

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE CONHECIMENTO E SATISFAÇÃO DOS CONSUMIDORES NA 30ª FEIRA NACIONAL DO DOCE - FENADOCE

LARISSA SILVA CORREA¹; DILIANA LUNA HERNÁNDEZ²; GIOVANNA BRANDÃO MOREIRA³; MAICON DA SILVA LACERDA⁴; ALICE PEREIRA LOURENSON⁵; MÁRCIA AROCHA GULARTE⁶

¹Universidade Federal de Pelotas – larissacorrea1213@gmail.com

²Universidad de colômbia – dlunahernandez56@correo.unicordoba.edu.co

³Universidade Federal de Pelotas – gibrandaomoreira@gmail.com

⁴Universidade Federal de Pelotas – maicon.lcrd@gmail.com

⁵Universidade Federal de Pelotas – alichelourenzon@gmail.com

⁶Universidade Federal de Pelotas – marciagularte@hotmail.com

1. INTRODUÇÃO

A cidade de Pelotas é marcada pela riqueza cultural e histórica do Rio Grande do Sul, conhecida por seus doces tradicionais, que carregam consigo influências profundas da colonização portuguesa. Introduzidos no início do século XIX e se consolidando na década de 1860, esses doces tornaram-se um reflexo da aristocracia local, especialmente durante o auge das charqueadas. A partir da década de 1920, a tradição doceria pelotense começou a ganhar visibilidade em todo o Brasil, saindo dos interiores dos casarões e conquistando paladares mais amplos. Contudo, essa tradição ainda enfrenta desafios em sua divulgação e reconhecimento, especialmente em comparação com os doces finos. Desde 2015, a participação na Fenadoce e em feiras de agricultura familiar tem oferecido uma nova perspectiva para os produtores locais (IPHAN, 2007).

O processo de certificação dos doces, que culminou na inclusão dos cristalizados como tradicionais, não apenas protege essa rica herança, mas também reforça a identidade e autoestima da comunidade pelotense, garantindo que a história e as raízes da cidade continuem a ser celebradas e preservadas. A região Sul do Brasil nunca produziu açúcar de forma significativa como no Nordeste, no entanto a tradição do doce em Pelotas praticamente coincidiu, no tempo, com a implantação das primeiras charqueadas que eram de origem portuguesa e tinham o gosto por essa iguaria. Assim, os mesmos navios que levavam charque para o Nordeste, traziam açúcar em grandes quantidades, o qual era transformado, conforme a tradição portuguesa, em doces finos confeccionados à base de ovos. É importante ainda salientar que, na época, o açúcar era caro e inacessível à grande maioria dos brasileiros e que a sua aquisição foi facilitada pelas boas condições financeiras dos charqueadores (FENADOCE, 2012).

O consumo dos doces se tornou tradicional a partir do hábito dos charqueadores portugueses servirem os doces finos como demonstração de requinte em banquetes, saraus e reuniões entre a alta sociedade pelotense (IPHAN, 2007). A cultura doceira de Pelotas, Brasil, tem sido destacada com a Feira Nacional do Doce (FENADOCE) criada em 1986 pelo poder público juntamente a outras entidades. A Câmara de Dirigentes Lojistas de Pelotas (CDL) assumiu o evento em 1995. Atualmente é o maior evento anual da região que destaca o município nacionalmente e tem caráter internacional (LEOTI; BERNARDI; BERSELLI, 2011). No ano de 2024, segundo a CDL, foram 314 mil visitantes, 1,8 milhão de doces vendidos, 904 excursões de diversos estados e países e mais de 500 apresentações artísticas nos seus 19 dias de feira. Preocupados com a satisfação do cliente, que está relacionada ao atendimento das expectativas,

quando efetua uma compra, ou recebe um serviço, se faz necessário identificar a percepção de qualidade do cliente.

Apresentando como a ação extensionista é importante, o projeto "Assessoria de Identidade e Qualidade na Produção de Doces Tradicionais de Pelotas", código 6141, registrado na Universidade Federal de Pelotas, tem como objetivo promover a qualidade dos doces tradicionais da cidade. Para esse propósito, o projeto realiza ações de monitoramento periódico e implementa processos de controle de produção, com ênfase na verificação da tipicidade e rastreabilidade dos produtos. Assim, garantimos que os doces atendam aos padrões estabelecidos, preservando a tradição doceira tanto no cotidiano local quanto na FENADOCE.

Com isso, objetivou-se com o presente trabalho mensurar o nível de conhecimento e satisfação dos consumidores em relação aos doces e serviços prestados na 30ª Feira Nacional do Doce, realizada na cidade de Pelotas/RS.

2. METODOLOGIA

O estudo foi conduzido pelo Laboratório de Análise Sensorial da Universidade Federal de Pelotas. Para realização da pesquisa qualitativa, foi desenvolvido um questionário online, utilizando a plataforma *Google Forms*, possibilitando a aplicação direta com os consumidores durante a feira. O questionário foi estruturado e dividido em oito perguntas, sendo questionados sobre o nível de satisfação e conhecimento em relação aos doces comercializados na feira e selo de procedência. Não houve critérios de exclusão, podendo participar consumidores de todos os gêneros e idades. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética da Universidade Federal de Pelotas sob o número CAAE 69148823.2.0000.5317.

A pesquisa foi aplicada durante os 19 dias, que ocorreram de 17 de julho a 04 de agosto, na 30ª Feira Nacional do Doce, onde os participantes receberam informações sobre os objetivos da pesquisa e disseram estar de acordo em participar, sendo assegurado o direito de confidencialidade dos dados, serem anônimos, não identificados na elaboração da pesquisa.

3. RELATOS E IMPACTOS GERADOS

Ao todo, participaram 689 consumidores com diferentes faixas etárias e gêneros. Na Figura 1, observa-se o nível de satisfação geral dos doces comercializados na 30ª Feira Nacional do Doce, 69,3% dos consumidores dizem estarem muito satisfeitos com e 29,2% satisfeitos, totalizando 97,5% de aprovação, mostrando a qualidade geral dos doces comercializados durante o evento.

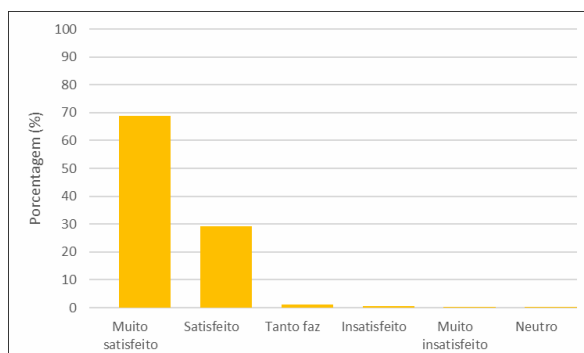


Figura 1: Nível de satisfação geral dos doces comercializados na feira.

Em relação ao conhecimento do selo de procedência, buscou-se verificar o conhecimento dos consumidores (Figura 2). A pesquisa revelou uma divisão específica entre os consumidores: 58,3% afirmaram saber o que é o selo de procedência, enquanto 41,7% não tinham esse conhecimento. Esses dados indicam uma oportunidade de melhoria na comunicação e divulgação do selo, que é um importante indicador de qualidade e rastreabilidade. Além disso, 55,3% dos consumidores consumiram doces sem o selo de procedência, o que sugere que ainda há uma lacuna na adesão dos produtores ao processo de certificação.

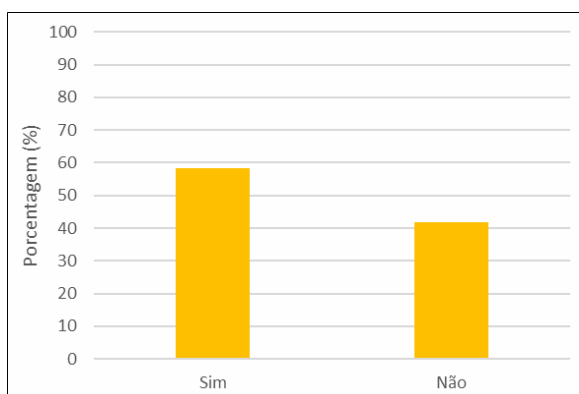


Figura 2: Conhecimento acerca do selo de procedência.

A avaliação da qualidade dos doces foi predominantemente positiva (Figura 3), com 72,9% dos entrevistados classificando a qualidade como "excelente" e 22,5% como "boa", o que reforça a percepção de que os produtos atendem às expectativas dos consumidores. Apenas 4,6% consideraram a qualidade "regular", "ruim" ou "péssima", mostrando que as críticas são mínimas.

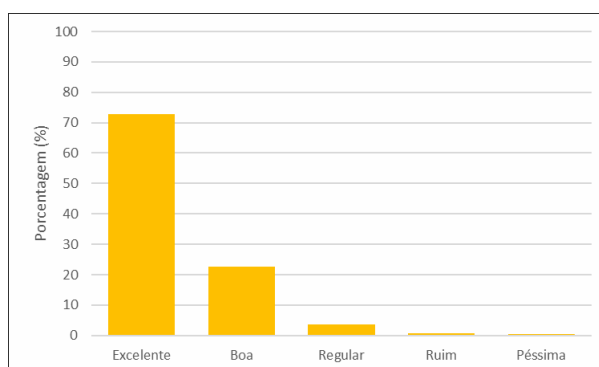


Figura 3: Frequência acerca da qualidade do doce consumido.

Em suma, os resultados demonstram que a feira atende bem às expectativas dos consumidores em termos de qualidade e variedade de doces, mas também apontam áreas de melhoria, como o aumento da adesão ao selo de procedência e a maior disseminação de informações sobre ele. Esses aspectos podem fortalecer ainda mais a confiança e satisfação dos consumidores em edições futuras.

4. CONSIDERAÇÕES

Concluiu-se que a pesquisa realizada na 30ª Feira Nacional do Doce revelou um alto nível de satisfação dos consumidores em relação à qualidade e à disponibilidade dos produtos ofertados. Todavia, identificou-se uma oportunidade relevante para intensificar a divulgação e a adesão ao selo de procedência,

reconhecido como um importante indicador de autenticidade e qualidade. Contudo, o selo de indicação de procedência pode aumentar a confiança dos consumidores, assegurar a rastreabilidade dos produtos e a preservação das tradições locais, contribuindo para a melhoria contínua da feira em futuras edições.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

IMPERATRIZ DOCES FINOS. **História do doce de Pelotas: doces tradicionais de Pelotas**. Disponível em: <https://www.imperatrizdocesfinos.com.br/historia-do-doce-de-pelotas-doces-tradicionais-de-pelotas/>. Acesso em: 08 out. 2024.

FREIRE, B. Dossiê de Registro da Região Doceira de Pelotas e Antiga Pelotas (Arroio do Padre, Capão do Leão, Morro Redondo e Turuçu)/RS. 2018.

ADP, ASSOCIAÇÃO DE PRODUTORES DE DOCES DE PELOTAS. **Associação**. Pelotas, 2024. Online.

BRASIL. Indicação de Procedência (IP) – Pelotas. **Doces Tradicionais de Confeitaria e de Frutas – Regulamento Técnico**. Brasil, 2011. Acessado em: 12 set. 2024. Online. Disponível em: <https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoesgeograficas/arquivos/cadernos-de-especificacoes-tecnicas/Pelotas.pdf>

BRASIL. Instituto Nacional da Propriedade Industrial. **Indicações Geográficas: Indicações de Procedência Reconhecidas**. Brasil, 2024. Acessado em: 12 set. 2024. Online. Disponível em: <https://www.gov.br/inpi/pt-br/servicos/indicacoesgeograficas/arquivos/statuspedidos/LISTACOMASINDICAE SDEPROCEDNCIARECONHECIDAS.At12Set2023.pdf>

FENADOCE. Conheça a Fenadoce. Pelotas, 2024. Acessado em: 07 set. 2024. Online. Disponível em: <https://fenadoce.com.br/a-feira/>

RIETH, F. (coord.) et al. **Inventário nacional de referências culturais: produção de doces tradicionais pelotenses: relatório final**. Pelotas (RS): Editora da UFPel – Universidade Federal de Pelotas, v. 1. 2008.

UFPEL. **Museu do Doce. História**. Pelotas, 2024. Acessado em: 07 set. 2024. Online. Disponível em: <https://wp.ufpel.edu.br/museudodoce/inicio-2/>.

Leoti, A., Bernardi, G. L., Berselli, C. O PROCESSO DE CRIAÇÃO DAS FORMIGUINHAS DA FENADOCE COMO REPRESENTANTES DA CULTURA DOCEIRA DA CIDADE DE PELOTAS-RS. In: **O Congresso Internacional de Gestão**.

IPHAN (2007). Patrimônio Vivo – Pelotas/RS. Série Preservação e Desenvolvimento – Monumenta. Brasília, DF: IPHAN / Programa Monumenta, v.7, 116p.