

5ª QUINZENA – 3º CICLO

Habilidades Essenciais: (EF89LP18-C) Engajar-se com a busca de soluções para problemas ou questões que envolvam a vida da escola e da comunidade; (EF89LP24) Realizar pesquisa, estabelecendo o recorte das questões, usando fontes abertas e confiáveis; (GO-EF09LP16) Utilizar as mídias digitais na busca de fontes, visando compartilhar informações e posicionar-se diante das fontes pesquisadas; (EF89LP23) Analisar, em textos argumentativos, reivindicatórios e propositivos, os movimentos argumentativos utilizados (sustentação, refutação e negociação), avaliando a força dos argumentos utilizados.

NOME:

UNIDADE ESCOLAR:

Objeto de conhecimento/conteúdo: Pesquisa de opinião – Contexto de produção, circulação e recepção de textos e práticas relacionadas à defesa de direitos e à participação social. Realização de pesquisas, fontes abertas e confiáveis, utilização de mídias digitais na busca fontes, movimentos argumentativos e força dos argumentos.



Disponível em: <https://www.institutophd.com.br/pesquisa-de-opiniao-o-que-e-como-funciona/> Acesso em 17 de set. de 2020

Pesquisas geralmente são feitas para representar as **opiniões** de uma população fazendo-se uma série de perguntas a um pequeno número de pessoas e então extrapolando as respostas para um grupo maior dentro do intervalo de confiança. Em uma pesquisa de opinião, a margem de erro só é calculada após a realização da pesquisa.

As pesquisas de opinião são mais detalhadas e geralmente pedem comentários e pontos de vistas pessoais. Estes são comumente direcionados para um grupo específico de pessoas, por exemplo, ex clientes ou funcionários atuais que podem ser questionados sobre o status de emprego de uma empresa.

Uma pesquisa de opinião é uma maneira mais estratégica de saber a direção que seu mercado está tomando. Com uma única pergunta e várias respostas, você pode obter centenas ou milhares de insights (ideias) que podem ajudá-lo na orientação da direção certa.

Quando usar Pesquisas de Opinião?

Num geral, a pesquisa de opinião ajudará você a ouvir a voz dos seus clientes (ou funcionários) sistematicamente. Os dados coletados por meio de uma pesquisa de feedback fornecerão informações que te ajudarão a tomar melhores decisões. Veja alguns casos de utilização de pesquisas de opinião:

1. Pesquisas de opinião do cliente

São uma ferramenta de pesquisa de mercado que permite às empresas obter opiniões sobre qualquer tipo de tópico, incluindo questões pessoais, políticas e sociais. Podem ser realizadas através de um telefonema, e-mails ou até mesmo podem ser incorporados em uma página da web através de um software de pesquisa online.

2. Pesquisa comparativa

É usada para comparar as funções e o desempenho dos produtos ou serviços, sejam eles da mesma empresa ou comparados com algum outro no mercado. Isso permite que as companhias saibam sobre o sucesso que terão ou não no lançamento do novo produto e usem as opiniões de seus clientes como um guia que as levem um passo à frente da concorrência.

3. Pesquisa de entrada, exploratória

Essas pesquisas de opinião são feitas antes dos participantes conhecerem um produto. Basicamente, essa pesquisa ajuda os empresários a conhecerem melhor os seus clientes. Embora, é claro, que deve ser mencionado que existe sempre a possibilidade de um cliente mudar de ideia.

4. Pesquisa de acompanhamento

Esse tipo de pesquisa de opinião permite que as empresas acompanhem a opinião dos consumidores regularmente. Pesquisas de acompanhamento e de pós venda ajudam as empresas a perceber qualquer progresso ou mudança que exista na opinião pública em relação ao negócio, a medida que vão analisando a experiência dos clientes.

5. Pesquisas específicas

Existem modelos de pesquisas com tipos de perguntas exclusivas para a coleta e a análise de dados e específicos. Compartilho alguns exemplos:

- **Pesquisa de satisfação:** A boa experiência do cliente é fundamental para o sucesso de uma marca. Pesquisa sua opinião quanto ao produto ou serviço oferecido, saiba se foram bem atendidos e se comprariam novamente, enfim, qual o comprometimento que eles têm com a empresa.

- **Pesquisa eleitoral:** Acredite, esses tipos de pesquisas de opinião têm a capacidade de prever o resultado de uma eleição. Também servem como uma guia para jornalistas, analistas e os próprios cidadãos, para aprender sobre o impacto das propostas e plano de trabalho de um candidato.

- **Pesquisa de clima de trabalho:** O bom empregador sabe que o empregado é a estrela do negócio. Com esse tipo de pesquisa de opinião, é possível medir o grau de satisfação e conforto dos funcionários de uma empresa ou organização, voltando a atenção às necessidades dos trabalhadores.

- **Pesquisa salarial:** Melhor maneira de descobrir o que outras organizações pagam por posições específicas ou categorias de emprego, incluindo salário e benefícios.

Características da uma Pesquisa de Opinião

Uma pesquisa de opinião tem as seguintes características:

- São a voz do público.
- Por ser um método de coleta aleatória e com uma análise de dados superficial, ou mais complexa com foco em análise de dados qualitativos ou dados quantitativos.
- Em alguns casos são interativas, com tipos de perguntas aplicadas, imagens e de possível carácter divertido ou simplesmente um questionário mais simples e direto.
- Podem coletar informações por pesquisas online e também pesquisar offline, por telefone, por comentários nas redes sociais, etc.



Disponível em: <https://www.questionpro.com/blog/pt-br/pesquisas-de-opiniao/> Acesso em 17 de set. de 2020

Dicas para criar pesquisas de opinião

1. **Crie boas perguntas** – Use uma linguagem simples e direta para que o público entenda imediatamente a pergunta e não acabe desistindo no meio do caminho.
2. **Crie boas respostas** – Dê opções de respostas que realmente possa representar todo o público. Algumas pessoas não se vendo representadas, podem dar uma opinião contrária à realidade e influenciar nos resultados reais.

3. **Tenha uma amostra que represente seu público** – Você pode obter respondentes para sua pesquisa que representem sua *persona*. É muito importante definir bem sua amostra para representar corretamente o público alvo e obter dados coerentes. A QuestionPro tem amostras de respondentes qualificado para você aplicar seu projeto.

4. **Faça o respondente se sentir seguro** – Isto fará com que o respondente expresse sua opinião com mais sinceridade e sem se deixar influenciar, proporcionando á sua pesquisa resultados mais reais.

5. **Não induza seu respondente** – Crie perguntas e opções de respostas com técnicas que não influencia o voto dos respondentes.

6. **Analise com imparcialidade** – Não tente interpretar resultados. A pesquisa de opinião fornece dados claros e diretos e você deve analisar com imparcialidade. Crie sua pesquisa com uma plataforma moderna e com a ajuda de profissionais.

Disponível em: <https://www.questionpro.com/blog/pt-br/pesquisas-de-opinioao/> Acesso em 17 de set. de 2020.

Atividades

1. Complete as lacunas com as palavras do parêntese, conceituando o gênero pesquisa de opinião: (satisfação – desempenho – empresa – opinião – estratégia):

Pesquisas de opinião são _____ para levantar dados específicos de uma amostra de pessoas para saber a _____ das mesmas. Sua aplicação é muito útil para qualquer tipo de _____, seja pequena, média ou grande, para aumentar o _____ em vendas ou gerar algum diferencial competitivo no mercado, descobrir o índice de _____ do cliente.

2. É incorreto afirmar que

- a) () As pesquisas de opinião são mais detalhadas e geralmente pedem comentários e pontos de vistas pessoais.
- b) () Os pontos de vista de uma pesquisa de opinião são comumente direcionados para um grupo específico de pessoas, por exemplo, ex clientes ou funcionários atuais que podem ser questionados sobre o status de emprego de uma empresa.
- c) () Uma pesquisa de opinião é uma maneira mais estratégica de saber a direção que seu mercado está tomando.
- d) () Com várias perguntas e uma única resposta, você pode obter centenas ou milhares de insights que podem ajudá-lo na orientação da direção certa.

3. Qual a finalidade de uma pesquisa de opinião?

4. Em uma pesquisa de opinião

- a) () a consistência é checada antes da totalização de seus números.
- b) () a margem de erro só é calculada após a realização da pesquisa.
- c) () a amostra de probabilidade é determinado aleatoriamente.
- d) () deve-se entender que a margem de erro não existe.

5. Nas pesquisas específicas, para se coletar e analisar dados específicos, foi apresentado quatro exemplos. Comente as vantagens de se coletar dados sobre a *pesquisa de satisfação* e pesquisa de *clima de trabalho*.

6. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, considerando os tipos de pesquisa de opinião

a) Pesquisa de opinião do cliente	() Esta pesquisa ajuda os empresários a conhecerem melhor os seus clientes.
b) Pesquisa comparativa	() Esse tipo de pesquisa de opinião permite que as empresas acompanhem a opinião dos consumidores regularmente.
c) Pesquisa de acompanhamento	() É usada para comparar as funções e o desempenho dos produtos ou serviços, sejam eles da mesma empresa ou comparados com algum outro no mercado.
d) Pesquisa de entrada, exploratória	() São uma ferramenta de pesquisa de mercado que permite às empresas obter opiniões sobre qualquer tipo de tópico, incluindo questões pessoais, políticas e sociais.

7. Uma das características da pesquisa de opinião é *a voz do povo*. Você concorda com esta afirmação? Justifique sua resposta.

8. Leia atentamente as afirmações abaixo:

I- A aplicação da pesquisa de opinião é muito útil para qualquer tipo de empresa, seja pequena, média ou grande, para aumentar o desempenho em vendas ou gerar algum diferencial competitivo no mercado, descobrir o índice de satisfação do cliente, etc.

II- Uma pesquisa de opinião é uma maneira mais estratégica de saber a direção que seu mercado está tomando.

III- Não existem muitas possibilidades quando o assunto é pesquisa.

IV- Podem coletar informações por pesquisas online e também pesquisar offline, por telefone, por comentários nas redes sociais, etc.

Está correto o que se afirma em

a) I e II, apenas.

b) III e IV, apenas.

c) I e IV, apenas.

d) III, apenas.

9. A pesquisa de opinião fornece dados claros e diretos e você deve analisar com imparcialidade. Dê o significado da palavra em destaque.

10. Uma das ferramentas de trabalho mais importante para um empresário é a pesquisa de satisfação do cliente. Marque a alternativa que indica as vantagens deste tipo de pesquisa

a) O objetivo da Pesquisa de Satisfação de Clientes é mensurar o que os clientes estão pensando, sentindo e comentando sobre os processos, produtos e serviços da Organização.

b) A importância da pesquisa de satisfação do cliente reside no fato de que essa é uma ferramenta capaz de quantificar o contentamento dos clientes em relação à empresa.

c) Pesquisa sua opinião quanto ao produto ou serviço oferecido, saiba se foram bem atendidos e se comprariam novamente, enfim, qual o comprometimento que eles têm com a empresa.

d) Todas as alternativas estão corretas.