

Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DE UM RESTAURANTE EM SANTA
MARIA – RS**

**CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF A RESTAURANT IN SANTA MARIA –
RS**

Angela Pellegrin Ansuji, Fernando de Jesus Moreira Junior, José Renê de Oliveira e Nicásio Gouveia

RESUMO

O objetivo desse trabalho foi avaliar o nível de satisfação dos clientes de um restaurante em Santa Maria – RS, por meio de análise estatística descritiva, a fim de identificar oportunidades de melhorias para o restaurante avaliado. Os clientes foram convidados a avaliar a sua satisfação com relação à 28 itens, segundo uma escala *likert*. Os resultados mostraram que o restaurante oferece serviços de qualidade aos clientes com relação à sua estrutura interna, ao layout, às opções e à rapidez no pagamento, além de todos os aspectos relacionados com a alimentação. No entanto, foi verificado que os maiores índices de insatisfação estão relacionados com o cheiro do ambiente interno, a decoração interna, o preço cobrado, o estacionamento e a limpeza. Os resultados apontados por essa pesquisa, assim como as recomendações de melhoria, serão encaminhados ao restaurante para que possam ser tomadas as medidas necessárias a fim de garantir a melhoria contínua da qualidade dos seus serviços.

Palavras-chave: Pesquisa de Satisfação; Clientes; Restaurantes; Análise Descritiva

ABSTRACT

The aim of this study was to evaluate the customer satisfaction level of a restaurant in Santa Maria - RS , using descriptive statistical analysis in order to identify opportunities for improvements to the rated restaurant. Customers were asked to rate their satisfaction with respect to 28 items, according to a Likert scale. The results showed that the restaurant offers quality services to customers with respect to its internal structure, the layout, the options and speed in payment, plus all the aspects related to food. However, it was found that the highest rates of dissatisfaction are related to the smell of the internal environment, internal decoration, the price charged, parking and cleaning. The results presented by this research, as well as recommendations for improvement will be forwarded to the restaurant so that necessary measures can be taken to ensure continuous improvement of the quality of their services.

Keywords: Satisfaction Survey; customers; restaurants; Descriptive Analysis

Objetivos

O objetivo desse trabalho foi avaliar o nível de satisfação dos clientes de um restaurante em Santa Maria – RS, por meio de análise estatística descritiva, a fim de identificar oportunidades de melhorias para que o mesmo possa oferecer um serviço com qualidade superior aos seus clientes.

Revisão da literatura

De acordo com Kotler (1994), satisfação é o nível de sentimento de uma pessoa resultante da comparação do desempenho ou resultado de um produto (ou serviço) em relação a suas expectativas. Segundo Rossi e Slongo (1998), a pesquisa de satisfação permite criar padrões adequados de atendimento aos clientes, aumentar o índice de retenção dos mesmos, maximizar a sua satisfação e anular o índice de insatisfação, sendo a maneira mais eficiente de se avaliar o desempenho de uma organização. Conforme Bortolotti et al (2012) a pesquisa de satisfação do consumidor proporciona uma percepção mais positiva dos consumidores quanto à empresa; relações de fidelidade com os consumidores; dados precisos e atualizados quanto às necessidades dos consumidores; e confiança desenvolvida em função de maior aproximação com o consumidor. Isso faz com que os recursos destinados a aumentar a satisfação do consumidor sejam considerados como investimentos e não como despesas. Além disso, Bortolotti et al (2012) destaca que a satisfação de um consumidor é uma questão de sobrevivência para qualquer organização e que a busca contínua da satisfação dos clientes é um dos objetivos mais importantes de um atendimento de boa qualidade.

Metodologia

Os dados foram levantados no período de agosto 2013 a agosto de 2014, por meio da aplicação de um questionário que avaliou o nível de satisfação dos clientes do restaurante e a importância que os mesmos atribuíram a 28 aspectos do restaurante. Os clientes foram convidados a avaliar, para cada item, a sua satisfação, numa escala *likert* de cinco pontos, de muito insatisfeito (1) a muito satisfeito (5), e a sua atribuição de importância, numa escala *likert* de cinco pontos, de nada importante (1) a muito importante (5). Esse trabalho delimita-se a apresentar apenas os resultados relacionados com o nível de satisfação dos clientes.

Os dados foram analisados com os softwares SPSS e Excel. Foram consideradas apenas as respostas válidas nas análises. Participaram da pesquisa, ao todo, 665 clientes. Essa pesquisa faz parte de um projeto acadêmico que foi devidamente avaliado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), tendo sido registrado no Gabinete de Projetos do Centro de Ciências Naturais e Exatas, sob o número 032844.

Resultados e conclusões

Primeiramente, foi feita uma análise exploratória do perfil do cliente do restaurante. Verificou-se que a maior parte dos 665 clientes entrevistados pertence ao sexo masculino (59,3%), enquanto 40,7% são do sexo feminino. Os clientes entrevistados são frequentadores do restaurante há mais de doze anos, em média.

O gráfico da Figura 1 apresenta a distribuição de frequências da faixa etária dos usuários através de um histograma. Observa-se que a maioria são adultos maduros (32,0%), com idade entre 36 e 50 anos, mas há um bom número de adultos jovens (24,1%), entre 25 e 35 anos.

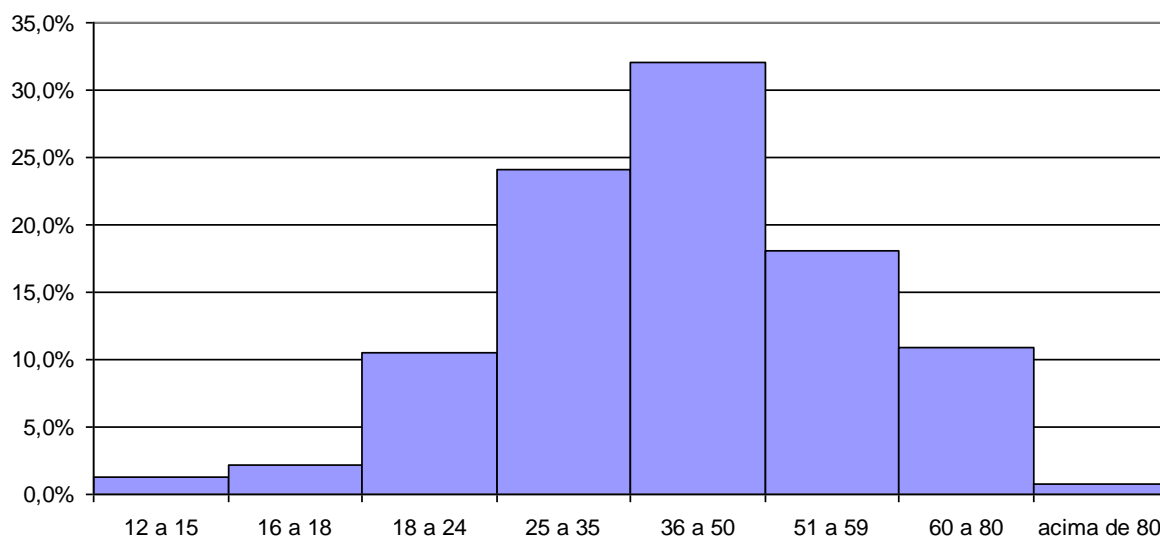


Figura 1 – Faixa etária

A renda familiar dos clientes é apresentada na Tabela 1. Observa-se que 59,1% dos clientes possuem uma renda familiar de até R\$ 6.000,00, sendo que a maior parcela dos entrevistados possui uma renda familiar entre R\$ 3.000,00 e R\$ 6.000,00 (31,1%). Ainda, observa-se uma considerável parcela com renda menor (15,9% abaixo de R\$ 1.900,00) e com renda elevada (25,1% acima de R\$ 12.000,00), indicando que nesse restaurante há participação das várias classes sociais da cidade.

Tabela 1: Renda familiar

FAIXA DE RENDA	Percentual
até R\$ 650,00	2,3%
de R\$ 1.201,00 a R\$ 1.900,00	5,2%
de R\$ 1.901,00 a R\$ 3.000,00	8,4%
de R\$ 3.001,00 a R\$ 6.000,00	12,1%
de R\$ 6.001,00 a R\$ 12.000,00	31,1%
de R\$ 651,00 a R\$ 1.200,00	25,1%
acima de R\$ 12.000,00.	15,9%

Quanto ao estado civil, a maioria é casada ou com união estável (51%), 26% são solteiros, 10% divorciados, 3% viúvos e 10% não declararam, conforme observa-se na Figura 2.

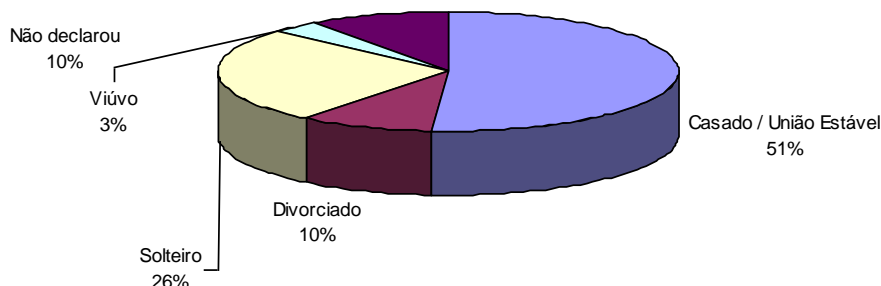


Figura 2 – Estado Civil

Quanto ao nível escolar, representado na Figura 3, observa-se que a maior parte possui curso superior completo (38,2%), 25,0% possuem o ensino médio completo e 24,7% possuem alguma pós-graduação. Isso mostra que o restaurante é frequentado por pessoas com bom nível de escolaridade.

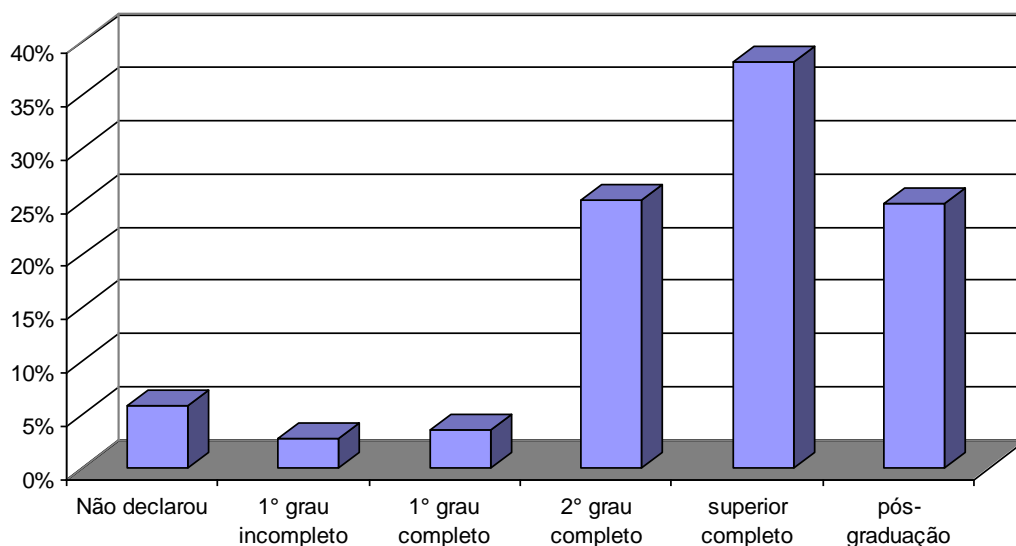


Figura 3 – Nível escolar

A Tabela 2 apresenta a distribuição do nível de satisfação dos oito itens relacionados com o ambiente interno do restaurante. Observa-se que os clientes estão satisfeitos com o tamanho e a estrutura do restaurante (92,2%) e com o layout (85,1%). Por outro lado, existe um percentual de clientes que consideram razoável a decoração (35,2%), o banheiro (30,2%), o conforto do restaurante (27,7%), a iluminação (21,8%) e a limpeza (18,9%). Entretanto, o cheiro do ambiente interno parece não agradar os clientes (23,7% de insatisfação), assim como a decoração interna (17,1%).

Tabela 2: Análise do ambiente interno do Restaurante.

ITEM	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Razoável	Satisfeito	Muito Satisfeito
1. Tamanho e estrutura do restaurante	2,5%	1,1%	4,1%	29,9%	62,3%
2. Layout (disposição das mesas e acesso)	1,8%	1,8%	11,2%	42,5%	42,6%
3. Banheiro	2,4%	4,6%	30,2%	32,1%	30,7%
4. Limpeza	1,6%	7,0%	18,9%	31,3%	41,1%
5. Iluminação	1,8%	3,9%	21,8%	30,4%	42,0%
6. Cheiro	11,2%	12,5%	13,0%	29,4%	33,9%
7. Decoração	6,1%	11,0%	35,2%	29,8%	17,9%
8. Conforto (cadeiras, alturas das mesas, temperatura)	1,9%	5,8%	27,7%	39,0%	25,6%

A Tabela 3 apresenta a distribuição do nível de satisfação dos cinco itens relacionados com o ambiente externo do restaurante. A localização do restaurante é excelente (92,3% de satisfação), assim como a acessibilidade (83,5%), a fachada (80,5%) e a sinalização (73,4%). No entanto, o estacionamento tem desagradado alguns clientes (18,2% de insatisfação), embora 26,1% consideram razoável.

Tabela 3: Análise do ambiente externo do Restaurante.

ITEM	Muito		Razoável	Satisfeito	Muito	
	insatisfeito	Insatisfeito			Satisfeito	Satisfeito
9. Fachada	2,4%	4,2%	13,0%	37,9%	66,0%	
10. Localização	2,3%	1,5%	3,9%	27,1%	80,5%	
11. Acessibilidade	2,2%	2,0%	12,3%	35,8%	39,9%	
12. Sinalização	1,5%	4,0%	21,2%	42,5%	32,5%	
13. Estacionamento	5,8%	12,4%	26,1%	27,4%	31,6%	

A Tabela 4 apresenta a distribuição do nível de satisfação dos nove itens relacionados com os serviços de alimentação oferecidos pelo restaurante. Todos os itens avaliados obtiveram um bom índice de satisfação dos clientes, acima de 78% de satisfação, com destaque para as opções de pagamento, com 93,6% de satisfação. A apresentação e identificação dos pratos foi considerada razoável por 17,5% dos clientes, já o preço cobrado foi considerado razoável por 12,7% dos clientes. O maior índice de insatisfação foi com relação ao preço cobrado, 6,3%, mas ainda assim é considerado baixo.

Tabela 4: Análise dos serviços de alimentação do Restaurante.

ITEM	Muito		Razoável	Satisfeito	Muito	
	insatisfeito	Insatisfeito			Satisfeito	Satisfeito
14. Organização do Buffet (distribuição dos pratos)	1,8%	2,8%	11,0%	44,7%	39,7%	
15. Qualidade dos pratos	1,8%	1,5%	9,7%	33,9%	53,0%	
16. Apresentação e identificação dos pratos	1,7%	2,1%	17,5%	38,8%	39,9%	
17. Tempo de espera	1,7%	1,3%	10,9%	37,0%	49,1%	
18. Diversidade de itens do cardápio	1,2%	1,9%	8,1%	47,5%	41,3%	
19. Quantidade das porções	1,2%	2,9%	9,4%	41,5%	45,0%	
20. Opções de pagamento	1,9%	0,9%	3,6%	35,5%	58,1%	
21. Preço cobrado	1,4%	4,9%	12,7%	46,4%	34,6%	
22. Rapidez no pagamento	2,2%	3,1%	5,9%	40,5%	48,3%	

A Tabela 5 apresenta a distribuição do nível de satisfação dos seis itens relacionados com o atendimento profissional do restaurante. Todos os itens tiveram um índice de aprovação maior que 75,0%. Observa-se que os clientes estão satisfeitos com o domínio e o conhecimento sobre os produtos apresentados no cardápio (85,8%) e com a preocupação de atender bem o cliente (81,5%). O maior percentual de insatisfação foi de 7,4%, relacionado com a disponibilidade dos garçons no atendimento, embora 17,5% consideraram razoável.

Tabela 5: Análise do atendimento profissional do Restaurante.

ITEM	Muito		Razoável	Satisfeito	Muito	
	insatisfeito	Insatisfeito			Satisfeito	Satisfeito
23. Apresentação pessoal dos funcionários (uniforme, higiene pessoal, postura)	1,6%	1,3%	17,8%	26,0%	53,3%	
24. Domínio e conhecimento sobre os produtos apresentados no cardápio	1,7%	1,2%	11,3%	28,7%	57,2%	
25. Agilidade dos atendentes	1,8%	2,6%	17,5%	30,2%	47,9%	
26. Iniciativa dos atendentes	2,0%	3,0%	20,0%	25,0%	50,1%	
27. Preocupação em atender bem o cliente	2,2%	1,7%	14,7%	28,6%	52,8%	

28. Disponibilidade dos garçons no atendimento	2,3%	5,1%	17,5%	26,1%	48,9%
---	------	------	-------	-------	-------

Conclusões

O objetivo desse trabalho foi avaliar nível de satisfação dos clientes de um restaurante em Santa Maria – RS, por meio de análise estatística descritiva. Os resultados mostraram que os maiores índices de insatisfação estão relacionados com o cheiro do ambiente interno (23,7%), o estacionamento (18,2%) e a decoração interna (17,1%). Dessa forma, recomenda-se ao restaurante, prioritariamente, investir em alguma solução para eliminar ou reduzir o cheiro de comida que permanece no ambiente. Outras recomendações estão relacionadas com a melhoria da decoração interna e melhorias do estacionamento. Entre as principais sugestões, foram mencionadas a ampliação e a pavimentação do estacionamento, bem como a colocação de cobertura.

Com menor prioridade, recomenda-se atuar naqueles itens onde os clientes se mostraram indiferentes, tais como, a decoração interna (35,2%) e o estacionamento (26,1%), já mencionados anteriormente, o banheiro (30,2%), o conforto do restaurante (27,7%), a iluminação interna (21,8%), a sinalização externa (21,2%) e a iniciativa dos atendentes (20,0%). Dessa forma, poderia investir na melhoria do conforto e da iluminação, pois os clientes sugeriram uma troca na iluminação e cadeiras mais confortáveis.

Por outro lado, o restaurante oferece bom atendimento aos clientes com relação à sua estrutura interna, ao layout, à acessibilidade, à localização, às opções e a rapidez no pagamento, assim como no preço cobrado, além de todos os aspectos relacionados com a alimentação. Vários elogios com relação a esses aspectos foram registrados na pesquisa.

Por meio dessa pesquisa, pode-se verificar quais os aspectos que o restaurante deverá investir e melhorar para buscar a melhoria contínua, alcançando maior satisfação dos seus clientes e, conseqüentemente, obtendo o aumento da sua clientela e a fidelização da mesma.

Recomendações de estudo

Ainda nesse projeto, outras análises serão elaboradas, tais como, uma análise descritiva da importância atribuída aos itens avaliados, avaliação conjunta da satisfação e da importância, análises multivariadas para encontrar possíveis grupos com opiniões semelhantes e a construção de escalas de satisfação e importância por meio de uma modelagem da Teoria da Resposta ao Item.

Referências bibliográficas

BORTOLOTTI, S. L. V. et al . Consumer satisfaction and item response theory: creating a measurement scale. **Gest. Prod.**, São Carlos , v. 19, n. 2, 2012 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2012000200005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 06 July 2014.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

ROSSI C. A. V, SLONGO, L. A. Pesquisa de Satisfação de clientes: o Estado-da-Arte e Preposição de um Método Brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, 1998.