



Revista de Administração da Unimep

E-ISSN: 1679-5350

gzograzian@unimep.br

Universidade Metodista de Piracicaba

Brasil

Cunha Moura, Luiz Rodrigo; Caixeta, Lilian Virginia; Silveira Cunha, Nina Rosa da; Leite de Moura, Luiz Eduardo; Teixeira Veiga, Ricardo

O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas

Revista de Administração da Unimep, vol. 8, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 27-54

Universidade Metodista de Piracicaba

São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273719429002>

- ▶ Como citar este artigo
- ▶ Número completo
- ▶ Mais artigos
- ▶ Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto



## O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas

**Luiz Rodrigo Cunha Moura** (*Centro Universitário UNA*) [luzrcmoura@gmail.com](mailto:luzrcmoura@gmail.com)

**Lilian Virginia Caixeta** (*Barcelos Advogados*) [lilian.caixeta@terra.com.br](mailto:lilian.caixeta@terra.com.br)

**Nina Rosa da Silveira Cunha** (*Universidade Federal de Viçosa*) [ninarosa@ufv.br](mailto:ninarosa@ufv.br)

**Luiz Eduardo Leite de Moura** (*Universidade Presidente Antônio Carlos*) [luz.eduardo.moura@terra.com.br](mailto:luz.eduardo.moura@terra.com.br)

**Ricardo Teixeira Veiga** (*Universidade Federal de Minas Gerais*) [ricardo.necc@gmail.com](mailto:ricardo.necc@gmail.com)

Revista de Administração da UNIMEP, v.8, n.3, Setembro / Dezembro – 2010

Endereço eletrônico deste artigo: <http://www.regen.com.br/ojs/index.php/regen/article/view/159>

---

©Copyright, 2010, Revista de Administração da UNIMEP. Todos os direitos, inclusive de tradução, são reservados. É permitido citar parte de artigos sem autorização prévia desde que seja identificada a fonte. A reprodução total de artigos é proibida. Os artigos só devem ser usados para uso pessoal e não comercial. Em caso de dúvidas, consulte a redação.

A Revista de Administração da UNIMEP é a revista on-line do Mestrado Profissional em Administração, totalmente aberta e criada com o objetivo de agilizar a veiculação de trabalhos inéditos. Lançada em setembro de 2003, com perfil acadêmico, é dedicada a professores, pesquisadores e estudantes. Para mais informações consulte o endereço <http://www.raunimep.com.br>

---

*Revista de Administração da UNIMEP*

**ISSN:** 1679-5350

©2010 - Universidade Metodista de Piracicaba

Mestrado Profissional em Administração

### **Resumo**

Um dos aspectos mais controversos produtos em relação a questões de marca é a cerveja, devido aos motivos pelos quais os consumidores escolhem suas marcas preferidas. O propósito deste artigo é examinar se os consumidores são capazes de reconhecer sua marca

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

comparada à marca da cerveja. No primeiro estágio do estudo, dez entrevistas foram feitas com profissionais de marketing do setor de cervejas e consumidores. Um questionário de pesquisa, escrito com base nos resultados, foi posteriormente testado e aperfeiçoado. No segundo estágio da pesquisa, um teste cego foi realizado no qual cinco marcas líderes foram degustadas por 118 sujeitos experimentais. Os resultados parecem mostrar que os sujeitos não conseguem reconhecer as marcas de cerveja, mesmo aquelas que declararam como preferidas. Isso significa que a escolha de cerveja parece baseada principalmente no reconhecimento da marca.

**Palavras-Chave:** Comportamento do Consumidor, Teste Cego, Cerveja

**Abstract**

One of the most controversial products concerning brand issues is beer because of the reasons why consumers choose their preferred brands. The aim of this paper is to verify whether consumers are able to recognize their preferred beer brand. The theoretical consequence of this experiment is the assessment of the importance of taste in preference compared to the brand of the beer. In the fist stage of the study, ten interviews were carried out with marketing professionals of beverage companies and consumers. A research questionnaire based on results was further tested and improved. In the second stage of the research, a blind test was performed in which five leader brands were tasted by 118 subjects. Results seem to show that subjects can not recognize beer brands, even the ones they declared to prefer. It means that the choice of beer seems to be mainly based upon brand recognition.

**Key Words:** Consumer Behavior, Blind Test, Beer.

**1. INTRODUÇÃO**

Atualmente, as empresas que atuam no mercado brasileiro de cerveja gastam milhões de reais todos os anos em suas atividades de comunicação e promoção, reforçando o seu posicionamento e marca na mente do seu público-alvo.

Além disso, um dos produtos que apresenta grande polêmica em relação à marca é a cerveja, a qual se atém principalmente em relação à escolha por parte do consumidor pelas suas marcas

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

preferência, que não “abrem mão” de consumi-la em detrimento das outras marcas. Muitas dessas pessoas possuem diversos motivos para não tomar outras marcas de cerveja em hipótese alguma, tais como: sabor, qualidade do produto, efeitos colaterais no outro dia como ressaca, dor de cabeça, diarréia, entre outros.

Por outro lado, é estranha essa paixão por uma determinada marca e ao mesmo tempo, a incapacidade do consumidor em reconhecer o produto que tanto aprecia em relação às outras marcas. Em suma, parte do mercado que não cogita experimentar outras marcas, além da sua cerveja de preferência, faz questão de beber somente essa marca, mas ao participar de testes cegos de degustação, é incapaz de reconhecer a marca que tanto gosta.

Os estudos a respeito do comportamento do consumidor e sua percepção em relação às marcas no setor de alimentos e bebidas já ocorrem há algum tempo. No Brasil, por exemplo, Urdan e Urdan (2001) também fizeram uma pesquisa de teste cego de degustação de cerveja, na qual ficou patente que apesar dos consumidores considerarem o sabor o atributo mais importante de uma cerveja, os mesmos foram incapazes de reconhecer as marcas das cervejas pelo seu atributo intrínseco mais valorizado – o sabor.

Outra pesquisa, desta vez focando o comportamento do consumidor jovem de cerveja foi realizado por Neves e Costa (2005). Neste caso, a maioria dos respondentes consumia cerveja toda semana, sendo que aproximadamente a metade, consumia somente nos finais de semana. Além disso, aproximadamente 90% dos consumidores, estavam satisfeitos com a marca de cerveja que bebiam e 50% consideravam o preço cobrado pelo produto adequado.

O vinho também foi objeto deste tipo de estudo. Freire e Almeida (2002) realizaram testes cegos para identificar a percepção dos consumidores acerca das principais características de alguns tipos de vinhos no Brasil. Novamente, o sabor teve um papel muito importante como um dos critérios de avaliação por parte dos consumidores. Contudo, o foco se ateu aos diferentes tipos de uva e não às marcas.

O comportamento do consumidor também foi estudado por meio de testes cegos em relação ao café. No estudo de Silva (2009), verificou-se que a presença ou não de informações contidas na embalagem influenciam na percepção e consequentemente, na aceitação de

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

Em relação ao comportamento do consumidor de alimentos, Ribeiro *et al.* (2010) analisaram recentemente o comportamento dos consumidores de iogurte em uma grande metrópole brasileira. Neste caso, a marca foi considerada um dos três fatores mais importantes para a escolha do iogurte por parte dos consumidores.

De acordo com Aaker (1998), a marca – a qual é um valor extrínseco de um produto - pode ser associada a diversos fatores, entre eles: preço, localização geográfica, benefícios, atributos intrínsecos (sabor, desempenho, qualidade, e afins), usuário, consumidor, estilo de vida, etc.

Contudo, o comportamento do consumidor preconiza que os consumidores escolhem determinados atributos para tomar a sua decisão de compra por meio de diferentes critérios excludentes ou não (SHETH, MITALL e NEWMAN, 2001; BLACKWELL, MINARD e ENGEL, 2005; MOWEN e MINOR, 2003).

Assim, surge a dúvida: o sabor, que é uma característica intrínseca do produto cerveja é o aspecto mais importante para a escolha de uma marca por parte do consumidor? Em caso afirmativo, o consumidor é capaz de reconhecer o sabor da sua marca de preferência quando essa é comparada com outras marcas de cerveja?

A importância e os benefícios advindos dos estudos do comportamento do consumidor são notórios. Dentre eles, podem-se destacar o fortalecimento da própria teoria do comportamento do consumidor, passando pela melhor compreensão da teoria do marketing e influenciando questões governamentais e de políticas públicas (MOWEN e MINOR, 2003).

A compreensão do processo de compra do consumidor é de primordial importância para as empresas, pois a partir deste processo - que pode ser cognitivo ou impulsivo/condicionado dependendo do produto - é que o consumidor não só decide pela compra ou não do produto, como também decide quando e como comprar, além de decidir o quanto gastar. É importante conhecer quais são os principais aspectos relacionados ao processo decisório do comportamento do consumidor, com o intuito de ajustar a sua gestão de marketing para alcançar os melhores resultados.

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

Um dos principais atributos intangíveis de diversos produtos é a sua marca. A importância das mesmas vem sendo estudada ao longo das últimas décadas, sendo considerada por muitos, um fator crítico de sucesso no mundo dos negócios. O valor da marca, em algumas empresas, supera o valor tangível de bens e equipamentos, ou seja, o valor intangível da marca é considerado atualmente um patrimônio das empresas (TAVARES, 1998).

Além disso, Zeithaml (1988) descreve que o conhecimento acerca dos fatores-chave - sejam eles intrínsecos ou extrínsecos -, que influenciam na percepção de qualidade e valor, por parte do consumidor, são importantíssimos para os profissionais de marketing.

Por último, mas não menos importante, é preciso considerar o tamanho e a importância da indústria cervejeira no Brasil. De acordo com dados do Sindcerv (Sindicato Nacional da Indústria da Cerveja), o consumo do mercado brasileiro em 2007 foi de 10,34 bilhões de litros de cerveja. Esses números colocam o Brasil como o quarto maior mercado mundial – perdendo somente para a China, Estados Unidos e Alemanha. Contudo, o consumo per capita ainda apresenta um bom potencial de crescimento, pois, o Brasil ainda está abaixo de países como México, Japão, Austrália, Rep. Theca, Espanha, entre outros. Calcula-se que o setor tenha faturado em 2005 no Brasil, mais de 19 bilhões de reais e que empregue mais de 150 mil pessoas, de forma direta e indireta. Em 2005, as marcas líderes de mercado eram, respectivamente: Skol, Brahma, Antarctica, Nova Schin e Kaiser.

## **2. OBJETIVOS**

Por meio de pesquisas qualitativas e quantitativas, descreveu-se que o atributo mais valorizado de uma cerveja pelos consumidores é o seu sabor. Sendo assim, surge a seguinte dúvida: os consumidores de cerveja conseguem distinguir o sabor de sua cerveja preferida em um teste cego quando se compararam outras cinco marcas?

Assim, o objetivo - por meio desse estudo - é o verificar se o consumidor de cerveja consegue reconhecer a sua marca preferida de cerveja pelo sabor. É importante ressaltar que o sabor é um atributo intrínseco do produto cerveja. Além disso, tem-se como objetivos específicos:

- Identificar os principais motivos que influenciam na escolha de uma determinada marca

- Identificar quais são as marcas preferidas pelos consumidores.
- Identificar se os consumidores conseguem reconhecer o sabor das cinco principais marcas de cerveja comercializadas no Brasil.
- Verificar se os amigos influenciam mais na escolha da cerveja a ser consumida, em relação às mulheres do que em relação aos homens.
- Verificar se indivíduos com diferentes níveis de freqüência do consumo de cerveja apresentam índices de acertos distintos em relação às marcas.

### **3. REVISÃO TEÓRICA**

#### **3.1. CRENÇAS E ATITUDES**

As crenças podem ser conceituadas como a percepção de um indivíduo que acredita que um determinado objeto ou pessoa possui certos atributos, qualidades e características (FISHBEIN e AJZEN, 1972). Para Bennett e Kassarjian (1975):

uma crença (ou opinião) é uma cognição emocionalmente neutra ou um ‘conhecimento’ de um indivíduo sobre algum aspecto de um objeto do ambiente – isto é, as coisas que a pessoa ‘sabe’ que são verdadeiras, a partir de seu próprio ponto de vista, consistindo dos fatos sobre alguma coisa, como a pessoa os vê, nem determinado momento (BENNET e KASSARJIAN, 1975, p.101).

Ou ainda “*a crença é um pensamento descritivo que uma pessoa sustenta sobre algo*” (KOTLER, 1994, p. 173).

As relações entre crenças, atitudes, intenções e comportamento podem ser entendidas da seguinte forma. O indivíduo, por meio da sua percepção do mundo, aprende sobre os objetos – pessoas, lugares, coisas, animais e etc. Esse aprendizado leva as pessoas a formarem crenças, as quais influenciam as atitudes das pessoas em relação ao mundo, aos objetos e afins. As atitudes estão relacionadas diretamente com as crenças de uma pessoa. Diversas

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

relações significativas entre atitudes e crenças já foram e ainda são descritas pelos estudiosos (FISHBEIN e AJZEN, 1972).

De acordo com Mowen e Minor (2003), a origem das crenças está relacionada com a aprendizagem cognitiva e processamento de informações, pois, estão associadas ao conhecimento que as pessoas têm a respeito dos objetos – coisas do mundo real das quais os indivíduos possuem opiniões -, suas características – atributos, qualidade, aspectos - e os benefícios – resultados - advindos dos mesmos. Nem sempre as crenças serão verdadeiras. Muitas vezes a percepção humana é imperfeita e as pessoas também estão sujeitas a outros processos tais como Efeito Halo (atribuição de características de um objeto para outros objetos semelhantes), retenção seletiva (somente armazenar as informações que estão de acordo com as suas crenças e pensamentos) e assim por diante.

As atitudes podem ser entendidas como um composto formado por itens cognitivos oriundos das crenças dos indivíduos e itens afetivos, formados pelas emoções e sentimentos das pessoas. As atitudes caracterizam-se basicamente pela predisposição das pessoas a responderem de forma favorável ou desfavorável à respeito de um objeto (FISHBEIN e AJZEN, 1972). É uma predisposição em comportar-se de determinada forma em relação a um determinado objeto, seja de forma favorável ou não, por meio da organização de processos cognitivos, emocionais e motivacionais (HAWKINS *et al.*, 2007).

Essas definições possuem algumas implicações, entre elas, a de que as atitudes – na verdade as crenças que formam as atitudes – se encontram na mente das pessoas, pois, são predisposições, de que elas são aprendidas pelas pessoas por meio de informações ou experiências diretas e elas produzem respostas consistentes (SHETH, MITTAL e NEWMAN, 2001). Assim, as atitudes tornam o mundo mais fácil para as pessoas, pois, as mesmas não podem generalizar categorias de objetos, além de economizar esforço para tomar as suas decisões (KOTLER, 1994).

A atitude não é um construto que possui apenas uma dimensão. Acredita-se que as atitudes são formadas por três componentes, a saber: a cognição (aspecto racional da atitude), a emoção (parte afetiva da atitude) e a conação (ação relacionada à atitude). Isso significa que a medição das atitudes, em princípio, deva levar em consideração esses três componentes

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

(AJZEN e FISHBEIN, 2005; SOLOMON, 2002). Isso ajuda a explicar porque alguns estudos que trabalharam a relação entre atitude e comportamento, obtiveram resultados ruins.

A cognição diz respeito às crenças do indivíduo, as quais podem ser características técnicas do objeto em questão ou então os benefícios emocionais em relacionar-se com o mesmo. Basicamente realiza a ligação entre o objeto e o benefício ou desempenho dele. As crenças podem ser normativas – onde existem juízos morais e de valor -, avaliativas – como o próprio nome indica realiza-se a avaliação do objeto – e as crenças descriptivas – ligam um objeto a uma qualidade ou resultado (HAWKINS, *et al.*, 2007; SHETH, MITTAL e NEWMAN, 2001; BENNETT e KASSARJIAN, 1975).

O componente afetivo está associado com a avaliação emocional do objeto (HAWKINS, *et al.*, 2007). O afeto podem ser descrito como os sentimentos de um indivíduo associado um objeto ou emoções que são geradas nesse indivíduo pelo objeto (SHETH, MITTAL e NEWMAN, 2001; BENNETT e KASSARJIAN, 1975).

O componente conativo contém a predisposição da ação da pessoa – ou em agir - em relação ao objeto (HAWKINS, *et al.*, 2007; SHETH, MITTAL e NEWMAN, 2001; BENNETT e KASSARJIAN, 1975).

Os conceitos de atitude são também estendidos não só aos produtos como também às marcas. Assim, as atitudes dos consumidores em relação a uma marca são descritas como a sua avaliação geral em relação àquela marca. Essa avaliação é decorrente dos benefícios e das associações percebidos pelos consumidores da marca em relação a características técnicas, composição do produto e afins (KELLER, 1993). A formação dessas associações e percepção desses benefícios pode ser associada também com o processo de formação de crenças por parte do consumidor.

### **3.2. OS FATORES INTRÍNSECOS E EXTRÍNSECOS**

Da mesma forma que as atitudes influenciam o comportamento do consumidor, a avaliação dos produtos por parte dos mesmos também pode ser entendida a partir da influência de outros dois fatores: os intrínsecos e os extrínsecos.

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

Em relação aos primeiros, eles estão relacionados aos aspectos ou atributos que compõem os produtos, tais como sabor, cor, temperatura, tamanho, peso, entre outros. Os fatores extrínsecos estão relacionados aos produtos, mas não à sua constituição física. Nesse caso, tem-se a marca, preço, publicidade, serviços, etc.

O valor de uma marca pode ser definido em termos de quatro aspectos: reconhecimento do nome e dos símbolos, lealdade, qualidade do produto e associações com a marca (AAKER, 2002). Os dois primeiros ajudam a criar a reputação da marca, os quais são fundamentais para a formação da percepção da qualidade por parte do consumidor (ZEITHAML, 1998). Os dois últimos estão fortemente relacionados às crenças e atitudes que os consumidores possuem.

Outro fato interessante é que em algumas situações, a realidade de um produto não é o mais importante. O que interessa é que a percepção que as pessoas têm a respeito do produto ou marca. Essa percepção pode ser conceituada como a organização das informações a respeito do mesmo, captadas pelos cinco sentidos do ser humano (SHETH, MITTAL e NEWMAN, 2001).

A relação entre esses fatores, aliado à percepção de qualidade e valor por parte do consumidor, e o processo de escolha do consumidor foi explicado por meio do Modelo de Meios-Fins de Zeithaml (1988).

Nesse modelo, os atributos intrínsecos e extrínsecos, em conjunto com o preço percebido – crenças do consumidor sobre o preço -, formam a qualidade percebida que é o nível de excelência ou de superioridade que o consumidor crê que o produto possui em relação a todos os seus aspectos ou então em relação a algum aspecto específico valorizado pelo consumidor.

Além disso, esse modelo também considera ainda o esforço ou sacrifício que o consumidor terá de demandar para adquirir o produto. Esse esforço possui tanto componentes monetários, como não monetários (tempo, deslocamento, comparação, etc.).

De acordo com Sheth, Howard e Mittal (2001), o valor para o consumidor pode ser dividido em diversas categorias. Basicamente têm-se três categorias, as quais incluem o dinheiro gasto ou disponibilizado em forma de crédito, os benefícios do produto (sejam técnicos, emocionais

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

ou sociais) e ainda a comodidade (localização, horário de funcionamento, entre outros) e os serviços (empatia, atendimento, etc.) prestados pelas empresas.

Por fim, tem-se o valor total. Dependendo da sua intensidade, o consumidor irá definir pela compra ou não do produto. O valor total percebido pelo consumidor é a combinação da qualidade percebida do produto, em conjunto com outros fatores intrínsecos e extrínsecos, tipos de valor do produto e o sacrifício ou esforço para adquirir o produto.

Contudo, esses fatores intrínsecos e extrínsecos possuem um grau de influência diferente dependendo da situação. Em geral, os fatores extrínsecos são mais importantes em situações nas quais o consumidor não teve uma experiência anterior com o produto, ou seja, tem-se a situação da primeira compra. Além disso, o consumidor pode não ter condições de avaliar os atributos intrínsecos do produto ou acredita que não vale a pena fazê-lo.

Por outro lado, os atributos intrínsecos serão mais importantes nas situações nas quais o consumidor percebe alto risco na compra do produto. Então ele irá procurar informações – geralmente técnicas - com o intuito de tomar a melhor decisão. Além disso, a própria experiência anterior com o produto faz com que a avaliação acerca dos atributos intrínsecos se torne mais fácil e, portanto, mais importante para o consumidor.

Por fim, é importante ainda descrever que Zeithaml (1988) compara a percepção da qualidade com a percepção das atitudes. Nesse caso, os dois podem ser comparados como avaliações por parte dos consumidores, nos quais existem dimensões cognitivas, afetivas e conativas.

### **3.3. A PERCEPÇÃO DE ATRIBUTOS INTRÍNSECOS E EXTRÍNSECOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS POR PARTE DOS CONSUMIDORES**

A identificação e conhecimento acerca da formação dos atributos intrínsecos e extrínsecos dos alimentos e bebidas é alvo de diversos estudos, tanto no Brasil, quanto em outros países. De acordo com Gunard; Uotani e Schlich (2001), já foi provado por inúmeras pesquisas, que variáveis não sensoriais (informação nutricional, embalagem, contexto de compra, expectativas e atitudes) podem afetar fortemente a percepção sensorial por parte dos indivíduos (SIRET; ISSANCHOU, 2000; DELIZA; McFIE, 1994)

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

Outro ponto a ser destacado é que quando o consumidor experimenta produtos que possuem uma identidade compatível com os valores em que ele acredita, a avaliação acerca do sabor é mais positiva do que aqueles produtos que não são compatíveis com suas crenças. Em um estudo de Allen, Gupta e Monnier (2008), este tipo de avaliação por parte dos indivíduos pode ser verificado.

Os consumidores possuem diversas expectativas, as quais são formadas por crenças e que posteriormente, formam as atitudes em relação a alimentos e bebidas. Podem também serem formadas pela experiência anterior (DRANSFIELD; ZAMORA; BAYLE, 1998) ou por conceitos pré-definidos (D'HAUTEVILLE; FORNERINO; PERROUTY, 2006). Em relação à carne suína, Grunert; Bredahl e Brunso (2004) por meio de entrevistas e grupos de foco descobriram que os atributos intrínsecos considerados na avaliação de consumidores europeus são representados pelo corte da carne, cor e concentração de gordura (nas bordas nódulos de gordura, etc.). Os atributos extrínsecos foram identificados como o preço, origem da carne (país e condições de produção da carne) e local de compra da carne. No caso de Dransfield; Zamora e Bayle (1998), as diferenças entre a percepção dos consumidores considerando as amostras com carnes se nenhum tipo de informação e as carnes acrescidas de informações como preço, percentual de gordura e afins, foram significativamente diferentes. Isto significa que as informações antecipadas e os atributos extrínsecos, são capazes de influenciar e alterar a percepção dos consumidores sobre o sabor dos produtos que estão consumindo.

Outro estudo, no qual foi acrescentada ao teste cego de iogurtes de morango, a informação “iogurte enriquecido com proteínas bioativas”, também apresentou resultados estatisticamente significativos positivos em relação à percepção do sabor do produto – iogurte de morango (RIBEIRO, 2008).

Em termos de Brasil, Ribeiro *et al.* (2008) mostrou que a embalagem e o conhecimento prévio sobre as marcas de cervejas influencia nos resultados dos testes sensoriais. Neste caso, no teste cego sem nenhum tipo de informação, somente um par de cervejas líder nacional e uma cerveja regional apresentaram diferenças significativas em relação ao paladar. De outro lado, a amostra que teve as embalagens mostradas durante os testes, gerou resultados em que as diferenças relativas ao sabor foram muito maiores, foram estatisticamente mais significativas, sendo que para as marcas líderes de mercado, os resultados foram bem maiores. Em suma, o

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

de produto. Outro estudo realizado considerou com o produto a ser experimentado, a cachaça. Este estudo mostrou que a cachaça envelhecida é mais aceita pelos consumidores em relação às cachaças novas, às adicionadas com extrato de café e extrato de madeira. Essa diferença tornou-se ainda mais acentuada quando os respondentes tinham conhecimento acerca do produto que estavam experimentando (LIMA *et al.*, 2009).

## **4. METODOLOGIA**

### **4.1. METODOLOGIA DE PESQUISA**

Essa é uma pesquisa que abrange duas classificações (MALHOTRA, 2001; MARCONI e LAKATOS, 2005). Em parte ela é uma pesquisa descritiva, a qual caracteriza-se por ser um tipo de pesquisa conclusiva cujo maior objetivo é a descrição de algo, usualmente características de mercado ou funções. Além disso, pode-se classificá-la como pré-experimental sem grupo de controle por meio dos testes cegos de degustação realizados com a comparação antes e depois. Assim, o grupo de observação é medido duas vezes ( $O_1$  e  $O_2$ ), sendo que entre as medições tem-se o tratamento ( $X$ ). O resultado é obtido por meio de  $O_2 - O_1$  (MALHOTRA, 2001).

A pesquisa teve duas etapas. A primeira etapa, qualitativa, consiste na consulta de bibliografia sobre o assunto, outras pesquisas realizadas sobre o tema, análise de pesquisas qualitativas com os consumidores de cerveja e profissionais do setor de venda de cerveja. A segunda etapa corresponde à pesquisa quantitativa, descritiva (*survey*) e experimental – teste cego de degustação de cerveja - feita junto aos consumidores de cerveja.

Com o objetivo de melhor conhecer as opiniões, os critérios de escolha, os atributos mais valorizados, o processo de consumo de cerveja e afins, foram realizadas 10 entrevistas com consumidores e profissionais do mercado de bebidas, com o objetivo de conhecer melhor o problema e a opinião dos mesmos em relação ao comportamento de compra dos indivíduos para esse tipo de produto. Todas as entrevistas foram gravadas em fita cassete. A partir dos dados obtidos nesta pesquisa, foi possível elaborar o instrumento de coleta de dados – questionário – adequado para que se atinja os objetivos desta pesquisa, além de proporcionar uma melhor visão e compreensão a respeito do contexto do problema.

Em relação às entrevistas, Marconi e Lakatos (1986) descrevem que elas ocorrem com o encontro de duas pessoas, portanto é uma conversação realizada face-a-face, em que uma destas obtém as informações que deseja da outra pessoa, através de uma conversa de natureza profissional e de forma metódica. Para Andrade (1997), a entrevista tem algumas vantagens sobre outras técnicas, devido ao fato de que pode ser utilizada com pessoas de todos os segmentos sociais. O entrevistador pode esclarecer e tirar dúvidas do entrevistado acerca das perguntas propostas, pode-se observar gestos, atitudes e reações do entrevistado.

Segundo Sellitz *et al.* (1967, p. 297):

a definição de uma entrevista focalizada pode ser ampliada, de forma a incluir qualquer entrevista em que o entrevistador conheça, antecipadamente, os aspectos de uma experiência que deseja que o entrevistado abranja em sua discussão, ainda que o pesquisador não tenha observado e analisado a situação específica de que o entrevistado participou.

Ainda, de acordo com esses autores, a entrevista focalizada é realizada através de uma lista de tópicos que devem ser abrangidos, mas o entrevistador determina a ordem e a maneira de propor as perguntas.

Neste trabalho foi também utilizado o contato pessoal tendo como instrumento de coleta de dados o questionário. Segundo texto de MARCONI e LAKATOS (1986) a elaboração de um questionário requer a observância de normas precisas, a fim de aumentar sua eficácia e validade. Em sua organização deve-se levar em conta os tipos, a ordem, os grupos de perguntas, a formulação das mesmas e também tudo que se sabe sobre percepção, estereótipos, mecanismos de defesa, liderança e etc.

Após a elaboração do instrumento de coleta dos dados, foi realizado o pré-teste do questionário junto aos consumidores de cerveja. Os resultados serviram de embasamento para alterações e melhorias no questionário original. Foram aplicados 35 questionários, com o intuito de se identificar os problemas e pontos duvidosos que os mesmos apresentavam para os respondentes.

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

Foram seguidas as técnicas recomendadas por Malhotra (2001) que descreve que o propósito do pré-teste é o de melhorar o questionário pela identificação e eliminação de problemas em potencial. O pré-teste deve ser realizado junto ao mesmo público-alvo da pesquisa, ou seja, a amostra do pré-teste deve possuir as mesmas características da amostra a ser pesquisada.

As unidades de observação são os clientes do restaurante no qual foi realizada a pesquisa e que são consumidores de cerveja, além de profissionais do setor. As unidades de análise são os consumidores brasileiros de cerveja. A aplicação dos questionários, bem como as entrevistas, ocorreu em uma metrópole da região sudeste do Brasil. Contudo, apesar da unidade de análise se referir aos consumidores brasileiros, a amostragem utilizada não foi probabilística, pois, a mesma não garante a completa aleatoriedade dos dados obtidos. A pesquisa ocorreu em um restaurante especializado na comida local, sendo que a sua escolha deveu-se a conveniência e aquiescência para a realização da pesquisa. Assim, essa amostra é classificada como por conveniência, a qual segundo MALHOTRA (2001), é uma amostragem não probabilística, em que a seleção das unidades amostrais é baseada na obtenção de elementos convenientes, ou seja, eles estão no lugar adequado no momento oportuno. É a mais rápida e mais barata, pois os elementos são fáceis de encontrar e rápidos de encontrar.

Assim, é necessário ressaltar que os resultados obtidos a partir da pesquisa são limitados em função da amostra utilizada. O público que freqüenta o restaurante é diferente do resto da população brasileira, pois, o preço da sua linha de produtos – comida regional – é bem mais dispendioso do que a alimentação encontrada e consumida pela população em geral. Além do mais, nada garante que os clientes que participaram da pesquisa sejam realmente representativos do próprio restaurante, em função de que a pesquisa foi realizada nos finais de semana – sábado e domingo.

O processo de aplicação dos questionários foi feito da seguinte forma: os clientes ao chegar ao restaurante acomodavam-se e analisavam o cardápio. Quando, após serem abordados pelo garçom, escolhiam o que iriam comer, o pesquisador se aproximava e explicava o objetivo da pesquisa, como ela seria feita e se os clientes estavam dispostos a participar da mesma.

Cabe ressaltar que o teste cego, uma das principais fases da pesquisa, ocorria antes dos clientes tomarem qualquer tipo de bebida alcoólica ou não. Ao aceitar participar da pesquisa,

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

do mesmo, o qual consistia de perguntas como idade, sexo, marca preferida, motivo para consumo do produto e freqüência semanal do consumo de cerveja. Enquanto isso, o pesquisador buscava os copos para a segunda fase da pesquisa que consistia no teste cego do sabor e posterior preenchimento do questionário pelos participantes da pesquisa. A escala utilizada nesse teste foi nominal, onde os respondentes relacionavam as marcas de cerveja com a marcação dos copos. As marcas de cerveja que participaram do teste eram as líderes de mercado no Brasil em 2007, a saber: Antarctica, Brahma, Kaiser, Nova Schin e Skol. Ao final, foram aplicados 190 questionários, sendo que 188 foram considerados válidos.

Durante o experimento, cinco copos com 60ml de cerveja eram disponibilizados para os participantes da pesquisa. De acordo com Urdan e Urdan (2001), essa quantidade é a indicada pelas indústrias de cerveja para o processo de degustação – mais indicado para a percepção por meio do paladar. Por meio de um medidor, 60 ml de cerveja era colocada em um copo de plástico descartável. Esse procedimento era importante para evitar que algum resíduo de cerveja ou algum tipo de desinfetante ou sabão pudesse influenciar na percepção do paladar dos participantes da pesquisa. Os copos eram descritos pelas letras “A”, “B”, “C”, “D” e “E”.

Além disso, outros cuidados também foram tomados. Todas as cervejas que participaram do teste estavam acondicionadas no mesmo refrigerador e em locais semelhantes para evitar qualquer diferença na temperatura do produto entre as cinco marcas participantes do teste. Outra medida foi a disponibilização de um copo de 500 ml de água mineral sem gás para permitir uma melhor percepção do sabor entre a degustação de uma marca e outra.

## **5. ANÁLISE DOS DADOS**

### **5.1 – PESQUISA QUALITATIVA**

Por meio das entrevistas, observou-se que os profissionais do setor de comercialização de bebidas e os próprios clientes não conseguiram traçar um perfil específico dos consumidores de cerveja. Por outro lado, percebeu-se entre os grupos de entrevistados – clientes e profissionais da área - que o sabor exerce uma forte influência sobre os que procuram esse tipo de produto.

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

Outro ponto importante a ser mencionado refere-se à temperatura do produto. Apesar de não ser de responsabilidade dos fabricantes e responsáveis pelas marcas, os entrevistados e, principalmente os comerciantes, foram taxativos ao afirmar que a temperatura abaixo de 0º Celsius é uma das características mais valorizadas pelos consumidores. Além disso, a própria coloração esbranquiçada da garrafa parece atiçar ainda mais o paladar dos consumidores.

Em termos dos papéis dos consumidores e influências sociais e familiares, identificou-se que os maridos, irmãos, pais e amigos – portanto, pessoas do sexo masculino – são capazes de interferir fortemente no processo de compra e consumo, principalmente quando esses últimos são mulheres.

Outro comportamento interessante identificado nas entrevistas foi relacionado a preço e *status*. Em algumas situações, os consumidores gostam de cervejas mais baratas, mas quando está acompanhado dos amigos no bar ou recebe visitas em casa, muitas vezes compram a marca mais conhecida ou que vende ou ainda, compram uma marca conhecida, mas um pouco mais barata para não “passarem vergonha”.

Em relação às crenças sobre o produto, os entrevistados listaram alguns fatores nos quais os consumidores acreditam fortemente, e que, podem influenciar na sua escolha e no seu comportamento de consumo. Um deles refere-se principalmente aos efeitos colaterais do dia seguinte ao consumo do produto. Segundo os entrevistados, os consumidores acreditam que algumas marcas de cerveja são responsáveis por ressacas, dores de cabeça, diarréias, dor de barriga, tonturas e afins, que atormentam os consumidores. Além disso, a localização da fábrica é um item também muito considerado pelos clientes. Eles acreditam que, em algumas situações, o local de fabricação da cerveja e, portanto, a água utilizada na sua confecção, é mais importante do que a marca da mesma.

## 5.2 – TRATAMENTO DOS DADOS E CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

O objetivo é identificar se as questões não-respostas ou respondidas parcialmente pelos entrevistados podem comprometer as análises a serem realizadas, bem como descobrir possíveis tendências no não preenchimento destas questões. Esse fato pode causar viéses nas inferências encontradas na amostra estudada, bem como pode acarretar uma diminuição na

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

amostra. A aleatoriedade da ausência de dados de uma amostra é um pressuposto importante. Isto significa que não existe uma diferença sistemática entre os dados coletados e os dados ausentes, ou seja, ambos são um subconjunto aleatório dos elementos que compõem todo o universo de pesquisa (NEWTON e RUDESTAM, 1999).

Assim, foi realizada uma análise descritiva dos dados faltantes para cada variável. Nenhuma questão apresentou um índice superior a 5% de dados faltantes – em números absolutos, 9 respostas de um total de 188 questionários.

Em relação à marca preferida e a freqüência de consumo, somente um respondente deixou essas questões sem resposta. Três respondentes não informaram a idade. E por fim, um respondente não indicou qual a marca da amostra “A”, três não indicaram qual a marca da amostra “B”, cinco não indicaram a marca da amostra “C”, seis não indicaram a amostra da marca “D” e cinco não indicaram a marca da amostra “E”.

Caso alguma variável tivesse apresentado mais do que 5% de dados ausentes, seria realizado um teste t entre os questionários nos quais a variável está ausente e presente para verificar se existe alguma diferença estatisticamente significativa. Contudo, de acordo com TABACHNICK e FIDELL (2001), somente as variáveis com mais de 5% de dados faltantes devem ser consideradas na análise do teste t de aleatoriedade.

Em relação às características da amostra, a grande maioria dos entrevistados são homens 76,1% (143 em números absolutos) em comparação com os 23,9% de mulheres (45 em números absolutos). A idade média das mulheres foi em torno de 38 anos e a dos homens em torno de 42 anos. A maioria dos participantes da pesquisa possui idade entre 35 e 50 anos.

### 5.3 – PESQUISA QUANTITATIVA

A análise quantitativa começa com a identificação dos hábitos de consumo dos componentes da amostra. Os resultados obtidos são exibidos abaixo:

Tabela 1 - Hábitos de consumo da amostra estudada.

Consumo	Freqüência	Percentual
Menos de 1 vez por semana	41	21,9%

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

1 ou 2 vezes por semana	76	40,6%
3 ou mais vezes por semana	70	37,4%

Fonte: dados da pesquisa.

Observa-se pelas informações acima que apesar de não ser maioria, e dos valores com o grupo que mais consome cerveja serem próximos, o maior grupo da amostra consome cerveja em termos de freqüência moderada, com cerca de 1 a 2 vezes na semana.

Além disso, um dos objetivos da pesquisa é o de identificar quais são os principais motivos pelos quais uma pessoa consome uma determinada marca de cerveja. Algumas alternativas utilizadas nessa questão foram obtidas a partir da pesquisa qualitativa e bibliográfica. Nessa questão, o respondente podia marcar mais de uma opção.

Tabela 2 - Motivos pelos quais o consumidor consome uma determinada marca de cerveja.

Motivos	Freqüência	Percentual
Por causa do seu preço mais baixo.	11	5,9%
Porque é a cerveja que os meus amigos bebem.	21	11,2%
Porque é a mais fácil de encontrar.	7	3,7%
Porque é a mais saborosa.	177	94,1%
Porque é feita com os melhores ingredientes.	16	8,5%
<b>Porque é a marca mais conhecida.</b>	15	8%

Fonte: Dados da pesquisa.

É importante notar, em primeiro lugar, que apesar do fato das pessoas muitas vezes explicitarem diversos motivos pela escolha de uma marca de cerveja, os resultados da pesquisa mostram que somente o sabor é fundamental na escolha desse produto. Como segundo motivo aparece a influência dos amigos.

Um viés que pode ocorrer nessa questão é que os respondentes podem ter interpretado que era para marcar somente uma das opções. Essa era a única questão do questionário, a qual aceita que o respondente marque mais de uma opção. Além disso, o ambiente no qual foi realizada a pesquisa – dentro de um restaurante, enquanto os clientes aguardavam os seus pedidos - pode ter contribuído para que os respondentes não percebessem a possibilidade de marcar mais de uma opção.

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

Outra informação obtida pela pesquisa foi em relação à marca preferida pelos componentes da amostra. Essa informação é muito importante para a posterior verificação do acerto ou não da sua marca preferida no teste cego da cerveja. Os resultados estão abaixo:

Tabela 3 - Preferência de marca antes do teste cego da cerveja.

Marcas	Antes do Teste Cego		Depois do Teste Cego		Diferença entre a Percepção de Marcas ( $O_2 - O_1$ )	
	Freqüênci a	Percentual	Freqüênci a	Percentual	Freqüênci a	Percentual
Marca A	128	68,4%	32	17,1%	-96	-51,3%
Marca B	4	2,1%	48	25,7%	44	23,6%
Marca C	4	2,1%	34	18,2%	30	16,1%
Marca D	39	20,9%	33	17,6%	- 6	-3,3%
<b>Marca E</b>	<b>12</b>	<b>6,4%</b>	<b>40</b>	<b>21,4%</b>	<b>28</b>	<b>15,0%</b>

Fonte: dados da pesquisa.

Percebe-se claramente que a grande maioria dos respondentes prefere as marcas “A” e “D” – antes do teste cego de degustação.

Após o experimento – teste cego de degustação -, é possível verificar que existe um grande equilíbrio entre a preferência das cervejas e que os resultados obtidos antes da degustação não foram coerentes com os resultados obtidos depois da degustação do produto. Contudo, as marcas “B” e “E” respectivamente são as mais preferidas pelos consumidores, ao provar o produto sem conhecer a marca de cada uma das cervejas.

Uma dos objetivos que se deseja atingir por meio desse trabalho, é o de verificar se os consumidores conseguem reconhecer o gosto da sua cerveja predileta. Os resultados obtidos foram de que entre 188 pessoas, somente 35 pessoas (18,62% do total) acertaram a cerveja de sua marca preferida, sendo que 153 (81,38% do total) pessoas não acertaram. Considerando que como havia cinco opções para os respondentes, os mesmos possuíram 20% de chance de acerto, ou seja, de cada cinco respostas, uma delas deveria corresponder à marca de cerveja que o respondente mais aprecia.

Além disso, como a escolha se referia à marca preferida do consumidor, a chance de acerto da mesma pode ser considerada bem maior do que 20%. Assim, verifica-se que o consumidor de

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

cerveja – na grande maioria das vezes – é incapaz de reconhecer a marca de cerveja que mais gosta e que provavelmente mais consome.

O Qui-Quadrado é uma técnica estatística cujo objetivo é o de testar a significância estatística obtida em uma tabulação cruzada. Esse teste é realizado a partir da comparação entre as freqüências – em números absolutos e não percentuais – esperadas e as observadas. Além do pressuposto dos números absolutos, o teste do Qui-Quadrado não deve ser utilizado quando os valores esperados nas células forem inferiores a 5 (cinco). Quando o valor obtido ou esperado for menor do que 10, deve-se aplicar um fator de correção (MALHOTRA, 2001; MORGAN e GRIEGO, 1998).

O Teste do Qui-Quadrado foi realizado entre as opções das marcas preferidas antes e depois do teste cego de degustação de cerveja, ou seja, procurou-se verificar se a diferença entre as marcas de cerveja preferidas antes e depois da degustação era significativa. O resultado encontrado apresentou uma significância abaixo de 0,000 ( $p < 0,000$ ). Isso significa que os consumidores realmente não conseguem distinguir a sua marca de preferência e a predileção dos consumidores pelas marcas alterou-se após a degustação do produto. Contudo, esse resultado pode ter algumas ressalvas em função de que como algumas células, principalmente relacionadas às Marcas “C” e “D” apresentaram valores menores do que cinco, os resultados podem não ser precisos como deveriam.

Ainda em relação ao teste cego de degustação, os consumidores tentaram ainda reconhecer as cinco marcas de cerveja que participaram do experimento. Os resultados em relação ao acerto das marcas são os seguintes:

Tabela 4 - Número de acertos de marca de cerveja após o teste cego.

<i>Número de Acertos (0-5)</i>	<i>Freqüência</i>	<i>Percentual</i>
Zero	73	38,8%
Um	70	37,2%
Dois	24	12,8%
Três	18	9,6%
<b>Cinco</b>	<b>3</b>	<b>1,6%</b>

Fonte: dados da pesquisa.

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

Ciente dos resultados anteriores, nos quais o nível de acerto da marca preferida foi baixo, esperava-se que esse índice seria muito menor quando se trabalhou com as cinco marcas participantes do teste cego de degustação. Observando-se os resultados acima, essa previsão realmente se confirmou.

Outro teste realizado foi o Mann-Whitney. Esse é um teste que trabalha com dados categóricos com o intuito de verificar se existe ou não de uma diferença significativa entre as observações obtidas (PESTANA e GAGEIRO, 2000). O objetivo nessa pesquisa é o identificar se existe alguma diferença significativa entre homens e mulheres em relação ao motivo de escolher uma marca de cerveja em função de que essa marca é a que meus amigos bebem.

O resultado apurado apresentou uma significância de 0,979. Isso significa que esse motivo não apresenta diferença entre homens e mulheres.

Por fim, procedeu-se o Teste de Kruskal-Wallis – o equivalente não-paramétrico à Análise de Variância - foi realizado para verificar se existe alguma diferença estatisticamente significativa entre aqueles que consomem mais cerveja do que aqueles que consomem menos, em relação ao acerto entre as marcas preferidas e também considerando o número de acertos obtidos. Apesar da proporção em relação aos que bebem mais cerveja ser um pouco maior do que aqueles que bebem menos – principalmente ao grupo que bebe menos de uma vez por semana -, os resultados obtidos não foram significativos em termos estatísticos ( $p > 0,10$ ) em relação ao número de acertos da sua marca preferida.

O mesmo ocorreu em relação ao número total de acertos das cinco marcas de cerveja que compuseram o teste cego de degustação. Nesse caso, as diferenças em valores absolutos e percentuais foram pequenas, e o Teste de Kruskal-Wallis também não apresentou um resultado estatisticamente significativo (o sig. obtido também foi  $> 0,10$ ).

## **6. CONCLUSÕES**

A primeira e mais importante conclusão do experimento realizado diz respeito ao fato de que os consumidores de cerveja não conseguem reconhecer proporcionalmente em termos

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

para os consumidores escolherem a(s) sua(s) marca(s) de preferência. Na pesquisa qualitativa observou-se também que o sabor é o atributo mais importante, inclusive em relação à marca.

Esses resultados são coerentes com aqueles obtidos por Neves e Costa (2005), onde o sabor obteve mais de 50% das indicações dos motivos para a escolha de uma marca de cerveja.

Contudo, o fato de que o sabor não é reconhecido, mesmo em relação às marcas preferenciais, indica que a marca – e suas associações - deve ser o atributo mais importante, ou seja, nesse caso, o atributo extrínseco influencia mais na escolha desse produto – cerveja – do que o seu atributo intrínseco considerado mais importante pelos consumidores.

Assim, as implicações gerenciais em relação aos resultados da pesquisa são muitas. O competente gerenciamento da marca, e por conseguinte, de todo o processo de formação de crenças, atitudes, reputação, posicionamento, entre outros são de fundamental importância para o sucesso comercial e participação de mercado de uma determinada marca de cerveja. Os resultados da pesquisa indicam que a competição entre as empresas que formam o mercado de fabricantes de cerveja no Brasil ocorre não nas gôndolas dos supermercados e nas prateleiras dos bares, e sim, na mente dos consumidores. Antes de mais nada, a guerra no mercado de cerveja no Brasil é pela mente dos consumidores.

Ainda em relação à marca, a construção do *brand equity* torna-se um fator primordial neste contexto. Por conseguinte, atividades e projetos devem ser desenvolvidos pelos gestores da cadeia produtiva da cerveja para aumentar o reconhecimento, as associações positivas, as diferenciações, a afeição e os vínculos entre a marca de cerveja e o seu público-alvo.

De acordo com outras pesquisas descritas ao longo do texto, o conhecimento de quais atributos sensitivos são capazes de influenciar a aceitação dos consumidores acerca de um alimento ou bebida é de fundamental importância para estas indústrias. No caso das cervejas, identificar quais são os fatores extrínsecos (informações, preço, embalagem, etc.), além da marca que foi objeto deste estudo, são fundamentais para o sucesso de suas iniciativas mercadológicas. É importante ressaltar que a identificação destes atributos pode ser muito útil pra reforçar ou modificar um determinado posicionamento mercadológico desejado pela empresa. Além disso, outro ponto a ser considerado é o de que a identificação destes atributos

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

Outra conclusão importante é a de que, ao contrário do senso comum e dos resultados da pesquisa qualitativa obtidos, os amigos não influenciam mais as mulheres do que os homens em relação à escolha da cerveja a ser consumida. Esse resultado pode parecer estranho em um primeiro momento, mas pesquisas – IBGE – indicam que o consumo de cerveja entre as mulheres está se tornando proporcionalmente maior a cada dia que passa no Brasil. Portanto, as mulheres estão se tornando mais especialistas e menos influenciadas pelos grupos do sexo masculino – pais, namorados, irmãos e etc.

O mesmo ocorreu em relação ao nível de consumo do produto e o nível de acerto das marcas. Tanto em relação ao número de acertos da marca preferida quanto ao número total de acertos referentes a todas as marcas, não houve diferença significativa entre diferentes grupos de indivíduos que consomem – em termos de freqüência semanal - mais ou menos cerveja.

Em termos teóricos, os resultados são muito interessantes, pois, apontam que nem sempre – e isso também já foi descrito na teoria – os consumidores são capazes de expressar as verdadeiras razões para as suas escolhas. Isso está coerente com a teoria do comportamento do consumidor que descreve que em muitas situações, o mais importante é a percepção do consumidor, a qual nem sempre corresponde à realidade.

Além disso, no caso da cerveja, verifica-se que os atributos extrínsecos são mais importantes do que os atributos intrínsecos, o que corrobora com a teoria, a qual descreve que os atributos extrínsecos são mais importantes do que os intrínsecos quando o consumidor percebe poucos riscos ou quando o seu envolvimento com o processo de compra produto é baixo. Assim, provavelmente o consumidor procura pistas acerca da qualidade do produto e, dependendo da sua avaliação, ele aceita experimentá-lo. Estas pistas devem ser pesquisadas e, dependendo dos resultados, serem utilizadas pela indústria cervejeira. Estas pistas podem ser representadas pela embalagem do produto, cor da garrafa, preço, informações sobre o rótulo, entre outros.

Como já foram descritos no tópico “Metodologia”, os resultados obtidos não podem ser generalizados em função das limitações impostas pela amostra utilizada. Além disso, o pressuposto do número mínimo de observações por célula não foi completamente atendido no Teste do Qui-Quadrado.

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**

**Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga**

Por fim, outros estudos são necessários, não só com esse produto, mas também com outras categorias de produtos com o intuito de verificar a força e a influência dos fatores intrínsecos e extrínsecos. Uma sugestão é a de classificar os produtos de acordo com o nível de envolvimento e risco percebido pelos consumidores com o intuito de compreender melhor, as relações e as influências entre esses fatores e as diversas categorias de produtos e serviços.

Além disto, em relação à cerveja, poderiam ser realizados testes cegos com e sem a apresentação de embalagem com o intuito de verificar como esse item da gestão de produtos pode influenciar a percepção dos consumidores. Outra alternativa, seria disponibilizar informações sobre o produto, com o mesmo intuito de verificar a sua influência sobre a aceitação do sabor deste produto.

## **7. BIBLIOGRAFIA**

AAKER, David A. **Marcas:** brand equity gerenciando o valor da marca. São Paulo: Negócio, 1998.

AAKER, David A. O ABC do Valor da Marca. **HSM Management**, nº. 31, p. 57-60, março/abril, 2002.

ALLEN, Michael W.; GUPTA, Richa; MONNIER, Arnaud. Interactive Effect of Cultural Symbols and Human Values on Taste Evaluation. **Journal of Consumer Research**, v.35, p.294-308, August 2008.

BENNETT, Peter D. & KASSARJIAN, Harold H. **O Comportamento do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 1975.

BLACKWELL, Roger D., MINIARD, Paul W. & ENGEL, James F. **Comportamento do Consumidor**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

DELIZA, R.; MACFIE, H. J .H. The Generation of Sensory Expectations by External Cues and It's Affects on Sensory Perception and Hedonic Ratings: A Review. **Journal of Sensory Studies**, v.11, p.103-128, 1994.

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**  
Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga

D'HAUTEVILLE, F.; FORNERINO, M.; PERROUTY, JP. Disconfirmation of Taste as a Measure of Region of Origin Equity: an experimental study on five french regions. In: III International Wine Marketing and business conference. **ANAIS do II IWMBC**. Montpellier, July, 2006.

DRANSFIELD, Eric; ZAMORA, Florence; BAYLE, Marie-Christine. Consumer Selection of Steaks as Influenced by Information and Price Index. **Food Quality and Preference**, v.9, n.5, p. 321-326, 1998.

FISHBEIN, Martin, & AJZEN, Icek. Attitudes and opinions. **Annual Review of Psychology**, v. 23, p. 487- 544, 1972.

FREIRE, Karine de M.; ALMEIDA, Stefânia O. de. Testes Cegos de Preferência do Consumidor: uma Aplicação da Lei de Thurstone para Mensurar a Preferência por Vinhos. In XXVI ENANPAD – Encontro Nacional dos Cursos de Pós-Graduação em Administração. **Anais Eletrônicos do XXV ENANPAD**, 2002.

GRUNERT, Klaus G.; BREDAHL, Lone; BRUNSO, Karen. Consumer perception of meat quality and implications for product development in the meat sector - a review. **Meat Science**, v. 66, p.259–272, 2004.

GUINARD, Jean-Xavier; UOTANI, Bunsaku; SCHLICH, Pascal. Internal and External Mapping of Preferences For Commercial Lager Beers: comparison of hedonic ratings by consumers blind versus with knowledge of brand and prices. **Food Quality and Preference**, v.12, p.243–255, 2001.

HAWKINS, Del I., MOTHERSBAUGH, David L. & BEST, Roger J. **Comportamento do Consumidor:** construindo a estratégia de marketing. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em:  
<http://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 23 abr. 2008.

KELLER, Kevin L. Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity.

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**  
Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994.

LIMA, Lilia P. *et al.* Influência do Envelhecimento e da Utilização de Diferentes Extratos na Aceitabilidade Sensorial da Cachaça. In: **XVI Encontro Nacional e II Congresso Latino-americano de Analistas de Alimentos**, 2009, Belo Horizonte.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. New Jersey: Prentice Hall, 2001.

MARCONI, Maria de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas, 1986.

MARCONI, Maria de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2005.

MORGAN, A.; GRIEGO, V. **Easy Use and Interpretation of SPSS for Windows**: answering research questions with statistics. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1998.

MOWEN, John C., MINOR, Michael S. **Comportamento do consumidor**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

NEVES, João A. D.; COSTA, Átila M. C. Razões de Preferência de Marcas de Cerveja por Estudantes Universitários de Fortaleza. **Rev. Humanidades**, v. 20, n. 1, p. 7-20, jan./jun. 2005.

NEWTON, Rae R. & RUDESTAM, Kjell E. **Your Statistical Consultant**: Answer To Your Research & Data Analysis Questions. Sage-UK, 1999.

PESTANA, João N.; GAGEIRO, Maria H. **Análise de Dados Para Ciências Sociais**: A complementariedade do SPSS. Lisboa: Sílabo, 2000.

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**  
Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga

RIBEIRO, Milene Moreira. **Desenvolvimento e Caracterização Sensorial de Iogurte Diet Sabor Morango Enriquecido Com Concentrado Protéico de Soro.** 2008. 93 p. (Mestrado em Ciência e Tecnologia de Alimentos). Universidade Federal de Viçosa, Viçosa.

RIBEIRO, Milene M. *et al.* Influência da Embalagem na Aceitação de Diferentes Marcas Comerciais de Cerveja Tipo Pilsen. **Ciência e Tecnologia de Alimentos**, v.28, n.2, p.395-399, abr.-jun. 2008.

RIBEIRO, Milene M. *et al.* Estudo de mercado de iogurte da cidade de Belo Horizonte/MG. **Ceres**, v. 57, n.2, p. 151-156, mar/abr, 2010.

SELLTIZ, JAHODA, DEVSCH & COOK **Métodos de Pesquisas Nas Relações Sociais**. São Paulo: Herder, 1967.

SHETH, Jagdish N., MITTAL, Banwari & NEWMAN, Bruce I. **Comportamento do Cliente**: indo além do comportamento do consumidor. São Paulo: Atlas, 2001.

SILVA, Aline Costa. Formulações de Blends de Café Arábica (C.arábica) Para Bebida de Café Espresso: percepção e expectativa sensorial. 2009. 128 p. (Mestrado em Ciência e Tecnologia de Alimentos). Universidade Federal do Ceará, Fortaleza.

SIRET, F.; ISSANCHOU, S. Traditional Process: influence on sensory properties and consumer's expectation and liking. Application to paté de campagne. **Food Quality and Preference**, v.11, n.3, p.217-228, 2002.

SINDCERV – Sindicato Nacional da Indústria da Cerveja> Disponível em: <<http://Twww.sindcerv.com.br>>. Acesso em 15 mar. 2008.

TABACHINIK, B. G.; FIDELL, L. S. **Using Multivariate Statistics**. 4 ed. New York: HarperCollins, 2001.

TAVARES, Mauro C. **A Força da Marca**: como construir e manter marcas fortes. São Paulo: Harbra, 1998.

**O Reconhecimento do Sabor de Cervejas por Parte do Consumidor: Um Experimento por Meio do Teste Cego de Cervejas.**  
Luiz Rodrigo Cunha Moura, Lilian Virginia Caixeta, Nina Rosa da Silveira Cunha, Luiz Eduardo Leite de Moura, Ricardo Teixeira Veiga

URDAN, A. T. & URDAN, Flávio Torres. O Impacto da Marca sobre as Preferências do Consumidor: um Experimento com Cerveja. In XXV ENANPAD – Encontro Nacional dos Cursos de Pós-Graduação em Administração. **Anais Eletrônicos do XXV ENANPAD**, 2001.

ZEITHAML, Valarie A. Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. **Journal of Marketing**, v.52, n.2, p.2-22, July 1988.

Artigo recebido em: 15/08/2009

Artigo aprovado em: 13/04/2010