PLURI ESPECIAL
Medindo o grau de satisfação do torcedor com o desempenho de seu time

PLURI Consultoria

Pesquisa, Valuation, Gestão e marketing Esportivo.

www.pluriconsultoria.com.br
Twitter: @pluriconsult
www.facebook/pluriconsultoria

Autor: Rodolfo Ribeiro
Professor e pesquisador de marketing e estratégia empresarial, Administrador de empresas pela FEA-USP e Mestre em administração de empresas pela PUC-SP. rodolforibeiro@usp.br

Ressalva: O presente artigo é de responsabilidade de seu Autor, não refletindo, obrigatoriamente, a opinião da PLURI Consultoria.

Medindo a Satisfação do Torcedor com o seu clube

O que é melhor, do ponto de vista do torcedor? Ganhar a Copa do Brasil ou a Sulamericana? Ser Campeão Estadual ou se Classificar para a Libertadores? O Objetivo deste Estudo é justamente responder a essas perguntas, ou seja, medir o desempenho esportivo de um clube a partir do grau de satisfação do torcedor com o seu Time.

Para chegar aos resultados, elaboramos uma pesquisa que busca avaliar a importância de cada torneio e a utilidade dos diversos níveis de desempenho em cada torneio na satisfação do torcedor. **Em uma linguagem simples, queremos medir quanto "vale" cada torneio, e quanto "vale" cada nível de desempenho alcançado em cada um dos torneios.**

O método para chegar nessas conclusões é conhecido como "*conjoint analysis*" (análise conjunta). Ao pesquisado são apresentados vários cenários de combinação de resultados do clube, e o entrevistado deve atribuir uma nota de 0 à 10 para cada cenário. Baseado nas respostas dadas, estima-se a proporção de cada torneio e o nível de desempenho na satisfação.

Veja a seguir um exemplo de questionário aplicado a um torcedor hipotético:

Suponha que seu time tenha disputado a Copa Libertadores, Campeonato Brasileiro, Campeonato Estadual e Copa do Brasil, e tenha obtido os seguintes resultados:
Campeonato Estadual: não foi às finais
Copa Libertadores: vice-campeão
Campeonato Brasileiro: classificou para a Copa Libertadores
Copa do Brasil: semifinalista

Como você se sentiria em relação aos resultados alcançados pelo seu clube?

2. Resultados da Pesquisa

A pesquisa abrangeu 249 entrevistados, divididos em 3 grupos diferentes, em cenários que variam de acordo com as competições que cada clube disputa:

Cenário 1 – Considerando a disputa da Copa Libertadores;
Cenário 2 – Considerando a disputa da Copa Sulamericana;
Cenário 3 – Considerando a disputa apenas dos campeonatos nacionais.
A amostra de pesquisa não foi probabilística, o que significa que não podemos generalizar o resultado, mas há discussões interessantes.

CENÁRIO 1

O Cenário 1 considera a hipótese de o time de preferência do torcedor disputar a Copa Libertadores. Neste cenário, a importância de cada torneio foi a seguinte:

Campeonato	Importância
Estadual	**12,3%**
Copa do Brasil	**18,1%**
Brasileiro	**34,8%**
Libertadores	**34,9%**

O coeficiente de Pearson foi de 0,886, o que aponta uma confiabilidade muito boa para a pesquisa.

As utilidades de cada nível estão expostas na tabela abaixo:

Campeonato	Resultado	Utilidade
Estadual	Não foi às finais	**0,000**
	Vice-campeão	**0,539**
	Campeão	**1,077**
Copa do Brasil	Eliminado antes da semifinal	**0,000**
	Semifinalista	**0,516**
	Vice-campeão	**1,033**
	Campeão	**1,549**
Brasileiro	Permaneceu na 1a divisão	**0,000**
	Classificado para a Copa Sulamericana	**0,993**
	Classificado para a Copa Libertadores	**1,985**
	Campeão	**2,978**
Libertadores	Eliminado antes da semifinal	**0,000**
	Semifinalista	**0,985**
	Vice-campeão	**1,969**
	Campeão	**2,954**
	(Constante)	**3,766**

De acordo com os resultados obtidos no Cenário 1, a ordem de importância de cada colocação, para o torcedor de um time que disputa a Libertadores é a seguinte:

Resultado	Utilidade
Campeão Brasileiro	**2,978**
Campeão da Libertadores	**2,954**
Se Classificar para a Copa Libertadores (do ano seguinte)	**1,985**
Vice-campeão da Libertadores	**1,969**
Campeão da Copa do Brasil	**1,549**
Campeão Estadual	**1,077**
Vice-Campeão da Copa do Brasil	**1,033**
Se Classificar para a Copa Sulamericana (do ano seguinte)	**0,993**
Semifinalista da Libertadores	**0,985**
Vice-Campeão Estadual	**0,539**
Semifinalista da Copa do Brasil	**0,516**

Os resultados da pesquisa mostram 5 níveis muito claros de satisfação dos torcedores com as conquistas de seus times. **Não deixa de ser curioso ver que a Libertadores e o Brasileiro possuem pesos muito próximos na satisfação do torcedor (a diferença de 0,1% é irrelevante).** O estadual, como esperado, tem pouca importância para o torcedor. Outros dados interessantes desse cenário:

- Classificar-se para a Libertadores (com a posição obtida no Brasileiro) dá mais satisfação do que ser campeão estadual;
- Classificar-se para a Libertadores é tão importante para o torcedor do que ser vice-campeão da mesma competição;
- Ser vice da Libertadores dá satisfação similar à de classificar-se para o torneio no ano seguinte (com a posição obtida no Brasileiro).

CENÁRIO 2

O Cenário 2 considera a hipótese de o time de preferência do torcedor disputar a Copa Sulamericana. Neste cenário, a importância de cada torneio foi a seguinte:

Campeonato	Importância
Estadual	**10,1%**
Sulamericana	**19,4%**
Brasileiro	**45,4%**
Copa do Brasil	**25,0%**

O coeficiente de Pearson foi de 0,893, o que novamente aponta uma confiabilidade muito boa para a pesquisa.

As utilidades de cada nível estão expostas na tabela abaixo:

Campeonato	Resultado	Utilidade
Estadual	Não foi às finais	**0,000**
	Vice-campeão	**0,430**
	Campeão	**0,861**
Copa do Brasil	Eliminado antes da semifinal	**0,000**
	Semifinalista	**0,749**
	Vice-campeão	**1,498**
	Campeão	**2,247**
Brasileiro	Permaneceu na 1a divisão	**0,000**
	Classificado para a Copa Sulamericana	**1,359**
	Classificado para a Copa Libertadores	**2,718**
	Campeão	**4,077**
Sulamericana	Eliminado antes da semifinal	**0,000**
	Semifinalista	**0,571**
	Vice-campeão	**1,143**
	Campeão	**1,714**
	(Constante)	**3,318**

De acordo com os resultados obtidos no Cenário 2, a ordem de importância de cada colocação, para o torcedor de um time que disputa a Sulamericana é a seguinte:

Resultado	Utilidade
Campeão Brasileiro	**4,077**
Se Classificar para a Copa Libertadores (do ano seguinte)	**2,718**
Campeão da Copa do Brasil	**2,247**
Campeão da Sulamericana	**1,714**
Vice-Campeão da Copa do Brasil	**1,498**
Se Classificar para a Copa Sulamericana (do ano seguinte)	**1,359**
Vice-campeão da Sulamericana	**1,143**
Campeão Estadual	**0,861**
Semifinalista da Copa do Brasil	**0,749**
Semifinalista da Sulamericana	**0,571**
Vice-Campeão Estadual	**0,430**

Do ponto de vista do Torcedor, **vencer a Copa Sulamericana é apenas a 4ª principal conquista de um time de futebol durante a temporada, atrás (pela ordem) do Título do Campeonato Brasileiro, da Classificação para a Copa Libertadores e do Título da Copa do Brasil.** É um sinal claro de que a competição sulamericana ainda não emplacou na preferência dos torcedores. Mais uma vez os campeonatos Estaduais perdem em relevância para os torcedores, com uma percepção de importância inferior à conquista do Vice Campeonato da Copa Sulamericana. E ser vice-campeão Estadual é menos relevante do que ser um Semifinalista da Copa Sulamericana.

CENÁRIO 3

E finalmente, no **cenário 3**, a importância de cada torneio foi a seguinte:

Campeonato	Importância
Estadual	**10,7%**
Copa do Brasil	**30,1%**
Brasileiro	**59,2%**

O coeficiente de Pearson foi de 0,936. Ou seja, os 3 cenários apresentaram confiabilidade de resultados muito expressiva.

As utilidades de cada nível estão expostas na tabela abaixo:

Campeonato	Resultado	Utilidade
Estadual	Não foi às finais	**0,000**
	Vice-campeão	**0,306**
	Campeão	**0,611**
Copa do Brasil	Eliminado antes da semifinal	**0,000**
	Semifinalista	**0,689**
	Vice-campeão	**1,378**
	Campeão	**2,066**
Brasileiro	Permaneceu na 1a divisão	**0,000**
	Classificado para a Copa Sulamericana	**1,415**
	Classificado para a Copa Libertadores	**2,830**
	Campeão	**4,245**
	(Constante)	**4,021**

De acordo com os resultados obtidos no Cenário 3, a ordem de importância de cada colocação, para o torcedor de um time que disputa apenas os Campeonatos Nacionais é a seguinte:

Resultado	Utilidade
Campeão Brasileiro	**4,245**
Se Classificar para a Copa Libertadores (do ano seguinte)	**2,830**
Campeão da Copa do Brasil	**2,066**
Se Classificar para a Copa Sulamericana (do ano seguinte)	**1,415**
Vice-campeão da Copa do Brasil	**1,378**
Semifinalista da Copa do Brasil	**0,689**
Campeão Estadual	**0,611**
Vice-Campeão Estadual	**0,306**

Como era de se esperar, quando o clube disputa apenas os campeonatos Nacionais, a conquista do Campeonato Brasileiro atinge seu auge. Da mesma forma, a busca da Classificação para a Libertadores assume o posto de segundo principal objetivo, superando a conquista do título da Copa do Brasil. Em seguida, praticamente igualados estão a Conquista de uma vaga para a Sulamericana e o Vice Campeonato da Copa do Brasil.

Mesmo sem a disputa de nenhuma competição Internacional, os Campeonatos Estaduais não sensibilizam os torcedores, mantendo-se na última posição na percepção das conquistas dos torcedores.

Reflexões finais:

- Ser Campeão da Libertadores ou do Campeonato Brasileiro representa o mesmo nível de satisfação para os Torcedores Brasileiros. Porém, a conquista da Libertadores garante o Benefício adicional de se disputar o Campeonato Mundial.
- O torcedor de time grande realmente não liga muito para o estadual. Faz sentido mantê-los ocupando quase metade do calendário se ele só gera 12% de satisfação nas pessoas?
- A Sulamericana não tem o prestígio que, teoricamente, deveria ter. O torcedor ainda valoriza mais as competições nacionais (à exceção dos Estaduais).
- Ser vice ou obter uma boa classificação em campeonatos importantes é valorizado pelos torcedores. Mas a expectativa de ganhar precisa existir.

Observações importantes

- Não incluímos o rebaixamento nos cenários apresentados para avaliação. Isso deixaria a operacionalização da pesquisa mais difícil (os respondentes teriam que avaliar mais do que as 16 combinações avaliadas por cada um deles. Ficaria cansativo e perderíamos o "apelo" da pesquisa).

Intuitivamente, imaginamos que o rebaixamento estaria atrelado à total insatisfação. **Validamos isso com uma pergunta simples: "Qual título compensaria a insatisfação gerada pelo rebaixamento". 51% dos respondentes afirmaram que "nenhum" título compensaria esse sentimento.**

Rodolfo Ribeiro
rodolforibeiro@usp.br
Cel 11-981430295

PLURI : *Full Branch* de negócios Esportivos

Consultoria em Gestão, Governança, Finanças e Marketing Esportivo.

www.pluriconsultoria.com.br

Consultoria em *Valuation* de Atletas e propriedades de Marketing Esportivo.

Parceria entre PLURI Consultoria e Stochos *Sports & Entertainment*. Atua na área de Licenciamento Esportivo.

Parceria entre PLURI Consultoria, Trevisan Escola de Negócios e Banco de Eventos. Atua com eventos de Gestão e Marketing Esportivo.

www.brasilsportmarket.com.br

Conheça a Pluri Consultoria

PESQUISA, ANÁLISE, CENÁRIOS E TENDÊNCIAS, estes são os nossos PILARES. Somos uma empresa que busca resultados CONCRETOS para seus clientes a partir da união das áreas de ECONOMIA, GESTÃO e MARKETING.

Nosso foco está voltado para um melhor entendimento dos mercados que propicie a maximização de RESULTADOS, por isso podemos ajudar DECISIVAMENTE nossos clientes.

Pluri SPORT BUSINESS - A experiência da PLURI em INTELIGÊNCIA DE MERCADO e GESTÃO, aplicada em projetos de consultoria para o mercado esportivo, abrangendo patrocinadores, investidores, clubes, entidades e atletas.

Saiba +: http://www.pluriconsultoria.com.br/sport.php

O Esporte levado a Sério

Este relatório foi elaborado pela Pluri Consultoria e é distribuído com a finalidade única de prestar informações ao mercado em geral. A Pluri Consultoria não se responsabiliza por quaisquer prejuízos de quaisquer natureza por perdas diretas ou indiretas derivadas do uso das informações constantes do mencionado relatório de seu conteúdo.