

## 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-opiniao/> 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) <b>Pesquisa de opinião do cliente</b>	( ) Esta pesquisa ajuda os empresários a conhecerem melhor os seus clientes.
b) <b>Pesquisa comparativa</b>	( ) Esse tipo de pesquisa de opinião permite que as empresas acompanhem a opinião dos consumidores regularmente.
c) <b>Pesquisa de acompanhamento</b>	( ) 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) <b>Pesquisa de entrada, exploratória</b>	( ) 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.