



<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2018: SIC - XXX SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
<b>Ano</b>	2018
<b>Local</b>	Campus do Vale - UFRGS
<b>Título</b>	Avaliação das expectativas dos clientes de serviços de restaurantes do Litoral Norte
<b>Autor</b>	GABRIEL FONTANA
<b>Orientador</b>	ALINE MARIAN CALLEGARO

# Avaliação das expectativas dos clientes de restaurantes do Litoral Norte Gaúcho: atributos de qualidade e práticas de sustentabilidade

---

Autor: Gabriel Fontana  
Orientadora: Aline Marian Callegaro

Tendo em vista a dependência do turismo e a economia fortemente baseada em serviços, a região do Litoral Norte gaúcho apresenta muitas oportunidades nesse setor, que concentra em média 60% do PIB de seus municípios (IBGE, 2013)\*. Conhecer as expectativas de atuais e possíveis clientes torna-se um ponto essencial para o desenvolvimento local e para que se possa entregar o serviço mais adequado possível para o público-alvo.

Com base neste contexto, este trabalho está focado no setor de serviços, mais especificamente no subsetor de serviços constituído por restaurantes, e tem como objetivo identificar as expectativas dos clientes em relação a atributos de qualidade e práticas de sustentabilidade em serviços de restaurantes do Litoral Norte do Rio Grande do Sul. Para atingir o objetivo do estudo foi utilizado um modelo integrado para a avaliação das expectativas dos clientes em relação a qualidade e à sustentabilidade dos estabelecimentos, previamente desenvolvido nesta mesma pesquisa por Rodrigues (2017)\*\*.

A ferramenta foi desenvolvida a partir do modelo proposto por Tinoco (2011)\*\*\* e possui atributos da qualidade e práticas de sustentabilidade para serem analisadas por clientes do subsetor de restaurantes. A partir das 105 respostas, oriundas da aplicação utilizando o SurveyMonkey (plataforma de questionários online), evoluiu-se para a aplicação presencial da ferramenta a 54 clientes de três restaurantes das cidades de Tramandaí e Capão da Canoa.

Para a análise dos dados foi utilizada estatística descritiva e a correlação de Spearman. Dentre os principais resultados da estatística descritiva, pode-se destacar os atributos de qualidade e as práticas de sustentabilidade priorizados, a partir da percepção dos clientes. Por exemplo, na dimensão ‘Aspectos tangíveis’, foram priorizados pelos clientes os atributos ‘Alimentos e bebidas, saborosos e frescos’ e ‘Limpeza das instalações, equipamentos e demais materiais (toalhas de mesa, talheres, louça, etc.)’; na dimensão ‘Competência profissional’, os atributos ‘Serviço sem erros na primeira vez (pedido correto, conta exata)’ e ‘Cumprimento de horários e tempos de entrega dos pedidos’; na dimensão ‘Interação’, os atributos ‘Interesse e disposição na prestação dos serviços pelos funcionários do restaurante’ e ‘Cortesia e receptividade com o cliente’; na dimensão ‘Facilidades ofertadas’, os atributos ‘Diversas opções de pagamento’ e ‘Diversidade de produtos e serviços (variedade do cardápio de comida, sobremesa e bebidas)’; na dimensão ‘Sustentabilidade’, os atributos ‘Minimização da

poluição sonora e do ar' e 'Separação e tratamento dos resíduos e efluentes (coleta seletiva, compostagem para resíduos orgânicos, uso de efluentes para irrigação de jardim, etc.)' foram tidos como prioridade. Em relação à correlação entre os atributos das dimensões da qualidade e as práticas de sustentabilidade, cabe destacar a correlação positiva (Coeficiente de Spearman: 0,51 e 0,52,  $p < 0,000$ ) entre o atributo 'Cortesia e receptividade com o cliente' e as práticas 'Consumo consciente de energia, água' e 'Consumo consciente de materiais e alimentos'.

Logo, conhecendo as expectativas dos clientes, torna-se possível destinar os recursos disponíveis na empresa para a melhoria dos atributos e práticas priorizados pelo público alvo, entregando um serviço de qualidade, alinhado às expectativas dos clientes. Pode-se afirmar também, através da correlação de Spearman, que se pode investir em práticas de sustentabilidade correlacionadas ao atributo da qualidade mais bem priorizado.

\* IBGE, Cidades. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php> Acesso em: 16 de abril de 2017.

\*\* Rodrigues, J. Avaliação das expectativas dos clientes de restaurantes do Litoral Norte Gaúcho: atributos de qualidade e práticas de sustentabilidade. In.: Salão de Iniciação Científica/UFRGS, Porto Alegre, 2017.

\*\*\* Tinoco, M. A. C. Proposta de modelos ampliados para a satisfação de clientes de serviços. 2011. 173 f. Tese (Doutorado em Engenharia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2011.