,00%	20,00%	50,00%	4,10
Apresentação dos produtos	0,00%	10,00%	10,00%	20,00%	60,00%	4,30
Qualidade dos produtos - Vestuários	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	40,00%	4,20
Qualidade dos produtos - Alimentos e Bebidas	0,00%	0,00%	10,00%	20,00%	70,00%	4,60
Qualidade dos produtos - Artesanato	0,00%	0,00%	10,00%	10,00%	80,00%	4,70
Preço dos produtos	0,00%	0,00%	50,00%	10,00%	40,00%	3,90
Avaliação geral da feira	0,00%	0,00%	20,00%	60,00%	20,00%	4,00
Nota Média Geral						3,84

Obs. As notas da avaliação variam entre 1 e 5, sendo: (1) Péssimo, (2) Ruim, (3) Razoável, (4) Bom e (5) Ótimo.

Gráfico 3: Avaliação da estrutura, preços, produtos, serviços prestados na Feira do Cerrado.

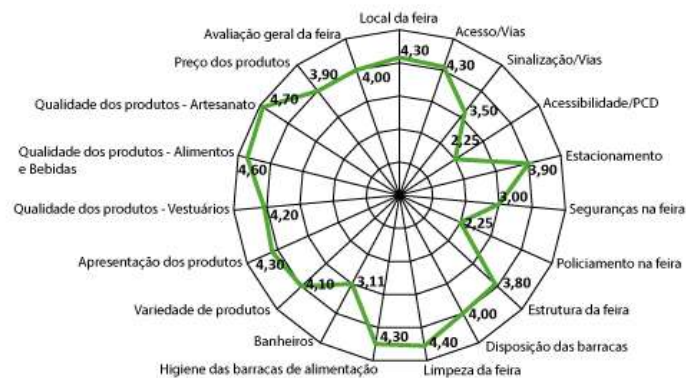


Tabela 4: Avaliação da estrutura, preços, produtos, serviços prestados na Feira do Sol.

	Péssimo	Ruim	Razoável	Bom	Ótimo	Nota Média
Local da feira	0,00%	0,00%	0,00%	26,67%	73,33%	4,73
Acesso/Vias	0,00%	0,00%	0,00%	46,67%	53,33%	4,53
Sinalização/Vias	7,14%	7,14%	21,43%	28,57%	35,71%	3,79
Acessibilidade/PCD	0,00%	14,29%	14,29%	28,57%	42,86%	4,00
Estacionamento	6,67%	20,00%	40,00%	20,00%	13,33%	3,13
Seguranças na feira	6,67%	26,67%	13,33%	33,33%	20,00%	3,33
Policimento na feira	6,67%	33,33%	33,33%	20,00%	6,67%	2,87
Estrutura da feira	0,00%	0,00%	0,00%	53,33%	46,67%	4,47
Disposição das barracas	0,00%	0,00%	13,33%	53,33%	33,33%	4,20
Limpeza da feira	0,00%	0,00%	20,00%	33,33%	46,67%	4,27
Higiene das barracas de alimentação	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	40,00%	4,20
Banheiros	0,00%	14,29%	42,86%	35,71%	7,14%	3,36
Variedade de produtos	0,00%	0,00%	13,33%	26,67%	60,00%	4,47
Apresentação dos produtos	0,00%	0,00%	0,00%	53,33%	46,67%	4,47
Qualidade dos produtos - Vestuários	0,00%	0,00%	6,67%	60,00%	33,33%	4,27
Qualidade dos produtos - Alimentos e Bebidas	0,00%	0,00%	21,43%	28,57%	50,00%	4,29

Qualidade dos produtos - Artesanato	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	4,50
Preço dos produtos	0,00%	0,00%	26,67%	46,67%	26,67%	4,00
Avaliação geral da feira	0,00%	0,00%	0,00%	46,67%	53,33%	4,53
Nota Média Geral						4,07

Obs. As notas da avaliação variam entre 1 e 5, sendo: (1) Péssimo, (2) Ruim, (3) Razoável, (4) Bom e (5) Ótimo.

Gráfico 4: Avaliação da estrutura, preços, produtos, serviços prestados na Feira do Sol.

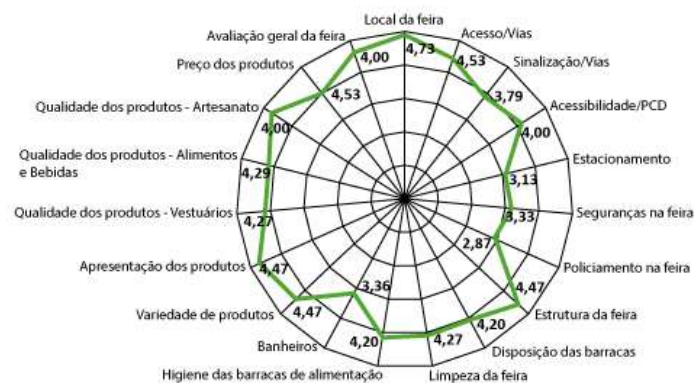
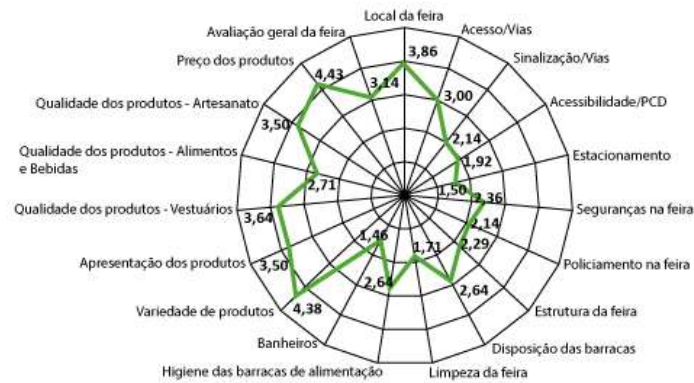


Tabela 5: Avaliação da estrutura, preços, produtos, serviços prestados na Feira Hippie.

	Péssimo	Ruim	Razoável	Bom	Ótimo	Nota Média
Local da feira	7,14%	7,14%	0,00%	64,29%	21,43%	3,86
Acesso/Vias	7,14%	21,43%	42,86%	21,43%	7,14%	3,00
Sinalização/Vias	28,57%	35,71%	28,57%	7,14%	0,00%	2,14
Acessibilidade/PCD	33,33%	50,00%	8,33%	8,33%	0,00%	1,92
Estacionamento	58,33%	33,33%	8,33%	0,00%	0,00%	1,50
Seguranças na feira	7,14%	57,14%	28,57%	7,14%	0,00%	2,36
Policimento na feira	28,57%	42,86%	14,29%	14,29%	0,00%	2,14
Estrutura da feira	28,57%	28,57%	28,57%	14,29%	0,00%	2,29
Disposição das barracas	7,14%	35,71%	42,86%	14,29%	0,00%	2,64
Limpeza da feira	57,14%	21,43%	14,29%	7,14%	0,00%	1,71
Higiene das barracas de alimentação	14,29%	35,71%	28,57%	14,29%	7,14%	2,64
Banheiros	69,23%	15,38%	15,38%	0,00%	0,00%	1,46
Variedade de produtos	0,00%	0,00%	7,69%	46,15%	46,15%	4,38
Apresentação dos produtos	0,00%	21,43%	28,57%	28,57%	21,43%	3,50
Qualidade dos produtos - Vestuários	0,00%	14,29%	14,29%	64,29%	7,14%	3,64
Qualidade dos produtos - Alimentos e Bidas	7,14%	35,71%	35,71%	21,43%	0,00%	2,71
Qualidade dos produtos - Artesanato	0,00%	0,00%	57,14%	35,71%	7,14%	3,50
Preço dos produtos	0,00%	0,00%	7,14%	42,86%	50,00%	4,43
Avaliação geral da feira	0,00%	14,29%	57,14%	28,57%	0,00%	3,14
Nota Média Geral						2,79

Obs. As notas da avaliação variam entre 1 e 5, sendo: (1) Péssimo, (2) Ruim, (3) Razoável, (4) Bom e (5) Ótimo.

Gráfico 5: Avaliação da estrutura, preços, produtos, serviços prestados na Feira Hippie.



Avaliação do Atendimento nas Feiras

Tabela 6: Tempo que o cliente oculto permaneceu esperando o vendedor na Feira da Lua.

	Respondentes	%
Atendimento Imediato	2	8,7%
Menos de 1 minuto	4	17,4%
1 minuto	8	34,8%
2 minutos	3	13,0%
3 minutos	2	8,7%
5 minutos	2	8,7%
10 minutos	2	8,7%
Total	23	100,0%
Média de Tempo de Espera	2,26 minutos	

Tabela 7: Tempo que o cliente oculto permaneceu esperando o vendedor na Feira do Cerrado.

	Respondentes	%
Atendimento Imediato	4	40,0%
1 minuto	3	30,0%
3 minutos	1	10,0%
12 minutos	1	10,0%
30 minutos	1	10,0%
Total	10	100,0%
Média de Tempo de Espera	4,8 minutos	

Tabela 8: Tempo que o cliente oculto permaneceu esperando o vendedor na Feira do Sol.

	Respondentes	%
Atendimento Imediato	2	13,3%

Menos de 1 minuto	4	26,7%
1 minuto	3	20,0%
2 minutos	1	6,7%
3 minutos	1	6,7%
4 minutos	1	6,7%
5 minutos	1	6,7%
10 minutos	1	6,7%
25 minutos	1	6,7%
Total	15	100,0%
Média de Tempo de Espera	3,6 minutos	

Tabela 9: Tempo que o cliente oculto permaneceu esperando o vendedor na Feira Hippie.

	Respondentes	%
Atendimento Imediato	2	14,3%
Menos de 1 minuto	2	14,3%
1 minutos	2	14,3%
2 minutos	5	35,7%
3 minutos	1	7,1%
5 minutos	1	7,1%
10 minutos	1	7,1%
Total	14	100,0%
Nota Média Geral	2,21	

Tabela 10: Tempo médio que o cliente oculto permaneceu esperando o vendedor nas feiras entrevistadas.

	Tempo Médio de Espera (em minutos)
Feira da Lua	2,26
Feira do Cerrado	4,80
Feira do Sol	3,60
Feira Hippie	2,21
Tempo Médio de Espera nas Feiras de Goiânia	3,22

Gráfico 6: Tempo médio que o cliente oculto permaneceu esperando o vendedor nas feiras entrevistadas.

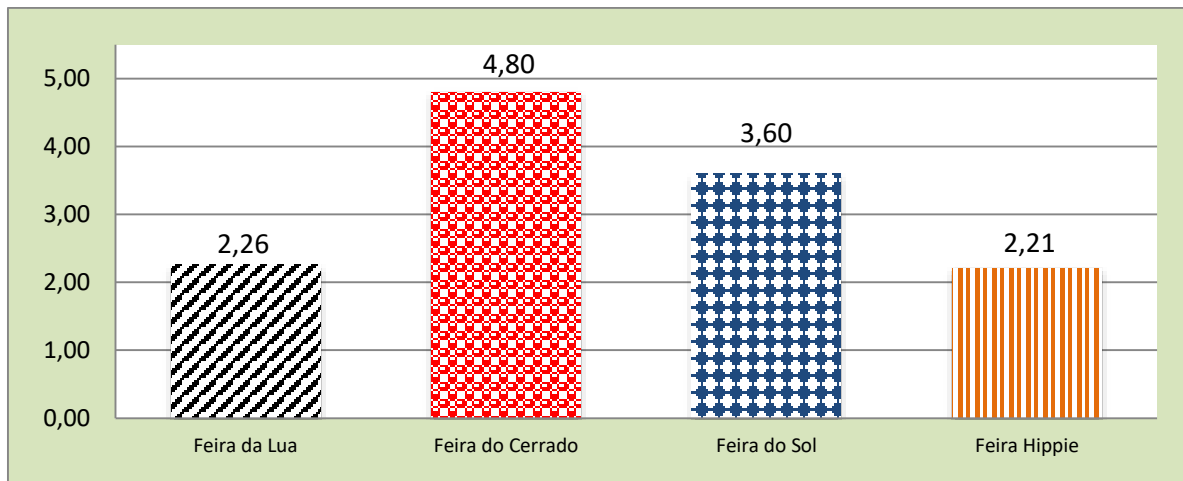


Tabela 11: Cumprimentou o cliente com um sorriso?

	Sim	Não	Total
Feira da Lua	82,6%	17,4%	100,0%
Feira do Cerrado	70,0%	30,0%	100,0%
Feira do Sol	86,7%	13,3%	100,0%
Feira Hippie	57,1%	42,9%	100,0%

Gráfico 7: Percentual de vendedores, entre as feiras pesquisadas, que cumprimentaram os clientes ocultos com um sorriso.

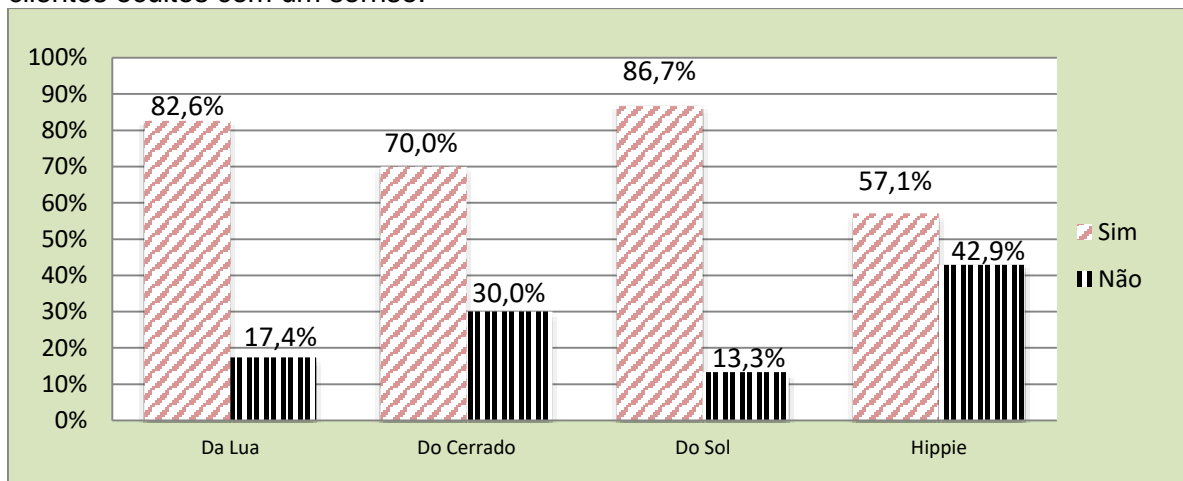


Tabela 12: Se prontificou a ajudá-lo?

	Sim	Não	Total
Feira da Lua	95,7%	4,3%	100,0%
Feira do Cerrado	70,0%	30,0%	100,0%
Feira do Sol	86,7%	13,3%	100,0%
Feira Hippie	85,7%	14,3%	100,0%

Gráfico 8: Percentual de vendedores, entre as feiras pesquisadas, que se prontificaram a ajudar os clientes ocultos.

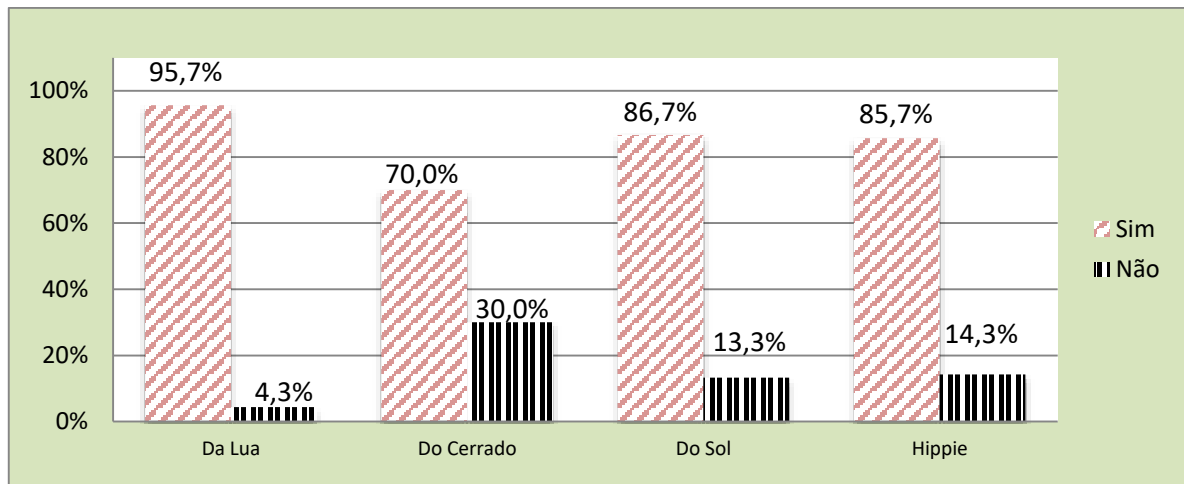


Tabela 13: Fez no mínimo uma pergunta adicional para ajudar o cliente?

Feira	Sim	Não	Total
Feira da Lua	47,8%	52,2%	100,0%
Feira do Cerrado	60,0%	40,0%	100,0%
Feira do Sol	66,7%	33,3%	100,0%
Feira Hippie	64,3%	35,7%	100,0%

Gráfico 9: Percentual de vendedores que fizeram, no mínimo, uma pergunta adicional para ajudar o cliente oculto.

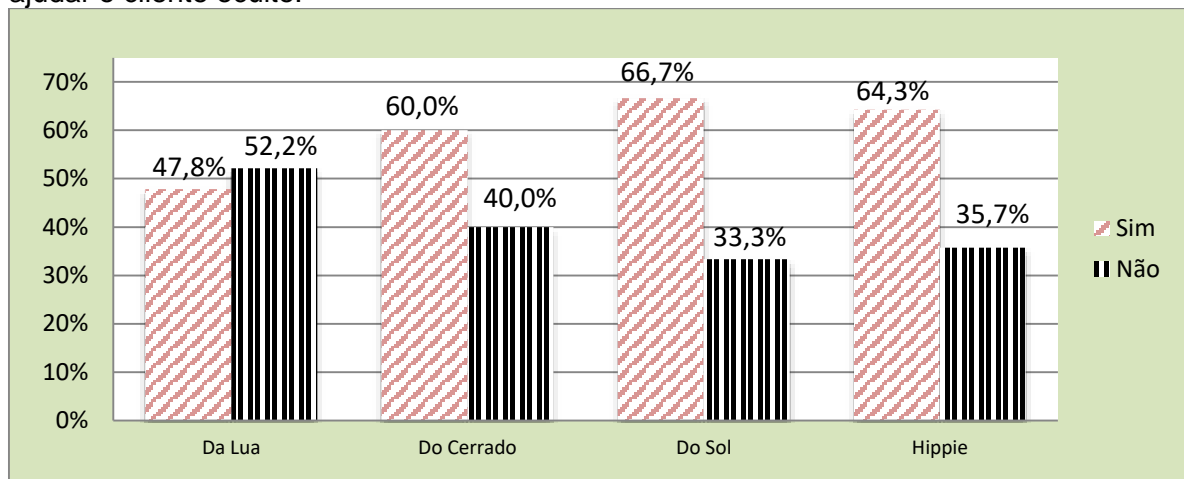


Tabela 14: Mostrou ao clientes alternativas de produto?

Feira	Sim	Não	Total
Feira da Lua	56,5%	43,5%	100,0%
Feira do Cerrado	70,0%	30,0%	100,0%
Feira do Sol	80,0%	20,0%	100,0%
Feira Hippie	76,9%	23,1%	100,0%

Gráfico 10: Porcentagem de vendedores que mostraram aos clientes ocultos alternativas de produtos.

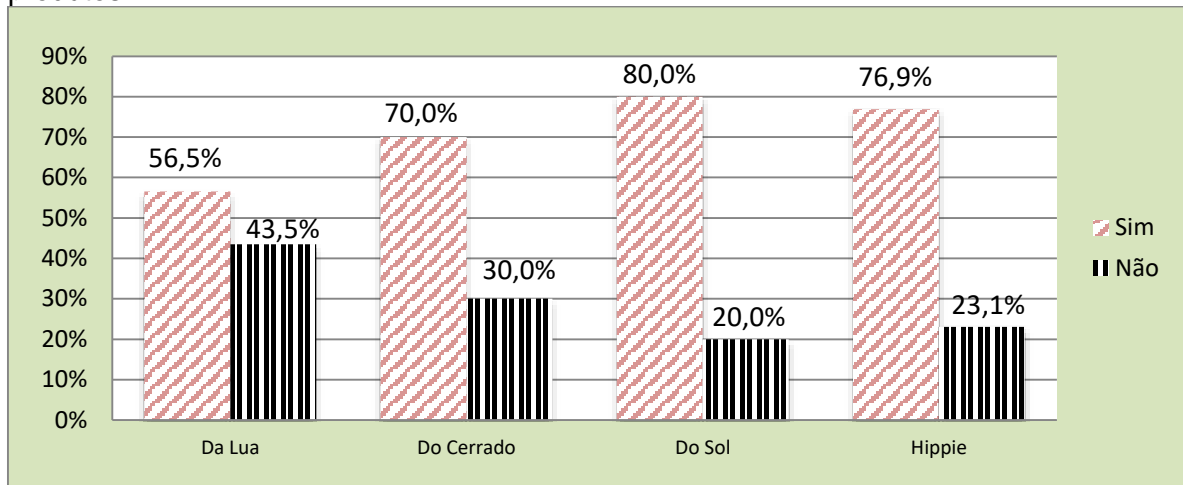


Tabela 15: Mostrou aos clientes produtos adicionais?

Feira	Sim	Não	Total
Feira da Lua	30,4%	69,6%	100,0%
Feira do Cerrado	60,0%	40,0%	100,0%
Feira do Sol	73,3%	26,7%	100,0%
Feira Hippie	57,1%	42,9%	100,0%

Gráfico 11: Porcentagem de vendedores que mostraram aos clientes ocultos produtos adicionais.

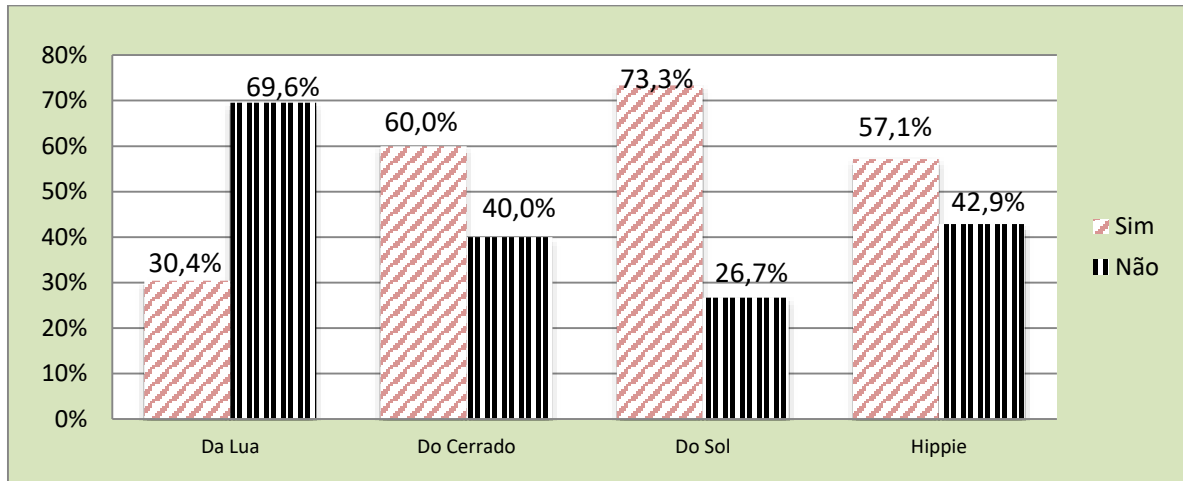


Tabela 16: Foi cortês até o fim?

Feira	Sim	Não	Total
Feira da Lua	91,3%	8,7%	100,0%
Feira do Cerrado	80,0%	20,0%	100,0%
Feira do Sol	93,3%	6,7%	100,0%
Feira Hippie	78,6%	21,4%	100,0%

Gráfico 12: Porcentagem de vendedores que foram corteses com os clientes ocultos.

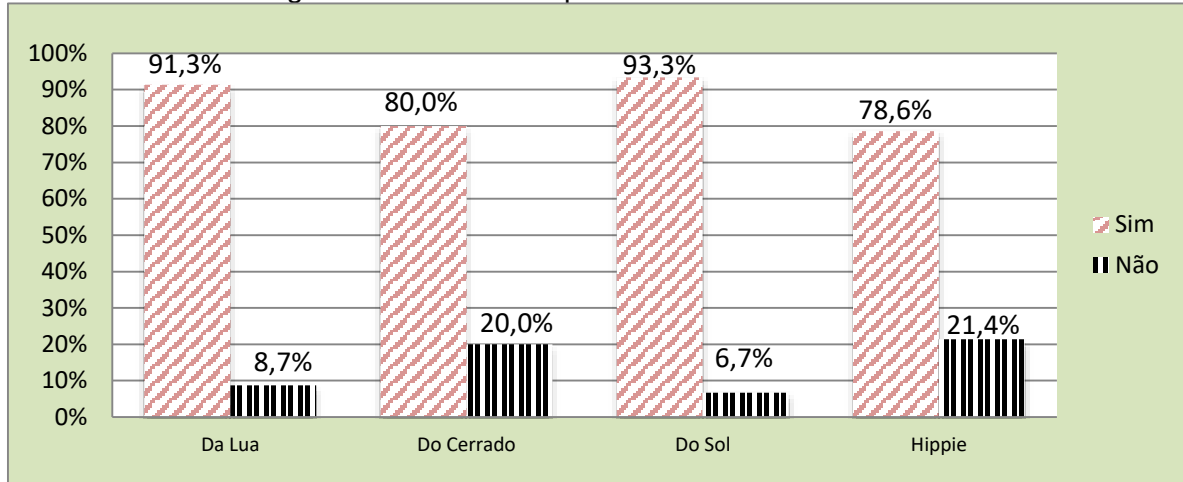


Tabela 17: Tinha boa aparência?

Feira	Sim	Não	Total
Da Lua	95,7%	4,3%	100,0%
Do Cerrado	80,0%	20,0%	100,0%
Do Sol	100,0%	0,0%	100,0%
Hippie	78,6%	21,4%	100,0%

Gráfico 13: Porcentagem de vendedores que tinham boa aparência.

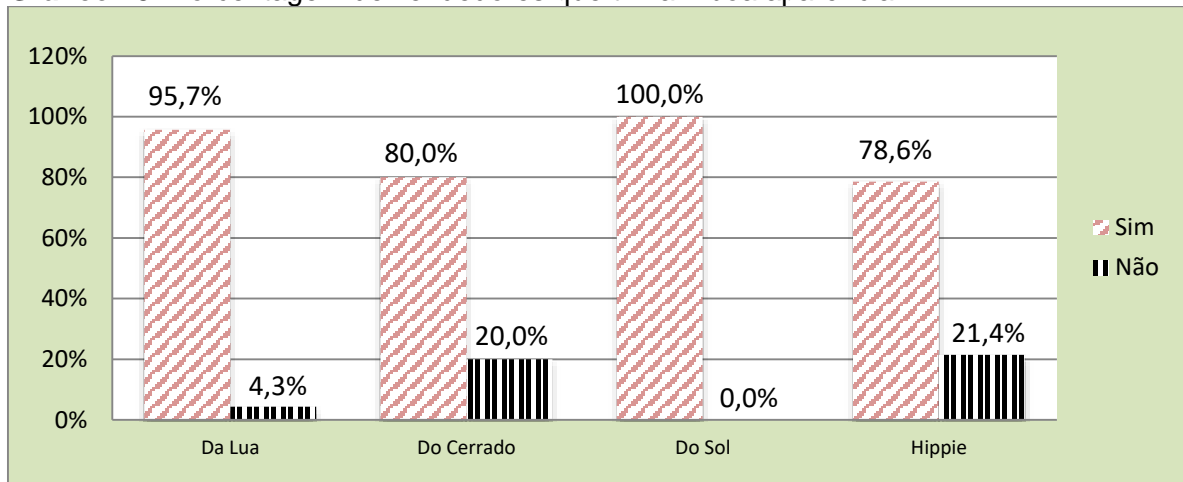


Tabela 18: Comentários sobre o atendimento na feira da Lua.

Comentário	Respondentes
A feira é muito boa em relação a variedades de produtos e atendimentos.	1
A feira é muito boa em relação as variedades de produtos, porém o atendimento ao clientes deixou a desejar.	1
Atendimento bom atende o cliente até o fim da compra, não insiste para o	1

cliente levar seu produto, produto de alta qualidade, parte da alimentação boa, com comidas deliciosas.	
Atendimento dentro do esperado.	1
Como compradora, só recebi atenção de fato na banca quando realmente demonstrei que iria comprar. Os vendedores que não deram muita atenção, se mantiam na organização de mercadorias ou distraídos em celulares e conversas paralelas.	1
Das bancas visitadas, a maioria se mostrou disponível a ajudar e foram gentis, porém nem todos apresentaram produtos adicionais. No geral, o atendimento é bom.	1
De acordo com as bancas que visitei, consegui ter um boa impressão dos feirantes, pois sempre atendiam com disposição.	1
Encontra tudo, porém 99% dos produtos são femininos. No geral, fui bem atendido.	1
Falta um pouco de dinamismo no atendimento ao cliente. Os atendentes são bastante pragmáticos, não interagem muito com o cliente, fazendo apenas o básico em um atendimento ao cliente. Não ofereceu cartão de visita, não mencionou sobre novas coleções futuras, etc.	1
Feira bastante organizada e atendimento excelente.	1
Gostei muito do atendimento, fomos bem recebidos.	1
Notei que se perguntarmos para os vendedores somente sobre uma peça ou estampa, eles não oferecem outra.	1
Percebi que essa feira estava bem mais movimentada que a feira do sol, talvez por isso os atendentes eram atenciosos porém, nitidamente apressados.	1
Tive uma experiência muito boa nas bancas que visitei, os donos eram muito cortês, tinham muita disposição para atender.	1
Uma boa feira, com variedades e opções a todos os gostos. Atendimento com prontidão e disposição.	1
Vendedores são mais atenciosos. Não separam clientes por varejo ou atacado, até porque a feira da lua é mais voltada para vendas de varejo.	1
Total	16



Tabela 21: Comentários sobre o atendimento na feira Hippie.

	Respondentes
Achei os vendedores desinteressados.	1
Devido a quantidade de pessoas na feira, os atendentes não conseguem ser cortês, deixando a desejar no quesito atendimento.	1
Fui muito bem atendida, me senti super a vontade. Perguntei a moça se havia algum vestido para o meu tamanho e ainda que fosse elegante para gestante, logo estava cheia de opções sugeridas pela atendente que de tanta gentileza me encorajei a experimentar.	1
Muitos clientes saiam insatisfeitos com os atendimentos. Tem uma variedade de produtos muito grande, só que a maioria não tem qualidade.	1
Nas bancas que passei, as vendedoras todas atenciosas e prestativas. Mostraram vários modelos sem eu precisar perguntar sobre ou pedi para ver.	1
No que se refere ao atendimento, há uma variação muito grande no atendimento, observou-se um atendimento excelente, clientes saiam satisfeito deu pra notar que foram atendidos pelos proprietários. Agora em outras, o atendimento deixou a desejar, pois não sugeriram alternativa de outros produtos, pessoas sem carisma, maior parte, acredito que são funcionários.	1
Produtos com preços ótimos, porém o atendimento não é eficaz. Não insistem para o cliente levar o produto. Poucas bancas mostram o produto diferenciado do concorrente. Caso o cliente se mostre com dúvidas do produto, tem que perguntar.	1

Avaliação dos Preços, Serviços e Facilidades nas Feiras

Tabela 22: Trabalham com cartão de crédito ou débito?

	Sim	Não	Total
Feira da Lua	100,0%	0,0%	100,0%
Feira do Cerrado	90,0%	10,0%	100,0%
Feira do Sol	100,0%	0,0%	100,0%
Feira Hippie	92,9%	7,1%	100,0%

Gráfico 14: Percentual de vendedores que trabalham com cartão de crédito ou débito na feira da Lua.

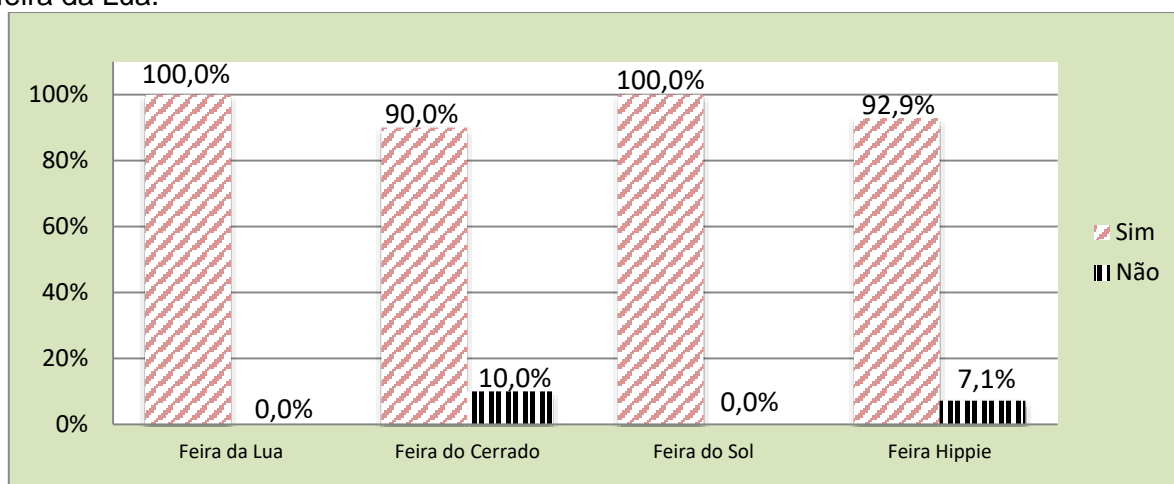


Tabela 23: Encontram-se preços competitivos?

	Sim	Não	Total
Feira da Lua	76,2%	23,8%	100,0%
Feira do Cerrado	50,0%	50,0%	100,0%
Feira do Sol	73,3%	26,7%	100,0%
Feira Hippie	100,0%	0,0%	100,0%

Gráfico 15: Percentual de barracas que possuem preços competitivos.

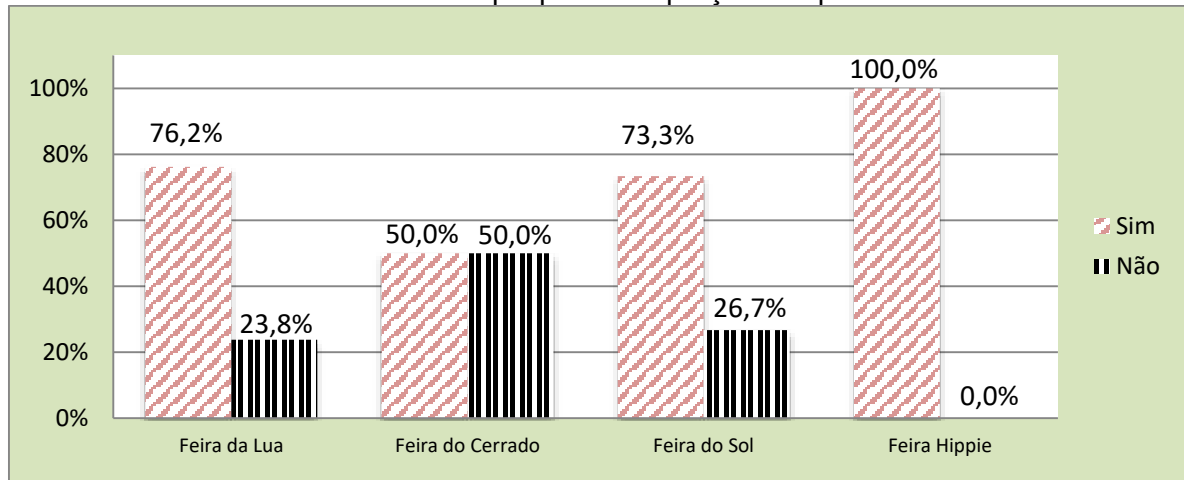


Tabela 24: Comentários sobre os preços, serviços e facilidades na feira da Lua.

	Respondentes
A feira é bem frequentada, mas os preços fogem um pouco da proposta de feira livre. Creio que deveriam ser mais flexíveis quanto aos preços e oferecer descontos para compras a vista.	1
Achei os preços bem competitivos. Produtos de qualidades e pagamento facilitado.	1
Algumas barracas não têm preços bons. As barracas de alimentação precisam de limpeza.	1
Algumas coisas tem valores bem alto, porém com qualidade.	1
As compras podem ser feitas por cartões em qualquer das barracas. As mercadorias estão bem expostas, o que também facilita a compra.	1
Bastante opções em alimentos e artesanais.	1
Facilitar as formas de pagamento aceitando cartão de crédito e débito.	1
Hoje é extremamente necessário facilidade para pagamentos, e os feirantes perceberam isso, aumentando as formas.	1
Hoje em dia são raras as bancas que não passam cartão.	1
Maior parte da bancas passa cartão e até parcela a mercadoria, preços atrativos mas alguns muito caros.	1
Mais barato que nos shoppings.	1
No geral, os produtos são basicamente na mesma faixa de preço, logo não apresentam preços competitivos. A maioria trabalha com cartão e parcelam as compras.	1
Os preços estão mais ou menos padronizados entre os feirantes.	1
Os preços estão meio que padronizados.	1
Os preços são bem diferenciados.	1
Os valores são compatíveis com a qualidade e o preço de mercado. Quanto a serviços, deixa a desejar na abordagem e às vezes no carisma.	1
Ótimos preços e produtos de qualidade.	1
Preço competitivo, pois ouvi várias barracas com mesmos produtos e qualidades.	1
Tem variedade de produtos em todas as áreas, inclusive uma que foquei foi na de mel, porém todas as barracas contém mesmo valor quando se trata do mesmo produto. Nesse produto em específico, não vi preço competitivo na feira, somente nos outros.	1



Tabela 26: Comentários sobre os preços, serviços e facilidades na feira do Sol.

	Respondentes
Até a praça de alimentação passa cartão.	1
Em alguns estandes que ofereciam os mesmo produtos, inclusive com o mesmo material, os preços diferiam 5 ou 10 reais. Apenas um estande não passou o cartão de crédito ou débito.	1
Não é barato, mas é competitivo.	1
Os preços das mercadorias não têm variações, achei mercadorias iguais em barracas diferentes com os mesmos preços.	1
Os preços dos produtos estavam um pouco caro, deve ser devido ao local em que a feira se encontra. A maioria das bancas tinha máquina de cartão.	1
Os preços são competitivos e há variedade de produtos, o que me surpreendeu. Na área de calçados, esperava por peças semelhantes as que costumo ver na região da 44, porém não foi o que vi.	1
Os preços são mais compatíveis com os grupos A e B.	1
Preço bom.	1
Preço ótimo.	1
Qualidade dos produtos é muito boa, tem muita diversidade.	1
Quase todos trabalham com cartão. Sobre os preços, são muito parecidos, não tem muita variedade de preços.	1
São bons os produtos e organizados.	1
Sempre compro na feira e gosto do preço.	1
Tem a opção de parcelar o preço para roupas compradas em grandes	1

arejada).	
Boa localização, feira limpa, atende várias classes. Segurança total organizado. Vestimentos, comida, utilidade para casa, etc. Bem movimentada, artesanais bem interessantes.	1
Boa qualidade de roupas.	1
No geral, a feira é boa. O atendimento é bom e os preços também. A educação de alguns feirantes é extremamente perfeita e a comida é deliciosa.	1
Opções de comidas.	1
Os setores são bem delimitados na feira. Sua iluminação é bem colocada, sem deixar lugares de acesso temidos.	1
Ótimo ambiente, com muita iluminação e comida boa. Feira limpa e organizada.	1
Presenciei alguns seguranças no meio da feira. A variedade de produtos.	1
Produtos com boa aparência, uma boa qualidade no material, o espaçamento entre as barracas facilitam bastante a mobilidade dos clientes e a localização geográfica também é um ponto positivo.	1
Rádio é muito útil e informativa.	1
Radio para comunicação (utilidade pública), mercadoria de boa qualidade e variedade da mesma.	1
Tem de tudo. Preço bom. Passa cartão.	1
Têm muitas variedades de produtos na feira.	1
Tem variedade de produto e comida.	1
Variedade de produtos, agilidade no atendimento e bem localizado.	1
Variedades de coisas, um bom atendimento e o local da feira é ótimo.	1
Variedades.	1
Total	23



Tabela 30: Elogios sobre a Feira do Sol

Elogios	Respondentes
A feira ficou muito organizada e limpa.	1
A praça da feira depois de reformada ficou espetacular, a feira aumentou de tamanho, as bancas de alimentação estão em maior quantidade, nível de qualidade dos produtos vendidos é muito alto, e a feira estava bem limpa e bem cuidada, pois atualmente, a praça do sol se tornou um famoso ponto turístico de Goiânia.	1
Banheiro é no meio da praça, bem fácil acesso. Não tem ambulante andando no meio, tem brinquedos para crianças.	1
Bastante espaço. Possui parquinho para as crianças, boa estrutura, calçadas rebaixadas para cadeirantes e possui também o trajeto para cegos.	1
Bem organizada, local limpo com segurança, pouco movimento.	1
Depois da reforma da praça, a feira ficou muito bem instalada e aconchegante.	1
É notável a variedade de opção de produtos oferecidos, alguns deles são roupas masculinas, femininas, infantil, bijuterias, bolsas, roupas de cama, mesa e banhos, calçados, pinturas, comida, vendas de pets, playground para crianças. Além disso, a disponibilidade da função crédito e débito estavam presentes na maioria dos estandes, e isso é um benefício, pois dá mais segurança ao atendente da feira.	1
Feira com parquinho para as crianças. Virou um ponto turístico com a frase "Eu Amo Goiânia".	1
Lindo lugar, tudo limpo e organizado.	1
Muito organizado.	1

Ótimo espaço.	1
Praça bonita, limpa, bom espaço para andar, boas opções para crianças brincarem e opções diversas para se alimentar (desde barracas a lanchonetes).	1
Quando cheguei à feira, ao passar pelas bancas e perguntar sobre o preço, avaliar as peças em suas qualidades e variedades, esperava por vendedores desinteressados, mas por todas as barracas que passei, sem exceção, todos me receberam com um sorriso, tentando me mostrar alternativas do produto e sempre me passando o cartão deles. Estacionei na rua e o vigilante não cobrava valor fixo pela rua como costuma acontecer em outras feiras, e esse em específico foi muito educado.	1
Todos muito educados, sempre pedem para passar com educação e vendedores muito atenciosos.	1
Um ótimo local, limpo, seguro, calçadas e pisos ótimos, iluminação, banheiro limpo, ótima comida e bem higiênicos, barracas bem organizadas.	1
Total	15



Tabela 31: Elogios sobre a Feira Hippie

Elogios	Respondentes
A feira é muito grande, aumentando assim, a variedade dos produtos. Atrai pessoas de fora da cidade, melhorando nossa economia.	1
Feira com muita gente. Agora começa na sexta feira, e se andar, tem muita opção e coisa baratas.	1

A feira é muito tumultuada entre as roupas e as comidas, o cheiro das comidas invadem as barracas de roupas.	1
A mesma crítica que a feira do sol é as faltas de provadores, porém aqui encontrei mais provadores, mas no mesmo estado, provadores que não transmitem segurança, total desconforto. Em algumas barracas de alimentação, notei funcionários que lidavam com dinheiro e ao mesmo tempo manuseavam a comida. Estacionamento, a meu ver, caros. Rua pública sendo cobrada como estacionamento particular (isso não aconteceu na feira do sol).	1
Acredito que falta um melhor estacionamento.	1
Alguns com preços acima da média.	1
Alguns produtos e alimentos com valores bem altos. Estacionamento precisa ser pago pra estacionar próximo da feira. Para estacionar perto da feira precisa chegar mais cedo, Barracas repetitivas.	1
Banheiros ruins. Não tem acessibilidade para cadeirantes. Os vendedores de frutas no meio da feira dificulta o trânsito de pedestres.	1
Banheiros são ruins, não tem acesso para cadeirantes, carros dos feirantes em lugares que não são referentes à eles e dificultando os clientes a chegar aos seus produtos.	1
Deveria ter mais variações na oferta de produtos a fim de alcançar um maior público. As roupas femininas especialmente são basicamente os mesmos cortes e estampas, não atendendo quem quer adquirir um produto que não fazem parte de um estilo preestabelecido.	1
Estacionamento e acessibilidade.	1
Estacionamento e o atendimento.	1
Estacionamento em volta, sinalização e informação sobre a feira, se existe nunca vi na cidade. A acessibilidade para deficientes não é boa.	1
Faltaram mais vagas no estacionamento.	1
Iluminação na praça, senti falta de luminosidade ao descaçar da caminhada na praça.	1
Limpeza das barracas de alimentação.	1
Na feira não encontramos acesso para cadeirantes. Praça de alimentação apertada para a quantidade de pessoas que visitam o local. Poucos banheiros sem segurança adequada.	1
Não tem lixeiras na feira e o estacionamento é caro.	1
O banheiro é longe, os ambulantes fica no meio da feira dificultando a passagem, não tem brinquedos para crianças (pula -pula).	1
Os banheiros são ruins. Cadeirante não tem fácil acesso a feira. Apesar dos corredores serem largos, a feira é bem lotada e dificulta a circulação das pessoas. As calçadas não possuem rebaixamento para cadeirantes. Falta um pouco mais de policiamento na feira. No dia da visita, apenas duas viaturas disponível para toda a feira.	1
Para uma pessoa com cadeira de rodas transitar pela feira é muito difícil, por ser bem cheia. O estacionamento você só consegue vaga caso chegue bem cedo, e tem muito flanelinha.	1
Por ser uma feira de público de classe média-alta não há tantos pontos fracos, além do fato de quem não conhecer o local, mesmo sendo de fácil acesso, as vezes fica sem saber da dupla extensão da feira. E por se localizar onde corta uma avenida bem movimentada, onde mesmo sendo sinalizada, quem vem de dentro da feira pode se surpreender com um acidente.	1
Total	20



Tabela 33: Críticas sobre a Feira do Cerrado

	Respondentes
A acessibilidade é um ponto fraco, pois o acesso é difícil.	1
A falta de acessibilidade (PcD).	1
A feira tem pouca divulgação na mídia. Não vi nenhum tipo de segurança na feira, não havia policiais na feira apesar de ter uma delegacia de policias próximo ao local da feira. A localidade da feira é longe do centro da cidade.	1
Localização e estrutura.	1
Não é localizada, não tem nenhuma comunicação externa que possam levar pessoas a conhecer o lugar. Só vai lá quem já conhece ou é levado por outra pessoa que já esteve lá.	1
Não tem nenhuma sinalização indicando a feira.	1
Não tem uma divulgação da feira. Você precisa pesquisar o local com antecedência, pois na entrada também não tem o nome da feira. Os banheiros são fixos e as imediações tem mato. Não tem fácil acesso aos deficientes.	1
O local é bem escondido.	1
Pouca segurança.	1

as barracas terão que ser reorganizadas.

Os corredores da parte de alimentação são estreitos e bastante lotados, e isso dificulta a visibilidade das barracas. 1

Pouca divulgação, eu não conhecia a feira. 1

Precisa de estacionamento. 1

Preços um pouco elevados. Produtos não compatíveis com o preço, as vezes o produto é inferior ao que estão pedindo. Atendimento pode melhorar um pouco mais. 1

Total 14

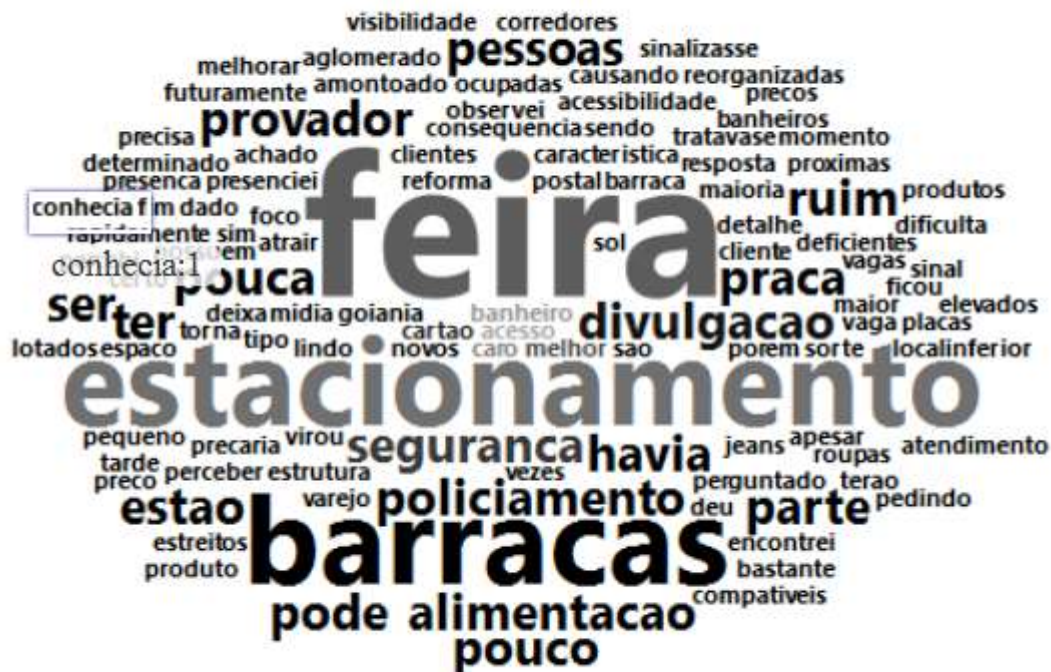


Tabela 35: Críticas sobre a Feira Hippie

	Respondentes
A estrutura da feira deixa a desejar, pouca ventilação, limpeza, bancas desorganizadas, ambulantes em excesso atrapalhando a circulação dos clientes, estacionamento desorganizado, o foco da feira que seria artesanato, hoje quase não tem (a base em vestuários).	1
Banheiros não acessíveis, muito mar genais que causa de sondem da feira, não há estacionamento acessível, feira e suja, muito lixo na rua.	1
Barracas muito perto uma das outras, corredores estreitos demais, o piso onde ficam as barracas estão estragada com buracos, tem muito lixo em toda a extensão da feira, os ambulantes atrapalham, atendimento às vezes bom, às vezes ruim.	1
Estacionamento muito ruim, vias de passagem muito pequenas, superlotação,	1

vendedores mal humorados, banheiro sujo, pouca segurança e pouca atenção recebida.

Falta de segurança, Ruas cheias de buracos, Não tem estacionamento. Enfim, feira desorganizada. 1

Falta mais organização da feira, mais união, os feirantes ter mais opções de comida. Para os visitantes, melhorar os preços dos hotéis, e ter estacionamento para os clientes. 1

Feira com corredores apertados e ruas esburacadas. 1

Feira sem ventilação, sem acessibilidade (PcD), muito tumultuada, corredores estreitos e banheiros muito sujos. 1

Limpeza, banheiros ruins (sujos e com odor muito forte). 1

Limpeza, iluminação péssima, acessibilidade para deficientes é muito ruim, higiene dos alimentos oferecidos, feirantes não atendem bem clientes de varejo. 1

O trânsito é muito complicado na região da feira hippie, isso toma muito tempo, o que poderíamos gastar fazendo compras. E também o acesso aos banheiros é terrível. A opção de um banheiro decente é ir até o Araguaia shopping. 1

Os alimentos, na maioria das bancas, estavam com aparência ruim. Os banheiros são longes, dificultando o acesso. A segurança é precária, possibilitando a passagem de marginais das redondezas. Muita sujeira. 1

Tem muitos vendedores de água e refrigerante nas vias de tráfego dos pedestres e isso atrapalha a locomoção. Em alguns pontos é abafada e faz muito calor. 1

Vendedores que não dão muita importância ao cliente quando percebe que será uma venda "varejo". Estacionamento, piso da feira (terra vermelha em alguns pontos), policiamento, ambulantes com grandes sacolas e carrinhos de bebidas atrapalhando o cliente. 1

Total 14

Colocar seguranças e um maior policiamento na região. Sei que tem, mas não vi nenhum no momento em que estava lá. Estruturar toda a região para PNE, não apenas por causa da feira, mas pelo próprio cidadão. Havia pontos em que não havia desnível para cadeirantes, por exemplo.	1
Deveria colocar mais mesas na área de alimentação e ter mais segurança.	1
Deveria melhorar na variedades e nos preços dos produtos, também ter placas indicativas da feira.	1
Fazer a divulgação da feira.	1
Maior incentivo do governo, maior divulgação da feira para atender a clientela.	1
Mais espaço para as barracas de comidas. Colocar mais cadeiras nas barracas de comidas para as pessoas lanchar. Disponibilizar mais banheiros e policiamento. A praça de alimentação deveria ir para o centro da feira para maior comodidade das pessoas, pois as barracas de comida são juntas com as de vestuário, cada uma de um lado.	1
Manter esse padrão de qualidade e tentar diminuir o problema de vagas no estacionamento.	1
Melhorar banheiros e estacionamentos.	1
Melhorar o estacionamento.	1
Melhorar policiamento para que tanto os comerciantes quanto os consumidores se sintam, de certa forma, seguros de tentativa de assalto.	1
Total	12



Tabela 39: Sugestões para a Feira Híppie

	Respondentes
A feira é conhecida nacionalmente, deveria haver uma padronização das barracas. Ter mais iluminação, visto que hoje, a maior parte da venda é feita no sábado a noite.	1
Aumentar o espaço dos corredores, pois passa muitos ambulantes com carrinhos grandes. Ter mais lixeiras na feira, ruas mais limpas e sem buracos.	1
Aumentar o policiamento. Organizar melhor os carros dos visitantes, que muitas vezes ficam nas ruas. Fazer um trabalho de conscientização para limpeza da feira.	1
Distribuir lixeiras da prefeitura em pontos estratégicos da feira para diminuir o lixo no chão. Abrir os corredores mais movimentados para melhorar o fluxo.	1
Mais policiamento, mais banheiros, estacionamento próprio, as pessoas ter consciência limpeza da feira, principalmente dono de bancas.	1
Melhorar a estrutura da feira. Feira abalada devido a cobertura em lona de uma banca para outra.	1
O governo deveria investir no acesso a feira. Com certeza ela traz benefícios para economia do estado pois gera empregos diretos e indiretos e promove o turismo uma vez que vem pessoas de diversas partes do país para fazer compras na feira hippie.	1
Organizar a feira, tampar os buracos e mais iluminação.	1
Padronizar as barracas, ampliar os corredores para ter um pouco de ventilação, separar a área de alimentação para um lado só.	1
Por ser uma feira grande em uma localização de bom acesso, precisava melhorar a estrutura. Ter uma boa iluminação, um estacionamento adequado com quantidade de vagas compatível com o tamanho da feira, melhor segurança, melhor organização das barracas (separar por sessão).	1
Separar as partes exclusiva para a alimentação, melhorar a qualidade no atendimento, banheiro mais limpos, estacionamento organizado e vaga para todos os clientes, panfletagens.	1
Tem que melhorar a limpeza, calçadas e pisos. Diminuir um pouco dos ambulantes com carinhos grandes, pois atrapalha muito. Ter mais segurança.	1
Ter mais segurança, uma boa iluminação, variedade de comida e hotéis para os turistas. Ter um treinamento para atender os clientes, acesso para as PcD e mais organização das ruas na feira, porque se você quiser achar uma banca pelo número, é muito difícil.	1
Tirar os ambulantes dos corredores. Melhorar a limpeza e a segurança. As bancas deveriam ter mais espaço entre uma e outra, pois tem lugares que você não sabe para quem perguntar sobre o produto.	1
Total	14

APÊNDICE / INSTRUMENTO DE PESQUISA



Curso: _____ Pesquisador: _____

Feira: _____ Data da Pesquisa: _____

1. Assinale de acordo com suas impressões:

	Ótimo 5	Bom 4	Razoável 3	Ruim 2	Péssimo 1	Não se aplica
Local da Feira						
Acesso/ vias						
Sinalização/vias						
Acessibilidade / PCD						
Estacionamento						
Seguranças na feira						
Policimento na feira						
Estrutura da feira						
Disposição das barracas						
Limpeza da Feira						
Higiene das barracas de alimentação						
Banheiros						
Variedade de Produtos						
Apresentação dos produtos						
Qualidade dos Produtos - vestuário						
Qualidade dos produtos - alimentos e bebidas						
Qualidade dos produtos- artesanato						
Preço dos produtos						
Avaliação geral da Feira						

2. No que se refere ao atendimento:

2.1 Tempo que permaneceu esperando o atendente:

_____ minutos.

() sim () não - Cumprimentou o cliente com um sorriso

() sim () não - Se prontificou a ajuda-lo

() sim () não - fez no mínimo uma pergunta adicional para ajudar o cliente

() sim () não - mostrou ao cliente alternativas de produto



sim não - mostrou ao cliente produtos adicionais

sim não - foi cortês até o fim

sim não - tinha boa aparência

2.2 Comentários:

3. No que se refere aos preços, serviços e facilidades:

sim não - Trabalham com cartão de crédito ou débito

sim não - Preço competitivo

3.1 Comentários:

4. Críticas (pontos fracos):

5. Elogios (pontos fortes):

6. Sugestões:

INFOGRÁFICO

FOTOS



