

OS COMERCIANTES ESTÃO SATISFEITOS? UM ESTUDO APÓS O PROJETO URBANÍSTICO DA LINHA INTERNACIONAL NAS CIDADES GEMEAS DE PONTA PORÃ E PEDRO JUAN CABALLERO

¹ AHAMD, C.M.M. (26.carlosmiguel@gmail.com); ² ZAMBERLAN, C.O. (otaviozamberlan@gmail.com);

¹ Aluno do curso de Ciências Econômicas-UEMS; ² Professor do Ccurso de Ciências Econômicas-UEMS e coordenador do Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento Regional e de Sistemas Produtivos - PPGDRS;

Observando as mudanças que estavam ocorrendo com grande velocidade na zona urbana central de Ponta Porã, com a revitalização da Linha Internacional, e por sua peculiaridade que é compartilhar este rico e dinâmico centro comercial com a cidade de Pedro Juan Caballero, que pertence ao Paraguai, se quis analisar a satisfação dos comerciantes que eram afetados por estas mudanças de maneira incisiva. Ou seja, seus pontos estavam sendo tirados de suas mãos e boxes eram construídos em troca e dado a eles com a promessa de melhores condições de trabalho e consequentemente aumento de renda. Portanto nasceu se a questão deste trabalho, será que estes comerciantes estariam satisfeitos com estas mudanças tão drásticas e se estivessem a que nível. Então o objetivo foi verificar qual o grau de satisfação dessa população com as intervenções publicas no espaço urbano central e qual o impacto do mesmo no bem-estar dos comerciantes daquela região, para isso se utilizou uma metodologia mercadológica que é o Índice de Satisfação do Consumidor Europeu. Para tanto se dividiu a satisfação em vários construtos que são a imagem, as expectativas, a qualidade percebida, o valor percebido, a satisfação e as reclamações. Optou-se por retirar do modelo original o construto lealdade por não ser representativo, pois o prestador do serviço ou o fornecedor da mercadoria que é motivo da presente análise era os Governos municipais de Ponta Porã e Pedro Juan Caballero que por definição não são passíveis de serem trocados por outros fornecedores, ou seja, o modelo ficou apenas com as reclamações com impacto negativo na formação final do nível de satisfação global. Para se levantar os dados necessários para análise foi escolhido método de pesquisa exploratória com entrevista dos comerciantes daquela região. Com o levantamento dos dados e o tratamento estatístico devido se descobriu que os comerciantes da região não estavam insatisfeitos com os resultados da intervenção do poder público, contudo os níveis de satisfação não alcançaram o que a literatura consideraria apropriado. Pois em um nível de 0 a 10, onde 0 é completamente insatisfeito e 10 completamente satisfeito, nossos cálculos nos mostraram que em média os construtos alcançaram 6 pontos, a literatura pesquisada dizia que o nível de satisfação maior que 8 pontos evidenciaria uma população satisfeita com o fornecimento do Governo. Portanto concluímos que a intervenção do Poder Público na região gerou externalidades positivas, contudo por ter sido muito incisivo, ou seja, sem ter tido um diálogo bem estruturado com a população do local, as potencialidades positivas foram mitigadas e não bem absorvidas pelos comerciantes da Linha Internacional o que deixou a quem do bem-estar esperado com o fim das obras.

Palavra-chave: Satisfação; Fronteira; Comerciantes; Índice Europeu de Satisfação.