



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS URUÇUÍ
CURSO BACHARELADO EM ENGENHARIA AGRONÔMICA

LUCAS ALVES CARDOSO

SATISFAÇÃO DOS PRODUTORES RURAIS EM RELAÇÃO À ASSISTÊNCIA
TÉCNICA NA REGIÃO DE FORMOSA, GOIÁS

URUÇUÍ
2021

LUCAS ALVES CARDOSO

**SATISFAÇÃO DOS PRODUTORES RURAIS EM RELAÇÃO À ASSISTÊNCIA
TÉCNICA NA REGIÃO DE FORMOSA, GOIÁS**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma do Curso de Bacharelado em Engenharia Agrônômica do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí. *Campus Uruçuí.*

Orientador: Prof. Dr. Dr. Vinicius Ribamar Alencar Macedo.

Coorientador: Prof. Dr. Miguel Antonio Rodrigues.

URUÇUI

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD

Cardoso, Lucas Alves

C268s Satisfação dos produtores rurais em relação à assistência técnica na região de Formosa, Goiás / Lucas Alves Cardoso. - 2021.
21 p.: il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Agronomia) - Instituto Federal do Piauí, Campus Uruçuí, 2021.

Orientador : Prof. Dr. Vinicius Ribamar Alencar
Macedo. Coorientador : Prof. Dr. Miguel Antônio Rodrigues.

1. Produtores rurais - Formosa, GO. 2. Empresa de Adubos - nível de satisfação. 3. Escala Likert . I. Título.

CDD - 631

Elaborado por Aldeide Costa dos Santos Sousa CRB 3/1423

LUCAS ALVES CARDOSO

**SATISFAÇÃO DOS PRODUTORES RURAIS EM RELAÇÃO À ASSISTÊNCIA
TÉCNICA NA REGIÃO DE FORMOSA, GOIÁS**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado como exigência parcial para
obtenção do diploma do Curso de
Bacharelado em Engenharia Agrônoma
do Instituto Federal de Educação, Ciência
e Tecnologia do Piauí. *Campus Uruçuí.*

.

Aprovada em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Vinicius Ribamar Alencar Macedo (Orientador)
Instituto Federal do Piauí (IFPI)

Prof. Prof. Dr. Matheus Silva e Silva
Instituto Federal do Piauí (IFPI)

Prof. Prof. Dr. Cristovam Alves de Lima Junior
Instituto Federal Baiano (IFBaiano)

SATISFAÇÃO DOS PRODUTORES RURAIS EM RELAÇÃO À ASSISTÊNCIA TÉCNICA NA REGIÃO DE FORMOSA, GOIÁS

SATISFACTION OF RURAL PRODUCERS IN CONNECTION WITH TECHNICAL ASSISTANCE IN THE REGION OF FORMOSA, GOIÁS

L. A. Cardoso¹
V. R. A. Macedo²
M. A. Rodrigues³

RESUMO

As últimas décadas, marcadas por mudanças em diversos segmentos da sociedade, exigiram que as empresas de assistência técnica rural se adaptassem aos novos cenários de necessidades dos produtores; para tanto, foi preciso desenvolver métodos capazes de identificar e mensurar o grau de satisfação dos mesmos e, a partir disso, propor melhorias. Nesse sentido objetivou-se mensurar e analisar o nível de satisfação dos produtores rurais em relação à assistência técnica prestada pela Empresa Adubos Araguaia Industria e Comércio LTDA, na região de Formosa, estado de Goiás. A pesquisa foi realizada nas propriedades rurais do município, no qual a coleta de dados foi executada por meio da elaboração e aplicação de questionários estruturados (adaptados). Organizou-se o estudo em duas etapas: I) perfil dos produtores rurais (variáveis qualitativas) e II) nível de satisfação (variáveis quantitativas). O grau de satisfação foi a principal variável analisada, em que se utilizou a escala de Likert. A análise estatística foi realizada por meio do software R, que calculou as porcentagens de satisfação, média e desvio padrão. De forma geral, todos os fatores analisados quanto à satisfação dos agricultores foram classificados como satisfação moderada, não havendo níveis de insatisfação forte ou moderada. Portanto, concluiu-se que os produtores rurais da região de Formosa estão satisfeitos com a prestação da assistência técnica pela Empresa Araguaia, em todas as dimensões pesquisadas.

Palavras-chave: nível de satisfação. escala de Likert. produtor rural.

ABSTRACT

The last few decades, marked by changes in different segments of society, required rural technical assistance companies to adapt to the new scenarios of producers'

¹ Graduando em Bacharelado em Engenharia Agrônômica pelo Instituto Federal Educação Ciência e Tecnologia do Piauí - IFPI Campus Uruçuí. E-mail: lucas_ac59@hotmail.com

² Docente Dr. Orientador. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Piauí - IFPI, Campus Uruçuí. E-mail: vinicius.macedo@ifpi.edu.br

³ Docente Dr. Coorientador. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Piauí - IFPI, Campus Uruçuí. E-mail: miguel.rodrigues@ifpi.edu.br

needs; to do so, it was necessary to develop methods capable of identifying and measuring their degree of satisfaction and, based on that, proposing improvements. In this sense, the objective was to measure and analyze the level of satisfaction of rural producers in relation to the technical assistance provided by the Empresa Aduos Araguaia Industria e Comércio LTDA, in the region of Formosa, state of Goiás. The survey was carried out on rural properties in the municipality, in which data collection was performed through the development and application of structured (adapted) questionnaires. The study was organized in two stages: I) profile of rural producers (qualitative variables) and II) level of satisfaction (quantitative variables). The degree of satisfaction was the main variable analyzed, using the Likert scale. Statistical analysis was performed using the R software, which calculated the percentages of satisfaction, mean and standard deviation. In general, all factors analyzed regarding farmer satisfaction were classified as moderate satisfaction, with no levels of strong or moderate dissatisfaction. Therefore, it was concluded that rural producers in the region of Formosa are satisfied with the provision of technical assistance by Empresa Araguaia, in all dimensions surveyed.

Keywords: level of satisfaction. Likert scale. rural producer.

1 INTRODUÇÃO

As rápidas e constantes mudanças exigiram que as empresas de assistência técnica rural se adaptassem às necessidades dos produtores, aperfeiçoando e desenvolvendo metodologias capazes de identificar e mensurar o nível de satisfação da clientela e, a partir da análise de dados, propor melhorias nos serviços prestados (KOTLER, 2003; SARTORI, 2015).

Nesse sentido, a satisfação é definida como a sensação de prazer ou desapontamento advindo da comparação do desempenho de um produto ou serviço em relação às expectativas do consumidor (KOTLER; ARMSTRONG, 2000).

A satisfação dos clientes é uma questão fundamental para qualquer atividade econômica (SARTORI, 2013). Avaliar o nível de satisfação é um ponto chave, pois a identificação das informações pontuais e atualizadas, após o levantamento de dados, ajudam a reconhecer as necessidades dos produtores rurais, contribuindo para a resolução de problemas da forma mais consistente (KOTLER; KELLER, 2006).

A satisfação está diretamente ligada às expectativas do público alvo: quando esta é atendida, o mesmo torna-se satisfeito; quando o desempenho dos serviços não atende às expectativas, o cliente estará insatisfeito (DIAS, 2004).

Nesse panorama, o serviço de assistência técnica rural é conceituado como a transferência de técnicas sem, necessariamente, o uso de processos educativos, pois o objetivo prático está direcionado a solucionar problemas pontuais, sem capacitar o produtor rural (CASTRO, 2005; GOMES, 2013).

As atividades de assistência técnica são serviços de grande importância para o processo de melhorias na cadeia de produção agrária e, portanto, devem ser de qualidade e atender às exigências dos produtores rurais, procurando satisfazer seus anseios (FREITAS et al., 2013).

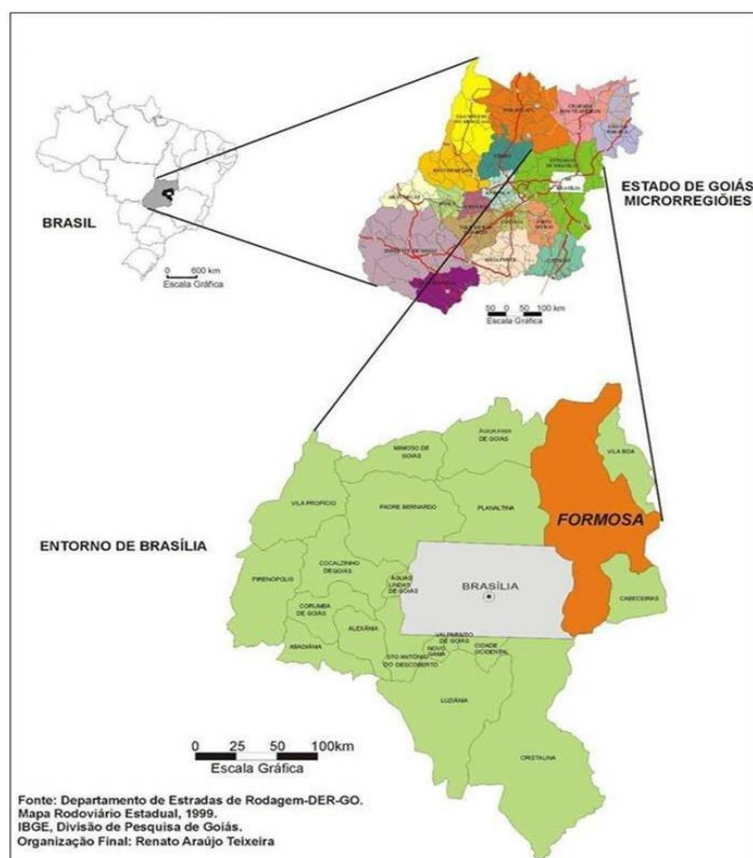
Diante do exposto, o presente estudo tem como objetivo mensurar e analisar o nível de satisfação dos produtores rurais em relação à assistência técnica prestada pela Empresa Adubos Araguaia Indústria e Comércio LTDA, na região de Formosa, estado de Goiás.

2 MATERIAL E MÉTODOS

2.1 Localização e caracterização da área experimental

As áreas de foco deste estudo foram as propriedades rurais localizadas na região de Formosa, estado de Goiás, que utilizam os serviços de assistência técnica da Empresa Adubos Araguaia Indústria e Comércio LTDA.

Figura 1. Localização geográfica do município de Formosa, Goiás.



Fonte: Departamento de Estradas de Rodagem (DER) - GO (1999).

2.2 Caracterização da pesquisa

A pesquisa foi caracterizada como descritiva e exploratória, quanto à finalidade. Quanto à abordagem foi classificada como qualitativo e quantitativa. Em relação aos procedimentos técnicos, o estudo foi identificado como levantamento de dados, uma vez que principal objetivo foi reunir e analisar os dados sobre a satisfação dos agricultores, e como estudo de caso, pois se debruçou sobre a relação específica dos clientes com os serviços da empresa.

2.3 Coleta de dados

A coleta de dados foi executada por meio da elaboração e aplicação de questionários com questões estruturadas (objetivas). Foram confeccionadas duas modalidades de formulários (Apêndice): impresso e online (através da ferramenta Google Formulários), e aplicados no período de 21/10/2021 a 30/10/2021. Os dados foram classificados como primários, pois foram coletados diretamente com quatorze produtores, quando se realizou a prestação de assistência na propriedade.

Devido à metodologia empregada, a pesquisa foi organizada sequencialmente nas etapas I e II.

A primeira etapa, de finalidade descritiva e abordagem qualitativa, visou detalhar o perfil dos produtores entrevistados, quanto às características de gênero, idade, nível de escolaridade, principal atividade desenvolvida, tamanho da

propriedade e tempo de prestação de assistência técnica.

A segunda etapa, de fim exploratório e abordagem quantitativa, avaliou o nível de satisfação quanto aos serviços prestados. Utilizou-se a escala de Likert e a metodologia (adaptada) foi baseada em Taveira (2005). Analisou-se a percepção dos entrevistados por meio de quatro dimensões, com seus respectivos fatores e afirmativas. (Tabela 1).

Quadro 1 - Dimensões de satisfação e seus fatores.

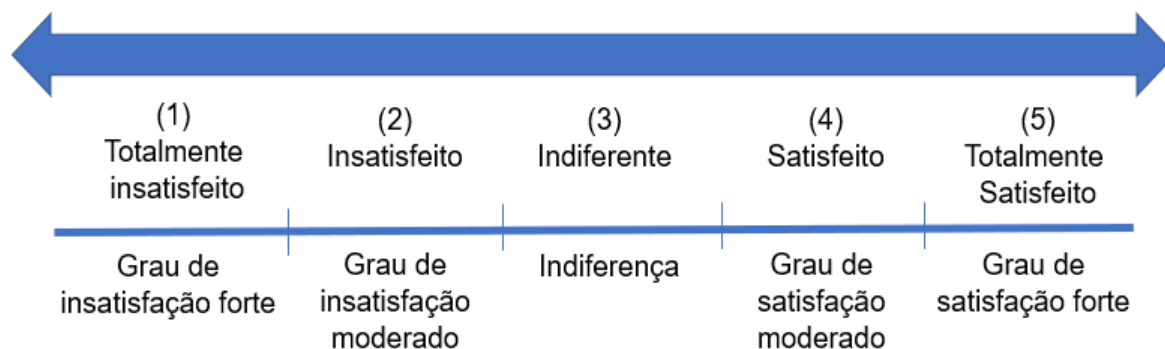
Dimensões	Fatores
Satisfação com a organização do trabalho (ORG)	Organização
	Comprometimento e dedicação
Satisfação com a metodologia de trabalho (MET)	Capacidade de resolução de problemas
	Esclarecimento de dúvidas
	Clareza e objetividade
	Atenção aos produtores
Satisfação com qualificação dos técnicos (QUT)	Conhecimento teórico
	Conhecimento prático
Satisfação com a qualidade da assistência (QUA)	Melhorias na propriedade

Fonte: Autor (2021).

O grau de satisfação (Figura 2) foi a principal variável do estudo e utilizou a escala Likert de cinco pontos (cinco possibilidades de respostas para cada questionamento). Cunha (2007) comenta a importância da escala, uma vez que é muito usada para avaliar o grau de satisfação em relação à oferta de serviços. Além disso, para Malhotra (2001), é um método rápido, fácil de ser aplicado e compreendido pelos entrevistados.

Quanto mais próximo de 1, menor será o grau de satisfação; valores na faixa de 3 indicam indiferença e valores próximos a 5, maior o grau de satisfação dos produtores quanto aos fatores pesquisados.

Figura 2 - Escala do grau de satisfação, conforme Likert.



Fonte: Adaptado de Almeida Júnior (2017).

2.4 Análise estatística

Os dados qualitativos foram trabalhados em porcentagem e dispostos em gráficos de pizza, construídos pelo software Microsoft Office Excel 2019.

As variáveis quantitativas foram tabeladas no Microsoft Office Excel 2019 e exportadas para software R versão 4.1.2 (2021-11-01), em que foram calculadas as porcentagens de satisfação, média, desvio padrão para cada fator e dispostos em tabelas.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

São apresentados os resultados da pesquisa realizada com quatorze produtores rurais. Por meio da aplicação de questionário estruturado foi possível: 1) traçar dados do perfil dos produtores e 2) avaliar o nível de satisfação dos mesmos sobre a prestação de serviços de assistência técnica.

3.1 Perfil dos produtores rurais.

Primeiramente foi traçado o perfil dos produtores rurais, identificando e as detalhando informações como: gênero, idade, nível de escolaridade, principal atividade desenvolvida na propriedade, tamanho da propriedade e tempo de prestação de assistência técnica. A obtenção desses dados foi um ponto muito importante para o estudo, pois contribuiu para compreender o público que a empresa presta serviços.

Quanto à distribuição dos produtores segundo o gênero, notou-se uma diferença absoluta no percentual, uma vez que 100% dos agricultores pertencem ao público masculino. Em geral, a divisão do trabalho nas propriedades rurais tende a masculinizar o perfil dos produtores (CAMARANO; ABRAMOVAY, 1999).

Dados semelhantes foram encontrados por Dornelas, Santos e Jorge (2017) e Bis et al. (2020), em que 89% e 96% dos produtores eram do sexo masculino, respectivamente. Em contrapartida, Nascimento (2018) relatou o percentual de 45,5% dos produtores rurais pertencentes ao público feminino.

Os dados demonstraram a maturidade dos produtores (Figura 3), uma vez que se verificou que a parcela mais expressiva (35,7%) correspondeu aos produtores rurais entre 51 à 59 anos; 28,6% representaram a idade de 41 à 50 anos; 21,4% encontraram-se na idade de 31 à 40 anos e 14,3% pertenceram à faixa acima de 60 anos.

As faixas etárias dominantes dos agricultores são as correspondentes de 41 à 59 anos, que apresentaram uma somatória de 64,3% dos clientes, corroborando com o estudo de Fontana e Montoya (2004). Nesse contexto, dados do Censo Agropecuário de 2017 (IBGE, 2019) apontam que a idade do produtor rural brasileiro é por volta de 45 anos. Indo mais além, Duncan et al. (2004) afirma que o processo de envelhecimento nacional é recorrente, principalmente no meio rural.

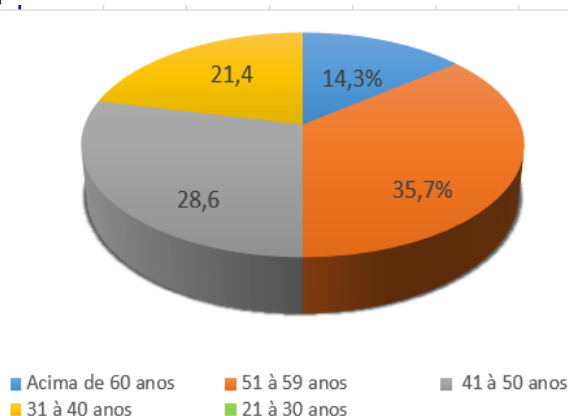
A faixa etária de menor representatividade é a dos produtores de 21 a 30

anos, com zero representantes neste estudo, tal qual aos resultados observados por Trento et al. (2006). Entretanto Bis et al. (2010) relatou a participação significativa de jovens de 21 a 30 anos (35%) como administradores ou responsáveis legais pelas propriedades rurais.

As faixas etárias dominantes dos agricultores são as correspondentes de 41 à 59 anos, que apresentaram uma somatória de 64,3% dos clientes, corroborando com o estudo de Fontana e Montoya (2004). Nesse contexto, dados do Censo Agropecuário de 2017 (IBGE, 2019) apontam que a idade do produtor rural brasileiro é por volta de 45 anos. Indo mais além, Duncan et al. (2004) afirma que o processo de envelhecimento nacional é recorrente, principalmente no meio rural.

A faixa etária de menor representatividade é a dos produtores de 21 a 30 anos, com zero representantes neste estudo, tal qual aos resultados observados por Trento et al. (2006). Entretanto Bis et al. (2010) relatou a participação significativa de jovens de 21 a 30 anos (35%) como administradores ou responsáveis legais pelas propriedades rurais.

Figura 3 - Idade dos produtores rurais.

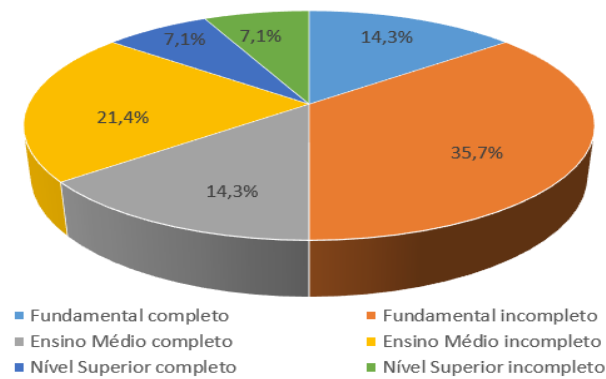


Fonte: Autor (2021).

No tocante ao grau de escolaridade (Figura 4), percebeu-se resultados bastante diversificados. A maior fração dos produtores rurais possuem o Ensino Fundamental incompleto (35,7%); em seguida, 21,4% dispõem do Ensino Médio incompleto; cerca de 14,3% gozam de Ensino Médio completo e Fundamental completo, nos dois casos. Por fim, ambas as categorias Nível Superior completo e Nível Superior incompleto são representadas por 7,1%.

A partir dos resultados, percebeu-se o alto nível de instrução formal dos agricultores, com parcela significativa com o Ensino Fundamental Completo.

Figura 4 - Nível de escolaridade dos produtores rurais.

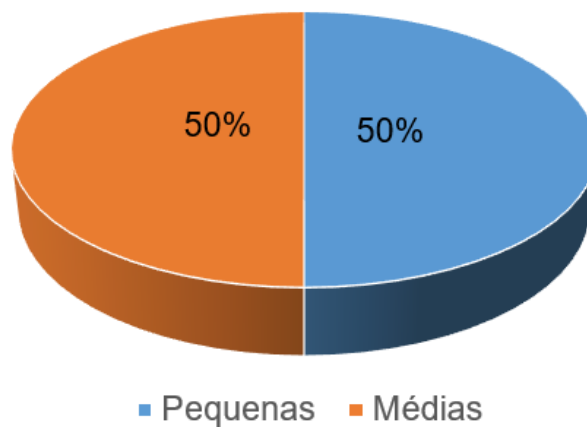


Fonte: Autor (2021).

Quanto à principal atividade desenvolvida nas propriedades, observou-se que 100% dos produtores estão inseridos no ramo agricultura. Todo o público entrevistado se dedica ao manejo de culturas anuais, notadamente a soja, o milho e o feijão.

Uma variável muito importante foi a classificação quanto ao tamanho da propriedade (Figura 5). Baseou-se na quantidade de módulos fiscais, cujo valor no município de Formosa equivale a 40 hectares (LANDAU. 2012). Os imóveis rurais foram caracterizados como pequenas e médias propriedades, ambas com 50% de percentagem. As pequenas propriedades são imóveis com área até 4 módulos fiscais, e as propriedades médias compreendem de 4 até 15 módulos.

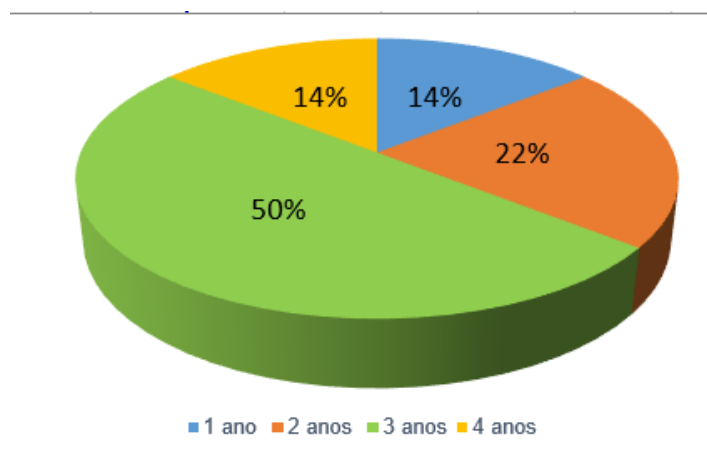
Figura 5 – Tamanho das propriedades rurais.



Fonte: Autor (2021).

Com relação ao tempo de uso da assistência nas propriedades, 50% dos produtores são clientes há 3 anos; 22% há 2 anos e 14% com 1 ano e os outros 14% por 4 anos.

Figura 8 – Tempo de uso da assistência técnica.



Fonte: Autor (2021).

3.2 Nível de satisfação dos produtores rurais.

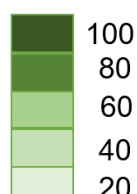
Para melhor entendimento do nível de satisfação, é preciso realizar interpretações internas a cada uma das dimensões, bem como às afirmativas, seguindo a metodologia de Taveira (2005). Em cada afirmativa, o produtor marcou apenas uma opção (1 a 5) que indicava o seu grau de insatisfação ou satisfação com a assistência técnica (Tabela 1).

Tabela 1. Percentagem de satisfação dos produtores rurais.

Afirmativas	Total. Insatisfeito (%)	Insatisfeito (%)	Indiferente (%)	Satisfeito (%)	Total. satisfeito (%)
Os profissionais são organizados.	0,0	0,0	0,0	7,1	92,9
Os profissionais são comprometidos e dedicados.	0,0	0,0	0,0	28,6	71,4
Os técnicos resolvem os problemas de forma satisfatória.	0,0	0,0	0,0	42,9	57,1
Os técnicos esclarecem eventuais dúvidas.	0,0	0,0	14,3	35,7	50,0
Os profissionais são claros e objetivos.	0,0	0,0	14,3	14,3	71,4
Os profissionais demonstram atenção com o produtor rural.	0,0	0,0	0,0	64,3	35,7

Os técnicos demonstram bons conhecimentos teóricos.	0,0	0,0	21,4	28,6	50,0
Os técnicos demonstram bons conhecimentos práticos.	0,0	0,0	14,3	28,6	57,1
Depois do serviço de assistência técnica houve melhorias na propriedade.	0,0	0,0	14,3	21,4	64,3

Percentual (%)



Fonte: Autor (2021).

De acordo com a Tabela 2, observa-se que as médias variam de valores entre 4,29 (menor concordância com as afirmativas) a 4,93 (maior concordância), encontrando desvios de $\pm 0,27$ a $\pm 0,83$. Tais valores são contrastantes com os resultados encontrados por Nascimento (2018) e Taveira (2005), que obtiveram várias avaliações classificadas como insatisfeitas.

Tabela 2 - Média e desvio padrão do nível de satisfação.

Dimensões	Afirmativas	Média	Desvio padrão
Satisfação com a organização do trabalho (ORG)	Os profissionais são organizados.	4,93	$\pm 0,27$
	Os profissionais são comprometidos e dedicados.	4,71	$\pm 0,47$
Satisfação com a metodologia de trabalho (MET)	Os técnicos resolvem os problemas de forma satisfatória.	4,57	$\pm 0,51$
	Os técnicos esclarecem eventuais dúvidas.	4,36	$\pm 0,74$
	Os profissionais são claros e objetivos.	4,57	$\pm 0,76$
	Os profissionais demonstram atenção com o produtor rural.	4,36	$\pm 0,50$
Satisfação com qualificação	Os técnicos demonstram bons conhecimentos teóricos.	4,29	$\pm 0,83$

dos técnicos (QUT)	Os técnicos demonstram bons conhecimentos práticos.	4,43	$\pm 0,76$
Satisfação com a qualidade da assistência (QUA)	Depois do serviço de assistência técnica houve melhorias na propriedade.	4,50	$\pm 0,76$

Fonte: Autor (2021).

A dimensão sobre satisfação com a organização do trabalho (ORG), apresentou 100% de satisfação do estudo, maiores médias e menores desvios padrões, evidenciando o maior grau de satisfação do estudo.

O fator organização apresentou 92,9% dos produtores totalmente satisfeitos e 7,1% insatisfeitos, além do menor desvio do estudo: $\pm 0,27$. Para o quesito comprometimento e dedicação, 71,4% indicaram estar totalmente satisfeitos e 28,6% insatisfeitos; o desvio foi de $\pm 0,47$. Tais resultados estão em conformidade com o estudo de Nascimento (2018).

Diante da dimensão satisfação com a metodologia de trabalho (MET), os fatores resolução de problemas, e clareza e objetividade demonstraram os mesmos valores de média, com oscilações nos desvios, $\pm 0,51$ e $\pm 0,76$, respectivamente. Com relação à resolução de problema verifica-se 57,1% de completa satisfação e 42,9% de insatisfação. Resultados discordantes foram encontrados por Taveira (2005), Nascimento (2018) e Moraes (2018), que observaram níveis de insatisfação e indiferença para a resolução de problemas dos produtores rurais. Analisando o fator clareza e objetividade dos técnicos, 71,4% demonstraram total satisfação e 14,3% de indiferença.

Ainda nessa dimensão, os fatores esclarecimento de dúvidas e atenção aos produtores obtiveram a mesma média e os desvios $\pm 0,50$ e $\pm 0,71$, respectivamente, seguindo a uma certa tendência dos dois fatores anteriores. Para o fator esclarecimento de dúvidas, observa-se 50% de total satisfação e 14,3% de indiferença.

Analisando a atenção dada aos produtores, os valores observados apresentaram uma queda com o nível de satisfação, em que apenas 35,7% demonstraram total satisfação com a atenção direcionada a eles. Este é um quesito de grande importância, tal como aponta Sartori (2013), pois um atendimento adequado valoriza o produtor, cria laços e o fideliza na empresa.

A respeito da satisfação com a qualificação dos técnicos (QUT), o fator conhecimento teórico demonstrou a menor média, maior desvio padrão e a maior porcentagem de indiferença no estudo (21,4%), ainda que tenha sido avaliado como satisfeito. Os dados encontrados corroboram com os estudos de Nascimento (2018) e Taveira (2005) e são discordantes da pesquisa de Trento et al. (2006), que demonstrou a satisfação dos produtores de café com a assistência técnica prestada na região dos Grandes Rios (PR).

Analisando o fator conhecimento prático, observou-se que 57,1% dos produtores estão totalmente satisfeitos e 14,3% demonstraram indiferença quanto a esta variável. Comparando os fatores conhecimento teórico e prático, notou-se que o segundo apresentou maior média e menor desvio.

Na última dimensão avaliada, o quesito melhorias na propriedade apresentou 64,3% de completa satisfação e 14,3% de indiferença, concordando com o estudo de Nascimento (2018). Esta variável representa um grande valor prático, pois é um dos objetivos dos serviços de assistência técnica.

Avaliar o grau de satisfação do cliente é de fundamental importância, principalmente para entender em quais pontos existe insatisfação, a fim de se traçar ferramentas e ações para a melhoria dos serviços (PANDOLFI, 2003).

Por meio da avaliação dos dados, percebeu-se que não houve concordância na grande maioria dos fatores analisados com os autores citados, além de que os estudos com essa temática ainda são poucos explorados. Os resultados deste estudo foram, em grande parte, discordantes de Taveira (2005) e Nascimento (2018), que apresentaram vários fatores em grau de insatisfação forte ou moderada. Tais divergências entre as pesquisas revela como a avaliação do grau de satisfação é uma ferramenta dinâmica, sofrendo influência de diferentes organizações, setores, da própria atividade avaliada e dos clientes (SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2014; CHON; SPARROWE, 2003).

4 CONCLUSÃO

Concluiu-se que os produtores rurais da região de Formosa demonstram o grau de satisfação moderado com a prestação da assistência técnica pela Empresa Araguaia, em todas as dimensões pesquisadas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, R. C. V. Estudo sobre o grau de satisfação dos usuários do serviço de transporte coletivo prestado pela empresa viação cidade Corumbá ao município de Corumbá-MS. **Revista GeoPantanal**, v. 12, n. 23, p. 215-230, 2017.

BIS, C. O. et al. Avaliação do grau de satisfação de associados de uma cooperativa de grãos do Rio Grande do Sul. **Revista em Agronegócio e Meio Ambiente**, v. 13, n. 1, p. 35-58, 2020.

CASTRO, C.E.F. **A Pesquisa em Agricultura Familiar**. In: CASTRO, et. al. Pontes para o Futuro. 1ª ed. Campinas: CONSEPA, 2005. p.7-48.

CAMARANO, A. A.; ABRAMOVAY, R. **Êxodo rural, envelhecimento e masculinização no Brasil**: panorama dos últimos 50 anos. Rio de Janeiro: IPEA, 1999.

CHON, K. S.; SPARROWE, R. T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. Tradução Ana Beatriz de Miranda e Silva Ferreira. Pioneira Thomson Learning. São Paulo, 2003.

CUNHA, L. M. A. **Modelos Rasch e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes**. Dissertação (Mestrado em Probabilidades e Estatística) - Departamento de Estatística e Investigação Operacional, Universidade de Lisboa. Lisboa, 2007.

DIAS, S. R. **Gestão de Marketing**. São Paulo: Saraiva, 2004.

DORNELAS, M. A.; SANTOS, A. A.; JORGE, M. L. Relações de confiança e satisfação com as condições sociais em uma microbacia em Minas

Gerais. **ForScience**, v. 5, n. 2, 2017.

DUNCAN, B. B. *et al.* **Medicina ambulatorial**: condutas de atenção primária baseadas em evidências. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

GOMES, M. P. **Assistência técnica e extensão rural (ater) em comunidades rurais do sul do Amazonas**. Orientadora: Ana Claudia Fernandes Nogueira. 2013. 65 f. TCC (Graduação) – Curso de Agronomia, Instituto de Educação, Agricultura e Ambiente – IEAA, universidade Federal DO Amazonas – UFAM, Humaitá. 2013. Disponível em: < <https://edoc.ufam.edu.br/bitstream/123456789/2575/11/TCC-Agronomia-2013-Arquivo.001.pdf>>. Acesso em: 5. nov. 2021.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Agropecuário**. Brasília, 2019.

FONTANA, S.; MONTOYA, M. **ASPECTOS SOBRE CONCORRÊNCIA E GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ASSOCIADOS COOPERATIVADOS: O CASO DA COTAPEL**.

FREITAS, E. S. *et al.* **Assistência técnica e extensão rural: a percepção do produtor rural do município de Juína**. Juína: IFMT, 2013. (Comunicação oral).

KOTLER, P. **Marketing de A a Z**: 80 conceitos que todo profissional precisa saber. Trad.: Afonso Celso Cunha Serra. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2003.

KOTLER, P.; ASMSTRONG, G. **Introdução ao Marketing**. 4 Ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 12 Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LANDAU, E. C. *et al.* Variação geográfica do tamanho dos módulos fiscais no Brasil. **Embrapa Milho e Sorgo-Documents (INFOTEC-A-E)**, 2012.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3º Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MORAIS, J. E. L. *et al.* **Avaliação dos níveis de satisfação de produtores de leite praticantes de Pastoreio Racional Voisin: um estudo de caso na região oeste de Santa Catarina**. 2018. 76 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Agroecossistemas) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/195796/PAGR-P0074-D.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>>. Acesso em 5 nov. 2021.

NASCIMENTO, A. S. P. **Assistência técnica e extensão rural: a percepção das lideranças acerca da satisfação do serviço prestado às associações atendidas por um projeto público de desenvolvimento rural no território do Médio Sertão paraibano**. 2018. 17 f. TCC (Especialização) - Especialização em Gestão Pública EAD, Instituto Federal da Paraíba, 2018. Disponível em <<https://repositorio.ifpb.edu.br/handle/177683/924>>. Acesso em: 10. nov. 2021.

PANDOLFI, C. **Utilização da pesquisa de satisfação de clientes como ferramentas para decisões gerenciais e melhoria contínua**. 2003. 185f. Tese (Mestrado em Engenharia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

RSTUDIO. Disponível em:< <https://www.rstudio.com/products/rstudio/download/>>. Acesso em: 10 nov. 2021.

SARTORI, S. M. **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS E PRODUTOS COMERCIALIZADOS NA LOJA JOST DE CORONEL BARROS-RS**. Orientadora: Lucinéia Felipin Woitchunas. 2013. 92 f. TCC (Graduação) – Bacharelado em Administração, Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Comunicação (DACEC), Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Unijuí. 2013. Disponível em < <https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/handle/123456789/1821>>. Acesso em: 5. nov. 2021.

SIQUEIRA, M. M. M; GOMIDE JR, S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Bittencourt. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014. p. 314-348.

TAVEIRA, L. R. S. **A extensão rural na perspectiva de agricultores assentados do Pontal do Paranapanema - SP**. Campinas, SP: [s.n.], 2005.

TRENTO, E. J. et al. Avaliação do Grau de Participação e do Nível de Satisfação dos Cafeicultores na Associação de Produtores de Café de Grandes Rios, Paraná. **Ambiência**, v. 2, n. 2, p. 207-243, 2006.

APÊNDICE

SATISFAÇÃO DOS PRODUTORES RURAIS EM RELAÇÃO À ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA EMPRESA ARAGUAIA

ETAPA I

I. Gênero

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

II. Idade

- ☐ Acima de 60 anos
- ☐ Entre 51-59 anos
- ☐ Entre 41-50 anos
- ☐ Entre 31-40 anos
- ☐ Entre 21-30 anos

III. Nível de escolaridade

- ☐ Fundamental completo
- ☐ Fundamental incompleto
- ☐ Ensino Médio completo
- ☐ Ensino Médio incompleto
- ☐ Nível Superior completo
- ☐ Nível Superior incompleto

IV. Principal atividade desenvolvida na propriedade

- ☐ Grandes culturas

- ☐ Fruticultura
- ☐ Olericultura
- ☐ Pecuária de corte
- ☐ Pecuária de leite

V. Tamanho da propriedade.

- ☐ Até 50 ha
- ☐ 100 a 150 ha
- ☐ 151 a 250 ha
- ☐ 251 a 350 ha

VI. Tempo de assistência

- ☐ 1 ano
- ☐ 2 anos
- ☐ 3 anos
- ☐ 4 anos
- ☐ 5 anos ou mais

SATISFAÇÃO DOS PRODUTORES RURAIS EM RELAÇÃO À ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA EMPRESA ARAGUAIA

ETAPA II

Escala de Likert: **1**: muito insatisfeito; **2**: insatisfeito; **3**: indiferente; **4**: satisfeito e **5**: muito satisfeito.

Fatores	1	2	3	4	5
1. Os profissionais são organizados.					
2. Os profissionais são comprometidos e dedicados.					
3. Os técnicos resolvem os problemas de forma satisfatória.					
4. Os técnicos esclarecem eventuais dúvidas.					
5. Os profissionais são claros e objetivos.					
6. Os profissionais demonstram atenção com o produtor rural.					
7. Os técnicos demonstram bons conhecimentos teóricos.					
8. Os técnicos demonstram bons conhecimentos práticos.					
9. Depois do serviço de assistência técnica houve melhorias na propriedade.					