

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIENCIA E TECNOLOGIA
CAMPUS PORTO NACIONAL TOCANTINS
TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA**

GEOVANA SOARES DE OLIVEIRA

**LOGISTICA NA GESTÃO DA QUALIDADE E NO ATENDIMENTO DOS
PRINCIPAIS RESTAURANTES DE PORTO NACIONAL**

PORTO NACIONAL

2017

GEOVANA SOARES DE OLIVEIRA

**LOGISTICA NA GESTÃO DA QUALIDADE E NO ATENDIMENTO DOS
PRINCIPAIS RESTAURANTES DE PORTO NACIONAL**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado a coordenação do curso superior de Tecnologia em Logística do Instituto Federal de Educação ciência e tecnologia do Tocantins-IFTO *Campus* de Porto Nacional - TO, como exigência a obtenção do grau de tecnólogo em Logística.

Orientador: Professor Me. Afonso Duarte Vieira

PORTO NACIONAL

2017

GEOVANA SOARES DE OLIVEIRA

**LOGISTICA NA GESTÃO DA QUALIDADE E NO ATENDIMENTO DOS
PRINCIPAIS RESTAURANTES DE PORTO NACIONAL**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado a coordenação do curso superior de Tecnologia em Logística do Instituto Federal de Educação ciência e tecnologia do Tocantins-IFTO *Campus* de Porto Nacional - TO, como exigência a obtenção do grau de tecnólogo em Logística.

Orientador: Professor Me. Afonso Duarte Vieira

Aprovado em: ____ de ____ de ____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Afonso Duarte Vieira
Professor Orientador
IFTO – *Campus* Porto Nacional - TO

Prof. Leandro Maluf
Professor Avaliador
IFTO – *Campus* Porto Nacional - TO

Prof. Lucivania Pereira Glória
Professora avaliadora
IFTO – *Campus* Porto Nacional - TO

RESUMO

O presente trabalho sobre a Gestão da qualidade no atendimento e serviços prestados nos restaurantes tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados por restaurantes e churrascarias na cidade de Porto Nacional, essa pesquisa terá como objetivos conhecer, analisar e compreender a satisfação no atendimento ao cliente, será feito uma breve caracterização dos conceitos de Serviço, Atendimento ao Cliente, Serviço de Qualidade e Satisfação dos clientes, assim como também serão apresentados os resultados da pesquisa, através da percepção dos frequentadores e dos gestores sobre os equipamentos e serviços do segmento. Para discorrer sobre esse roteiro, foram identificados os problemas mais correntes na atualidade. Pode se perceber que a satisfação dos clientes está diretamente ligada ao ambiente do lugar assim como os funcionários que também exercem um papel muito importante para que o cliente possa se satisfazer. Logo os resultados obtidos a partir da pesquisa a campo trará essa percepção dos clientes com os resultados mostrando os pontos positivos e negativos com sugestões de melhorias, podemos dizer que a satisfação do cliente é o fator principal para manter determinada empresa aberta, pois sem o consumidor o crescimento econômico reduz relativamente e uma vez que o cliente expõe sua insatisfação e é atendido por parte da empresa esse cliente passa a frequentar mais o estabelecimento pois ele percebe que a empresa se preocupa com suas exigências e busca sempre satisfaze-las.

Palavras-chave: Clientes; Satisfação; e Restaurantes.

SUMMARY

The present work on Quality Management in the service and services provided in the restaurants has the objective of evaluating the quality of services provided by restaurants and steak houses in the city of Porto Nacional, this research will have as objectives to know, analyze and understand satisfaction in customer service , Will be made a brief characterization of the concepts of Service, Customer Service, Quality Service and Customer Satisfaction, as well as the results of the research will be presented, through the perception of regulators and managers about the equipment and services of the segment. To discuss this roadmap, the most current problems were identified. It can be seen that customer satisfaction is directly linked to the environment of the place as well as employees who also play a very important role so that the customer can satisfy. Soon the results obtained from the field research will bring this perception of customers with the results showing the positive and negative points with suggestions for improvements, we can say that customer satisfaction is the main factor to keep a certain company open, because without the consumer The economic growth reduces relatively and once the client exposes his dissatisfaction and is attended by the company that customer starts to attend the establishment more because he realizes that the company cares about its requirements and always seeks to satisfy them.

Keywords: Clients; Satisfaction; And Restaurants.

Lista de Gráficos:

GRÁFICO 1 - Qual seu grau de satisfação geral deste estabelecimento	18
GRÁFICO 2 - O garçom foi paciente anotando seu pedido com clareza e educação	19
GRÁFICO 3 - Como você avalia a higiene do estabelecimento	19
GRÁFICO 4 - A comida é servida quente e fresca:	20
GRÁFICO 5 - Foi rapidamente servido:	21
GRÁFICO 6 - Com que frequência você visita o Restaurante:	21
GRÁFICO 7 - As comidas a serem servidas tem uma ampla variedade:	22
GRÁFICO 8 - A disponibilidade de molhos, utensílios, guardanapos, etc. foi correta:	23
GRÁFICO 9 - De acordo a sua satisfação você visitará o estabelecimento com mais frequência:.....	23
GRÁFICO 10 - A que nível você avalia a qualidade da comida:	24
GRÁFICO 11 - Como você conheceu o estabelecimento	24
GRÁFICO 12 - Você recomendaria o estabelecimento para um amigo	25
GRÁFICO 13 - O estabelecimento oferece uma ampla variedade de bebidas:	26
GRÁFICO 14 - Como você avalia o valor do quilo da comida:	26
GRÁFICO 15 - Quantas vezes você costuma frequentar o restaurante na semana:	27
GRÁFICO 16 - Qual seu grau de satisfação geral deste estabelecimento	28
GRÁFICO 17 - O garçom foi paciente anotando seu pedido com clareza e educação	29
GRÁFICO 18 - Como você avalia a higiene do estabelecimento	30
GRÁFICO 19 - A comida é servida quente e fresca:	30
GRÁFICO 20 - Foi rapidamente servido:	31
GRÁFICO 21 - Com que frequência você visita o Restaurante:	31
GRÁFICO 22 - As comidas a serem servidas tem uma ampla variedade:	32
GRÁFICO 23 - A disponibilidade de molhos, utensílios, guardanapos, etc. foi correta	32
GRÁFICO 24 - De acordo a sua satisfação você visitará o estabelecimento com mais frequência	33
GRÁFICO 25 - A que nível você avalia a qualidade da comida	34
GRÁFICO 26 - Como você conheceu o estabelecimento	34
GRÁFICO 27 - Você recomendaria o estabelecimento para um amigo	35
GRÁFICO 28 - O estabelecimento oferece uma ampla variedade de bebidas:	35
GRÁFICO 29 - Como você avalia o valor do quilo da comida.....	36
GRÁFICO 30 - Quantas vezes você costuma frequentar o restaurante na semana:	36
GRÁFICO 31 - Qual seu grau de satisfação geral deste estabelecimento	37
GRÁFICO 32 - O garçom foi paciente anotando seu pedido com clareza e educação	38
GRÁFICO 33 - Como você avalia a higiene do estabelecimento	38
GRÁFICO 34 - A comida é servida quente e fresca:	39
GRÁFICO35 - Foi rapidamente servido:	39
GRÁFICO 36 - Com que frequência você visita o Restaurante:	40
GRÁFICO 37 - As comidas a serem servidas tem uma ampla variedade:	40
GRÁFICO 38 - A disponibilidade de molhos, utensílios, guardanapos, etc. foi correta:	41
GRÁFICO 39 - De acordo a sua satisfação você visitará o estabelecimento com mais frequência:.....	41
GRÁFICO 40 - A que nível você avalia a qualidade da comida:	42
GRÁFICO 41 - Como você conheceu o estabelecimento	42
GRÁFICO 42 - Você recomendaria o estabelecimento para um amigo	43
GRÁFICO 43 - O estabelecimento oferece uma ampla variedade de bebidas:	43
GRÁFICO 44 - Como você avalia o valor do quilo da comida:	44
GRÁFICO 45 - Quantas vezes você costuma frequentar o restaurante na semana:	44
GRÁFICO 46 - Qual seu grau de satisfação geral deste estabelecimento.....	45
GRÁFICO 47 - O garçom foi paciente anotando seu pedido com clareza e educação	46

GRÁFICO 48 - Como você avalia a higiene do estabelecimento	46
GRÁFICO 49 - A comida é servida quente e fresca:	47
GRÁFICO 50 - Foi rapidamente servido:.....	47
GRÁFICO 51 - Com que frequência você visita o Restaurante:	48
GRÁFICO 52 - As comidas a serem servidas tem uma ampla variedade:	48
GRÁFICO 53 - A disponibilidade de molhos, utensílios, guardanapos, etc. foi correta:	49
GRÁFICO 54 - De acordo a sua satisfação você visitará o estabelecimento com mais frequência:	49
GRÁFICO 55 - A que nível você avalia a qualidade da comida:	50
GRÁFICO 56 - Como você conheceu o estabelecimento	50
GRÁFICO 57 - Você recomendaria o estabelecimento para um amigo	51
GRÁFICO 58 - O estabelecimento oferece uma ampla variedade de bebidas:	51
GRÁFICO 59 - Como você avalia o valor do quilo da comida:	52
GRÁFICO 60 - Quantas vezes você costuma frequentar o restaurante na semana:	52
GRÁFICO 61 - Qual seu grau de satisfação geral deste estabelecimento	53
GRÁFICO 62- O garçom foi paciente anotando seu pedido com clareza e educação	54
GRÁFICO 63- Como você avalia a higiene do estabelecimento	54
GRÁFICO 64 - A comida é servida quente e fresca:	55
GRÁFICO 65 - Foi rapidamente servido:	55
GRÁFICO 66 - Com que frequência você visita o Restaurante:	56
GRÁFICO 67 - As comidas a serem servidas tem uma ampla variedade:	56
GRÁFICO 68 - A disponibilidade de molhos, utensílios, guardanapos, etc. foi correta:	57
GRÁFICO 69 - De acordo a sua satisfação você visitará o estabelecimento com mais frequência:.....	57
GRÁFICO 70 - A que nível você avalia a qualidade da comida:	58
GRÁFICO 71 - Como você conheceu o estabelecimento	58
GRÁFICO 72 - Você recomendaria o estabelecimento para um amigo	59
GRÁFICO 73 - O estabelecimento oferece uma ampla variedade de bebidas:	59
GRÁFICO 74 - Como você avalia o valor do quilo da comida:	60
GRÁFICO 75- Quantas vezes você costuma frequentar o restaurante na semana:	60

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.	8
1.1 Objetivos:	10
1.2 Justificativa	10
2. REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 Serviço e Atendimento ao cliente	12
2. 2 Serviço de qualidade.....	13
2.3 Satisfação do cliente	14
3. METODOLOGIA.....	16
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	17
4.1 Análise do Grau de Satisfação dos Clientes Portuenses	17
4.1.1 Restaurante Taperas Grill:	17
4.1.2 Restaurante e Churrascaria Baruk:	27
4.1.3 Restaurante Anacleitos:	37
4.1.4 Restaurante e Churrascaria do Gaúcho:	45
4.1.5 Restaurante e Churrascaria do Trevo:	53
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
6. REFERÊNCIAS.....	64
APENDICE 1:	66

1.INTRODUÇÃO.

Nos últimos anos com o crescimento da população houve um aumento na demanda por serviços no ramo alimentício no Brasil, em consequência do crescimento e desenvolvimento econômico, com isso a concorrência entre os restaurantes aumentou mas sempre buscando a qualidade e eficiência em seus serviços. A pressa, a distância do local de trabalho até suas residências tem levado as pessoas a um determinado tipo de mudanças de hábitos, dentro dessas mudanças está a mudança dos hábitos alimentares, que leva essas pessoas a fazerem suas refeições fora de casa, em função da economia e outros fatores.

A logística se faz presente dentro dessas perspectivas de mudanças das atividades de atendimentos nos restaurantes, e isso despertou o desejo da realização dessa pesquisa com o principal foco de apresentar uma análise da satisfação dos clientes de alguns dos principais Restaurantes Portuenses, com o objetivo de apresentar os pontos positivos e negativos identificados pelos próprios clientes e a partir daí sugerir melhorias que poderão ser adotadas para uma maior satisfação dos próprios clientes, a princípio será abordado o referencial teórico apresentando ideias de diferentes autores sobre os temas, Serviço e atendimento ao cliente; Serviço de Qualidade e Satisfação do Cliente, logo após será abordado os procedimentos metodológicos utilizados para a coletas dos dados e por fim serão apresentados os resultados da pesquisa e as conclusões que poderão ser feitas a partir do resultados obtidos no decorrer da pesquisa.

Atualmente a Logística tem por objetivo principal atender as necessidades com produtos e serviços no local e momento desejado, assim sendo os clientes passam a ter produtos de boa qualidade com pouco custo, ela se tornou uma ferramenta que proporciona a empresa, quando bem utilizada, vantagem competitiva e consequentemente uma fatia maior do mercado, onde somente os inovadores e arrojados, conseguem alcançar os seus objetivos em sua totalidade. Além de estar ligada à agilidade com que ela irá manusear, armazenar, deslocar, adquirir, controlar seus produtos e reduzir seus custos (GARCIA & GARCIA, 2009). É um dos fatores de maior importância para a

manutenção de um negócio que dê bons resultados, mesmo que a longo prazo. Apesar de não ser tão valorizada e lembrada pelos clientes, ela pode ser considerada a base de um caso de sucesso, incluindo um bom relacionamento com fornecedores competentes, o permanente acompanhamento do mercado e suas tendências.

Atualmente os clientes buscam empresas que além do tratamento de qualidade visando sempre seu agrado, eles procuram empresas que buscam sempre estar inovando, prevendo suas necessidades para assim surpreender suas expectativas, é necessário que as empresas busquem sempre estar atento ao que seus consumidores querem, pois quando se sabe o que os clientes desejam fica mais fácil conquista-los e assim fideliza-los.

A qualidade no atendimento é um dos principais fatores para manter a empresa produtiva e competitiva no mercado ela pode ser a porta de entrada e da permanência dos clientes, ou a porta de saída para a concorrência.

Atualmente os clientes estão cada vez mais exigentes no que se refere aos restaurantes, com a crescente oferta apresentada pelo mercado é necessário que os restaurantes além de servir uma comida de boa qualidade tenha um bom atendimento ao cliente e uma boa receptividade. O cartão de visitas de uma empresa começa com o atendimento, já que o atendimento que uma empresa presta aos seus clientes é primordial para conquistá-los. A competitividade entre as empresas de prestação de serviço está cada vez maior e para que uma empresa possa crescer frente as outras é necessário que a sua diferenciação esteja na qualidade do atendimento. Com isso houve uma necessidade de avaliar como o cliente Portuense se sente em relação aos Restaurantes, o que precisa melhorar com isso o tema proposto ao trabalho será: Logística no Atendimento e Satisfação dos clientes nos principais Restaurantes de Porto Nacional.

Com a chegada de novas empresas para a cidade de Porto Nacional, cria se uma necessidade de mais estabelecimentos que possam atender a essa demanda, dentre esses estabelecimentos pode se destacar uma grande busca por restaurantes de boa qualidade, devido haver uma competitividade da

concorrência, a satisfação do cliente em relação ao atendimento é um ponto importante para se destacar no mercado.

Partindo desse ponto, esse trabalho levanta o seguinte problema: Qual o grau de Satisfação dos Clientes Atendidos nos Restaurantes de Porto Nacional?

1.1 Objetivos:

O objetivo geral desse trabalho é conhecer, analisar e compreender a satisfação no atendimento aos clientes nos principais restaurantes de Porto Nacional - TO. Para se chegar a uma resposta com clareza para o objetivo geral torna-se necessário a elaboração de alguns objetivos específicos que são:

- Conhecer e levantar quais são os pontos positivos e negativos no atendimento ao cliente nos restaurantes Portuenses, sob o ponto de vista dos próprios clientes, funcionários e dos proprietários;
- Apresentar os fatores que influenciam na satisfação dos clientes desses restaurantes e os fatores que não influenciam para essa satisfação;
- Levantar dados do grau de satisfação dos clientes atendidos pelos restaurantes;
- Sugerir melhorias que poderão ser adotadas para a fidelização desses clientes, baseadas nos resultados do estudo.

1.2 Justificativa

Essa pesquisa justifica -se pelo fato de muitos clientes começaram a realizar as refeições fora de casa em função de vários fatores, pois existe uma falta de tempo, a busca pela praticidade, e ainda, a distância entre o local de trabalho e a residência, notou -se então que os estabelecimentos não realizam pesquisas com sua clientela para saber o que precisa melhorar e se o cliente realmente está satisfeito com o estabelecimento, foi a partir da ausência dessas pesquisas internas e pelo fato de cada vez mais os Restaurantes lotarem de clientes que muitas das vezes não tem voz dentro da empresa, que foi elaborada essa pesquisa a fim de dar uma voz aos clientes desses Restaurantes com isso eles poderão elogiar o estabelecimento, como também criticar e sugerir melhorias. O presente trabalho trará uma abordagem do nível de satisfação dos clientes atendidos pelos Restaurantes de Porto Nacional - TO, através de uma pesquisa

a campo para saber mais sobre esse tema e também ajudar a empresa a avaliar a opinião de seus clientes em relação ao restaurante.

Para competir no mercado atual é essencial que se preze pela melhoria contínua e pela constante preocupação com a satisfação dos clientes

Segundo BRAGA, (2014):

É importante, portanto ouvir o clientes, pois o que vale mesmo é a opinião deles e não o que a empresa pensa de si própria. Entretanto, quando a linha de frente também é ouvida e suas ideias valorizadas a coisa muda de figura, já que esses profissionais estão em contato permanente com os clientes. Por outro lado, de nada adianta ouvir clientes e colaboradores sem atender as reais necessidades de ambos. É preciso que haja bastante comprometimento para entregar um serviço de valor ao cliente, sendo fundamental um ambiente de trabalho saudável e o engajamento de todos os envolvidos no processo.

Diante de um mercado cada vez mais concorrido esses restaurantes sentem a dificuldade de estudar as necessidades e desejos de seus clientes e supri-las, uma vez que o cliente não ficar satisfeito com o atendimento oferecido poderá optar pela concorrência no mercado, com essa competitividade entre os restaurantes torna-se necessário uma diferenciação na Qualidade do Atendimento.

Para (SILVA & MELO) os clientes satisfeitos divulgam informações positivas sobre a empresa ao fazerem uso do boca a boca e acabam tornando-se verdadeiros anunciantes, o que pode reduzir o custo para a atração de novos clientes. Isso só demonstra a importância de manter bons clientes ao invés de, constantemente, atrair e desenvolver consumidores em substituição ao que saem.

Essa pesquisa beneficiará não somente as empresas estudadas, mas também os clientes que poderão expressar suas opiniões, fazer críticas, elogios, sugestões e apelos, garantindo melhorias e a otimização nos serviços e produtos oferecidos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Serviço e Atendimento ao cliente

Podemos dizer que serviço nada mais é do que a arte do servir, é uma série de atividades que uma determinada empresa presta a seu cliente buscando sempre sua satisfação, existem diversos tipos de serviços de todas as modalidades, não se pode falar em serviço sem falar em clientes, sobre o atendimento que as empresas prestadoras de serviços fazem a eles, atendimento ao cliente é o ato de atender, de dar atenção, de ouvir seu cliente sempre com cortesia e esse é um dos principais fatores para o sucesso de uma empresa uma vez que o cliente for bem atendido ele sempre irá voltar e ainda divulgar o estabelecimento a outras pessoas, esse atendimento não se restringe apenas no momento do consumo mas também após isso onde a empresa deve utilizar meios de comunicação com o cliente para que eles possam dar sua opinião sobre o serviço adquirido, com isso a relação entre cliente/empresa torna se mais fortalecida.

Segundo CASTRO, (2008):

O melhor atendimento é o que supera as expectativas do cliente e satisfaz a suas necessidades que vão além daquelas supridas pelo produto em si, gerando contentamento, confiança e credibilidade. O cliente deve ser atendido com boa vontade, cortesia e amabilidade, lembrando que ele espera receber o produto no prazo certo e na quantidade certa. Pois, o cliente uma vez bem atendido, onde todas as suas expectativas foram superadas, não terá uma outra reação do que não a de satisfação.

O atendimento ao cliente quando bem executado é um dos maiores diferenciais competitivos para as empresas e também é um fator para o crescimento das vendas e da evolução das empresas, para que um estabelecimento cresça é necessário ter clientes satisfeitos com seus serviços. Para Kotler (1994, pg. 403), "um serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulta na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico".

Podemos dizer que serviço é um conjunto de atividades feitas por uma empresa para suprir às expectativas e necessidades do cliente, ou seja, serviço é uma ação executada por alguém ou por alguma coisa, "...serviços ao cliente, quando utilizados de forma eficaz, constituem uma variável de capital importância que pode ter impacto significativo na criação de demanda e na manutenção da fidelidade do cliente." (Kyj e Kyj apud BALLOU, 2006).

O serviço logístico tornou-se uma ferramenta importante para o desenvolvimento de relacionamentos mais próximos com clientes todo estabelecimento que deseja crescer deve manter sempre uma preocupação com seus clientes pois isso é fundamental para saber qual o nível de satisfação desses clientes.

Para (FREITAS, 2005) a medida que a competição entre as organizações aumenta, o cliente torna-se cada vez mais exigente e crítico em relação aos serviços prestados. Ou seja, os padrões de qualidade de atendimento estabelecidos pelo mercado estão cada vez mais severos.

De uma maneira geral, serviço ao cliente é uma medida de quão bem o sistema logístico se comporta ao fornecer, em tempo e lugar útil, um produto ou serviço. Isto inclui a facilidade com que se verificam as existências, fazer uma encomenda e serviço pós-venda do produto, entre outras atividades

2. 2 Serviço de qualidade.

O serviço de qualidade pode variar de clientes para clientes, pois o que pode ser serviço de qualidade para um cliente, pode ser considerado de má qualidade para outro, dentro de um serviço de qualidade deve existir confiança, rapidez, confiabilidade, cortesia, segurança entre diversos outros fatores que influenciam bastante no conceito de serviço de qualidade.

Albrecht (1993) declara que o principal motivo para tornar o serviço a força motriz da empresa é o de criar diante dos concorrentes um fator de diferenciação difícil de igualar.

A qualidade é um dos aspectos principais para o desenvolvimento de qualquer organização, infelizmente nem todas as empresas fazem disso uma prática pois

pensam apenas no lucro. Pensar somente no lucro sem qualidade é pensar curto prazo, os clientes querem cada vez mais qualidade nos produtos e serviços.

“A busca da qualidade é hoje uma preocupação de todas as empresas, a qual passou a constituir-se em prioridade para toda organização desejosa de seu desenvolvimento.” (BRANDÃO, L. Et al, 2004).

Todo e qualquer estabelecimento precisa ter um boa gestão da qualidade com um bom atendimento ao cliente.

“Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”. (CAMPOS, apud MAGRI 1992).

O principal motivo da existência da qualidade nos serviços são os próprios clientes pois são eles que farão com que a empresa seja um sucesso ou não através do julgamento sobre o produto ou serviço recebido.

Pode concluir que o mercado consumidor está cada vez mais exigente, fazendo com que as microempresas se preocupem primordialmente com a qualidade de seus serviços prestados e dos produtos oferecidos, visto que no atual mercado competitivo o grande diferencial está na qualidade. (BRANDÃO, L. Et al, 2004).

2.3 Satisfação do cliente

Para que um estabelecimento tenha sucesso é imprescindível a satisfação de seus clientes, um cliente satisfeito é aquele que tem suas expectativas atendidas ou superadas, o cliente é a pessoa mais importante da empresa é ele que leva a empresa ao sucesso ou ao fracasso.

De acordo com Kotler (2000, p. 58) “a satisfação consiste na sensação, de prazer ou desapontamento, comparada ao desempenho percebido de um produto em relação às expectativas daquele que compra.”

Para saber o que um cliente deseja é preciso saber dele aquilo que ele espera de um serviço ou produto, treinar e coordenar funcionários para melhor atendê-lo, isto é, oferecer o melhor da empresa a ele para ter garantia de retorno, a

estratégia principal é surpreender o consumidor, fazer além das expectativas que eles esperam.

A satisfação dos clientes, devido à competitividade do atual mercado, passou a ser um dos principais fatores para que as empresas busquem cada vez mais um enfoque no interesse e desejos dos seus clientes. A Satisfação do cliente é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa. (BRANDÃO, L. Et al 2004).

A satisfação pode ser medida por diversas dimensões incluindo o atendimento realizado, o produto oferecido, os aspectos físicos da empresa entre outros.

De acordo com Castro (2008) “A satisfação do cliente é o resultado entre o confronto da performance da empresa, ou seja, o que se recebe, com a expectativa do consumidor sobre o que ele esperava receber.”

Quando um cliente é bem recebido bem tratado e bem atendido ele será um cliente satisfeito com grandes chance de voltar ao estabelecimento.

Segundo Freitas (2005):

Um outro aspecto relevante no processo da mensuração da satisfação diz respeito à veracidade dos resultados. Se não houver comprometimento com a qualidade, funcionários cujos serviços foram avaliados podem apresentar apenas os julgamentos positivos e favoráveis.

Satisfazer o cliente é um dever de todos os funcionários da empresa, pois um cliente satisfeito poderá divulgar e recomendar os serviços a outras pessoas.

Satisfação do cliente é um requisito imprescindível em um cenário competitivo, ela é de vital importância para o sucesso da organização. Está diretamente relacionada com a redução da lacuna existente entre a expectativa do cliente e a sua percepção quanto ao serviço prestado. (CASTRO, 2008)

A satisfação dos clientes é muito importante para o sucesso de qualquer empresa, ela deve sempre buscar uma melhoria contínua da satisfação dos seus clientes através de um atendimento de boa qualidade.

Barlow e Moller (1996) ressaltam que para as empresas de produtos ou serviços, o importante é ter um cliente satisfeito com os serviços oferecidos, de modo que este cliente retorne novamente e até mesmo faça uma boa propaganda a respeito dos serviços recebidos. Para o cliente é importante ter

um local agradável para que se sinta bem, e os serviços prestados, incluindo alimentos com qualidade o façam retornar ao local.

Medindo-se a satisfação do cliente, pode-se obter conclusões sobre a qualidade dos serviços e das empresa baseado nisso pode se calcular o seu sucesso no mercado.

O cliente insatisfeito divulga o fato a tantas pessoas quanto encontrar. Isso acarreta na disseminação da referência negativa, que alcança um número bem maior de pessoas, influenciando negativamente nos resultados empresariais. Desse modo, para que a qualidade seja aplicada é preciso estar atento a todos os fatores que podem se interpor ao meio mercantil. A busca pelo aperfeiçoamento e a melhoria contínua é palavra de ordem e conhecer o pensamento do cliente é o ponto de partida. (TOFOLI & TOFOLI, 2006).

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa pode ser classificada como uma pesquisa descritiva, e foi baseada nos objetivos do trabalho que são de conhecer, analisar e compreender quais são os pontos positivos e negativos no atendimento ao cliente nos restaurantes Portuenses, sob o ponto de vista dos próprios clientes e funcionários do estabelecimento.

Para a realização deste trabalho, foi inicialmente elaborada uma pesquisa Bibliográfica sobre os temas: Serviço ao cliente, Serviço de qualidade e Satisfação do cliente, pesquisa essa realizada em livros, artigos científicos sobre o assunto, Internet e apostilas com citações de alguns autores sobre esses temas, logo após foi elaborado um Questionário e aplicado aos clientes desses restaurantes a fim de fazer uma identificação das necessidades dos mesmos, o mesmo questionário foi aplicado em todos os estabelecimentos estudados. Os dados coletados através do questionário foram analisados para obtenção dos resultados e das considerações finais, a partir dos resultados foi proposto melhorias para garantir a Satisfação dos clientes.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Análise do Grau de Satisfação dos Clientes Portuenses

O atendimento é crucial para o bom andamento do estabelecimento, clientes insatisfeitos dificilmente retornam a mesma empresa novamente, um mau atendimento consiste em demora ou atrasos nos pedidos, pouca atenção por parte do atendente, falta de conhecimento, entre outros, mas para que isso não aconteça a empresa tem que qualificar seus funcionários, pois tudo que um cliente busca em uma empresa são funcionários competentes, experientes, ágeis, atenciosos entre outros. Clientes satisfeitos pagam mais e melhor, e são fiéis aos serviços, já os clientes insatisfeitos ao contrario sempre reclamam dos preços e sempre tendem a mudar pro concorrente.

A seguir serão apresentados os resultados obtidos através da pesquisa de campo (aplicação dos questionários) realizada na cidade de Porto Nacional durante os dias 17 de outubro à 26 de novembro de 2016 os resultados serão representados através de gráficos com o quantitativo de clientes Completamente Satisfeitos, Satisfeitos, Normal ou Insatisfeitos.

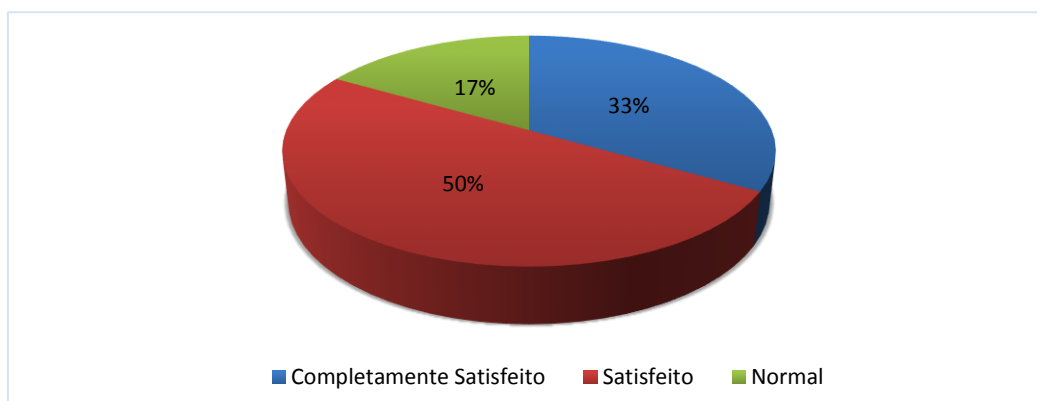
4.1.1 Restaurante Taperas Grill:

Localizado no Setor Aeroporto conta com um grande espaço, com decoração voltada para o rústico, possui som no ambiente, é um lugar confortável e acolhedor aberto de segunda a sábado tanto no período diurno quanto no noturno, possui uma boa localização pois fica o centro da cidade, seus clientes são variados desde estudantes a empresários funcionários públicos entre outros.

Para seus clientes os pontos positivos do estabelecimento são: Qualidade da comida, churrasco e o preço, já os pontos negativos foram o atendimento e climatização, foi solicitado que cada cliente avaliasse o estabelecimento como um todo através de uma nota que seria de zero a dez, e obteve o seguinte resultado: 40% dos clientes avaliaram o estabelecimento com a nota nove, 30% com a nota oito, 10% com a nota seis outros 10% com a nota sete e por fim 10% também, avaliaram com a nota dez.

A partir de agora serão apresentados os resultados da pesquisa a campo feita no Restaurantes Taperas Grill, esses resultados serão representados através de gráficos:

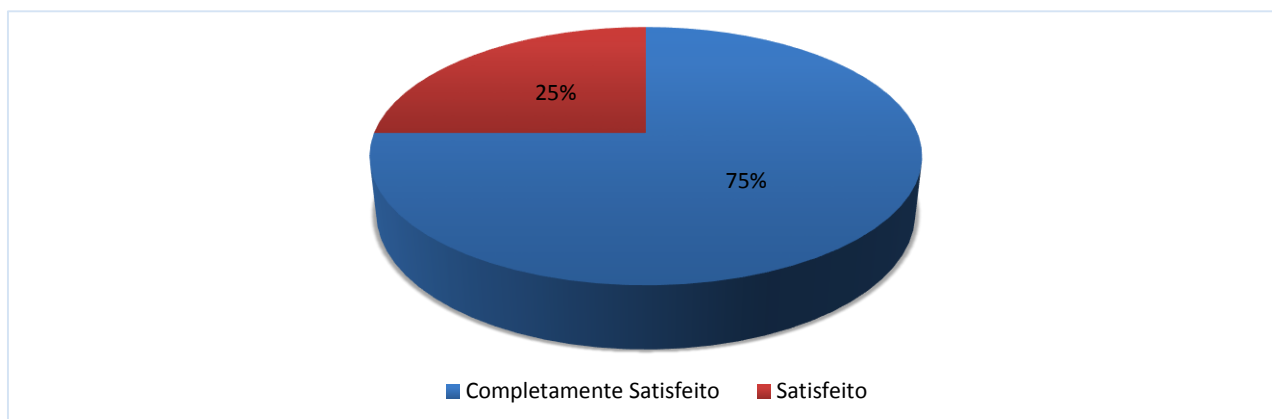
Gráfico1: Qual seu grau de satisfação geral deste estabelecimento:



Fonte: Autora, (2016)

A primeira questão respondida pelos clientes do Restaurante Taperas Grill foi: Qual o grau de satisfação geral do estabelecimento com quatro alternativas sendo que 50% dos clientes responderam que se consideravam Satisfeitos, 33% se sentiam Completamente Satisfeitos e 17% se consideravam normal (não houve nenhum cliente insatisfeito), com isso podemos perceber que o estabelecimento tem tido uma grande aprovação de seus clientes, por isso explica a ausência de clientes insatisfeitos.

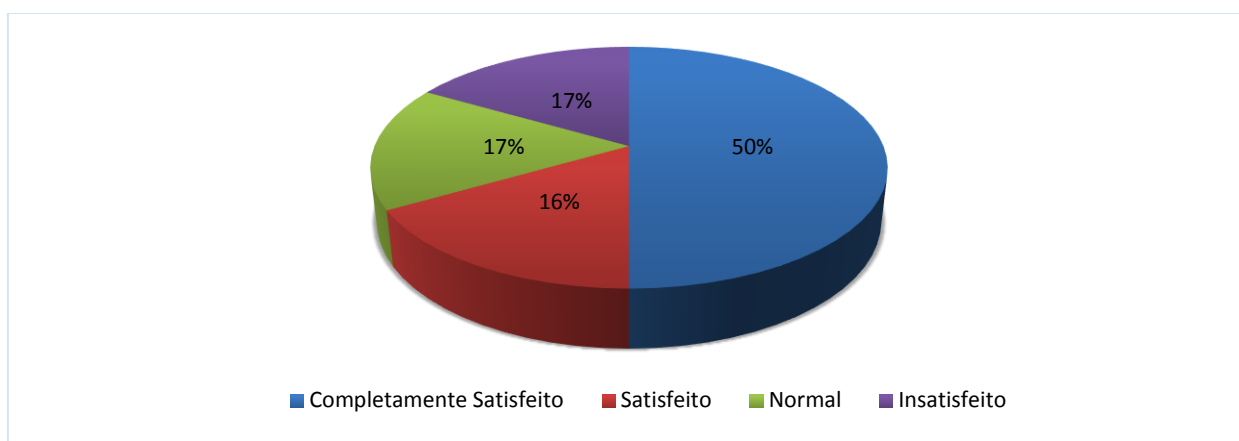
Gráfico2: O garçom foi paciente anotando seu pedido com clareza e educação:



Fonte: Autora, (2016).

A respeito do atendimento feito pelo garçom em termos de clareza e educação 75% dos clientes do Taperas responderam que se sentiam completamente satisfeitos e 25% se sentiam Satisfeitos, (como nenhum cliente respondeu que considerava o atendimento normal ou insatisfeito não houve de necessidade de adicionar essas alternativas ao gráfico), com isso podemos perceber que quanto ao garçom os clientes estão contentes e não tem do que reclamar, e isso é muito importante para o estabelecimento.

Gráfico 3: Como você avalia a higiene do estabelecimento:

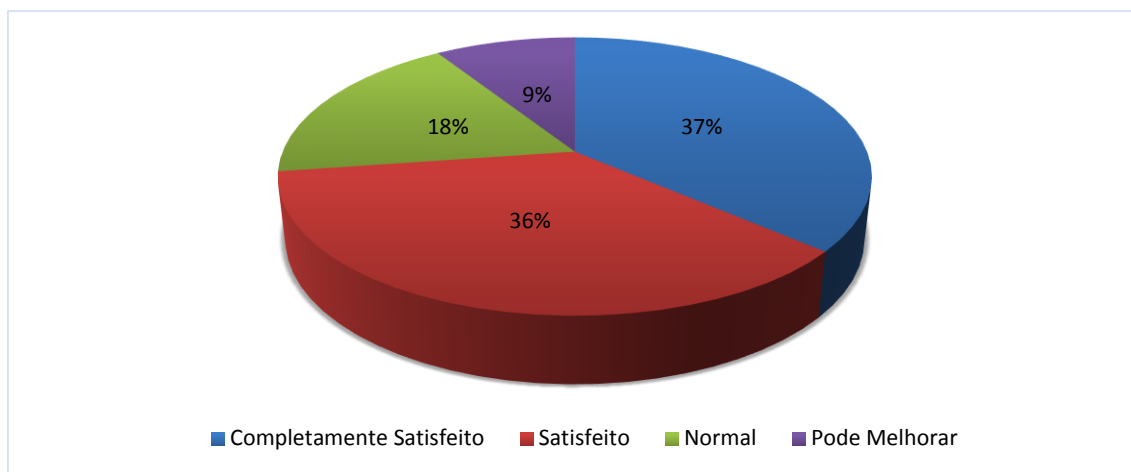


Fonte: Autora 2016.

A respeito da higiene do local como limpeza dos banheiros, das mesas e cadeiras assim como dos utensílios de uso ou seja limpeza em geral, 50% dos clientes se sentiam completamente satisfeitos, 17% acharam normal, 17%

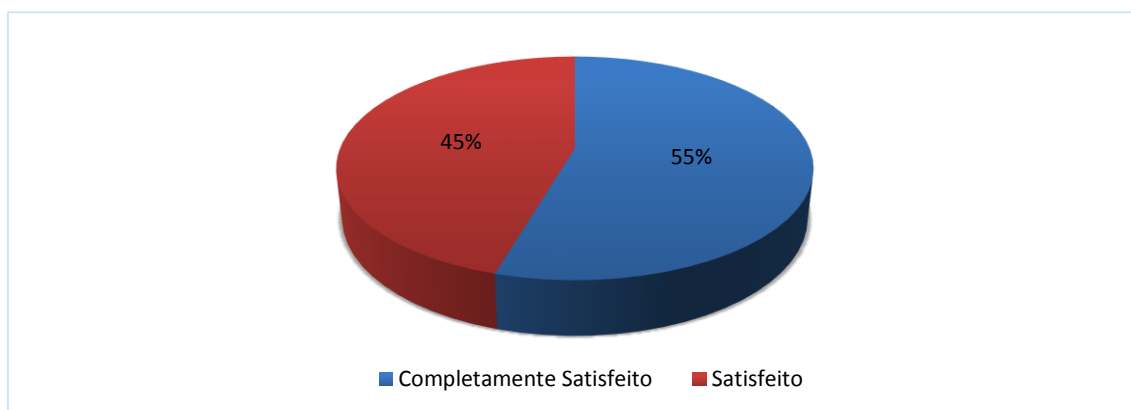
também se sentiam insatisfeitos e 16% estavam satisfeitos, com isso podemos perceber que a higiene do estabelecimento agradou muito mas não a todos, e isso é um dos pontos a serem analisados para que possa identificar as deficiências e solucionar-las, pois a higiene é um fator muito importante para a fidelização dos clientes.

Gráfico 4: A comida é servida quente e fresca:



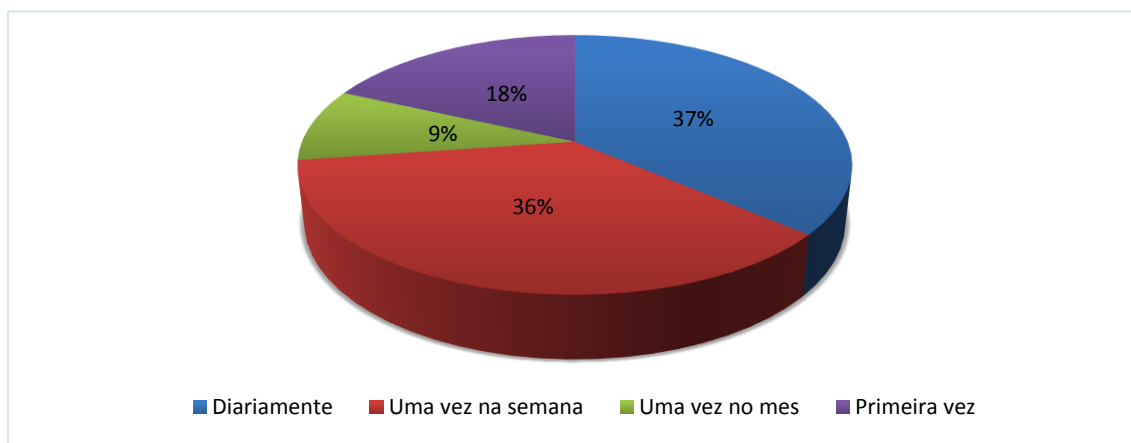
Fonte: Autora, (2016)

A temperatura da comida a ser servida é um fator de muita importância para um restaurante pois nenhum cliente deseja entrar em um estabelecimento para se alimentar e ali encontrar comidas geladas ou até mesmo reaproveitadas do dia anterior, com base na pesquisa com os clientes do Restaurante Taperas Grill foi constatado que 37% dos clientes estavam completamente satisfeitos com essa questão, 36% consideravam se satisfeitos, 18% se sentiam normal e 9% acreditavam que a qualidade da comida poderia melhorar (nenhum cliente se considerou insatisfeito), podemos ver que a temperatura da comida servida no estabelecimento está agradando aos clientes uma pequena quantidade responderam que poderia melhorar mas não se diziam insatisfeitos.

Gráfico5: Foi rapidamente servido:

Fonte: Autora, (2016)

O tempo de espera para ser atendido é outro fator muito importante para a fidelização dos clientes pois ninguém gosta de esperar muito tempo por uma bebida na hora do almoço, para os clientes do Restaurante Taperas Grill 55% se sentiam completamente satisfeitos com essa questão e 45% se sentiam satisfeitos, (não houve nenhum cliente que considerasse normal ou insatisfeito), como podemos analisar, o tempo de espera para que os clientes sejam servidos é pouco, pois não foi constatado nenhuma reclamação por essa parte, e essa rapidez no atendimento pode se tornar um diferencial por parte do estabelecimento frente a concorrência.

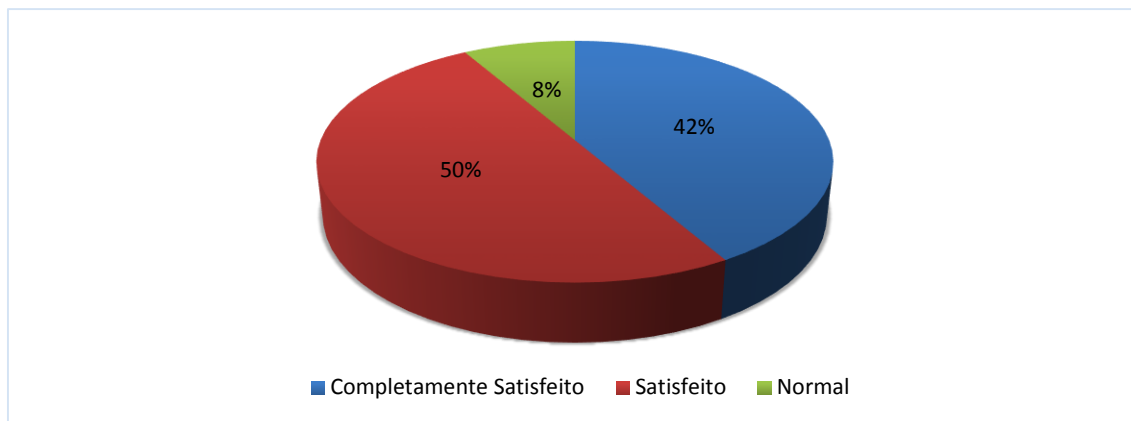
Gráfico 6: Com que frequência você visita o Restaurante:

Fonte: Autora, (2016)

Sobre a frequência dos clientes ao estabelecimento durante a semana 37% deles responderam que vão ao restaurante diariamente, 36% responderam que vão uma vez na semana, 18% deles estavam ali pela primeira vez e 9%

frequenta o restaurante uma vez no mês, como pode ser analisado existem diferentes tipos de clientes no restaurante, aquele fieis que frequentam todos os dias como aqueles que vão uma vez no mês, que são pessoas que viajam a trabalho em diversas cidades, como também aquela família que sai aos finais de semana pra almoçar ou jantar em Restaurantes.

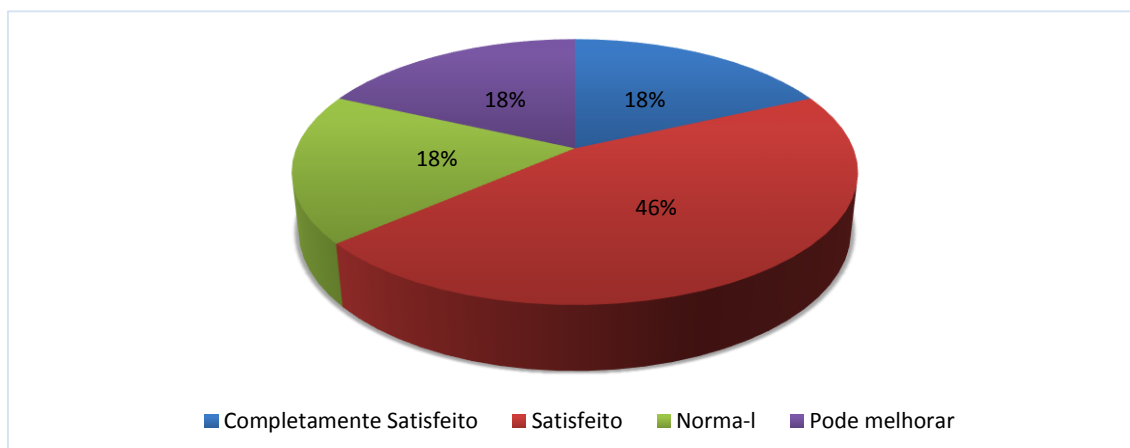
Gráfico 7: As comidas a serem servidas tem uma ampla variedade:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a variação das comidas servidas no estabelecimento 50% dos clientes se consideravam satisfeitos, 42% estavam completamente satisfeito e 8% se sentiam normal, (não houve nenhum cliente insatisfeito), com isso podemos perceber que os clientes estão satisfeitos com a variedade das comidas servidas, que é um fator muito relevante para o sucesso do estabelecimento uma vez que, alguns clientes não ficarão satisfeitos com poucas variedades de comida num decorrer de tempo sem uma inovação no cardápio poderá optar pela concorrência.

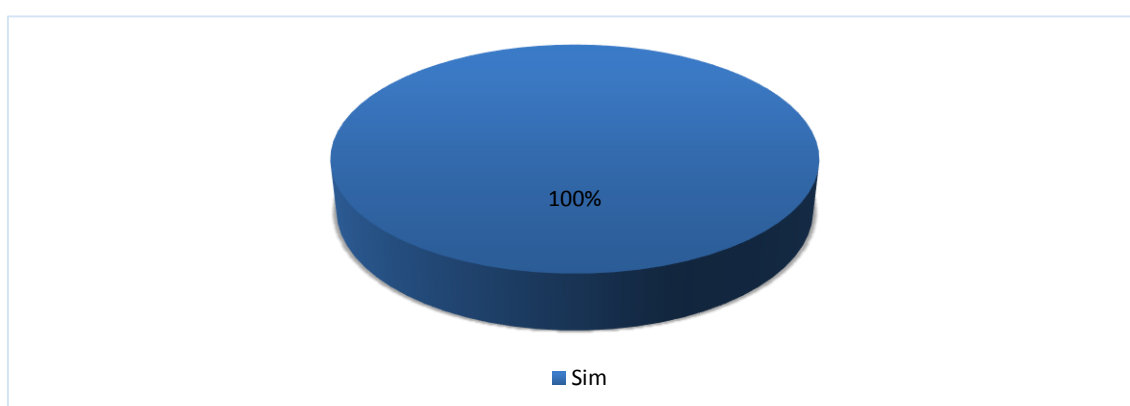
Gráfico 8: A disponibilidade de molhos, utensílios, guardanapos, etc. Foi correta:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a disponibilidade dos molhos, utensílios, guardanapos palitos sal entre outros 46% dos clientes estavam satisfeitos com essa distribuição, 18% responderam que estavam completamente satisfeito, essa mesma quantidade 18% também responderam que achavam normal e que poderia melhorar, (não houve nenhum cliente insatisfeito), com isso percebemos que essa disponibilidade dos molhos e outros objetos foi correta como não houve reclamações podemos concluir que todos os clientes gostaram.

Gráfico 9: De acordo a sua satisfação você visitará o estabelecimento com mais frequência:

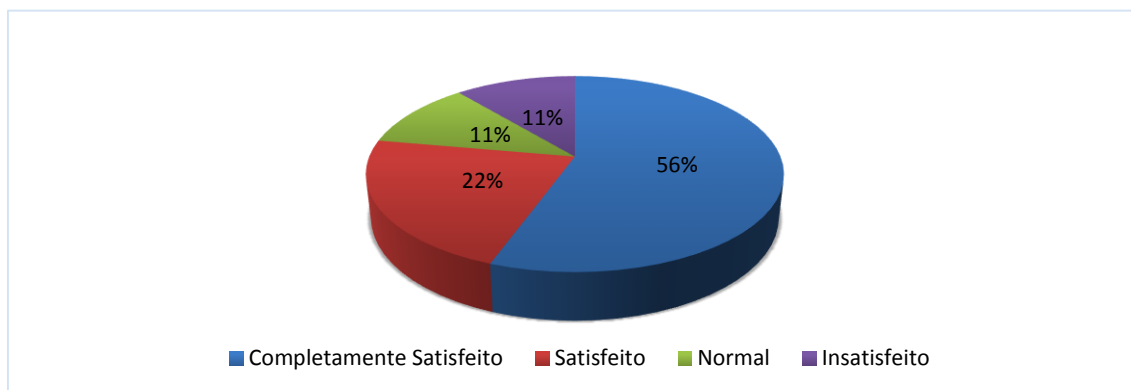


Fonte: Autora, (2016)

Todos os clientes pesquisados responderam que visitariam o restaurante com mais frequência, (não houve nenhuma resposta não), e com isso podemos concluir que independente de algumas pequenas reclamações todos os clientes

aprovaram o estabelecimento e que voltariam sim para mais uma visita no local, isso é muito importante pois um cliente satisfeito sempre retornará e ainda fará uma boa propaganda para outras pessoas.

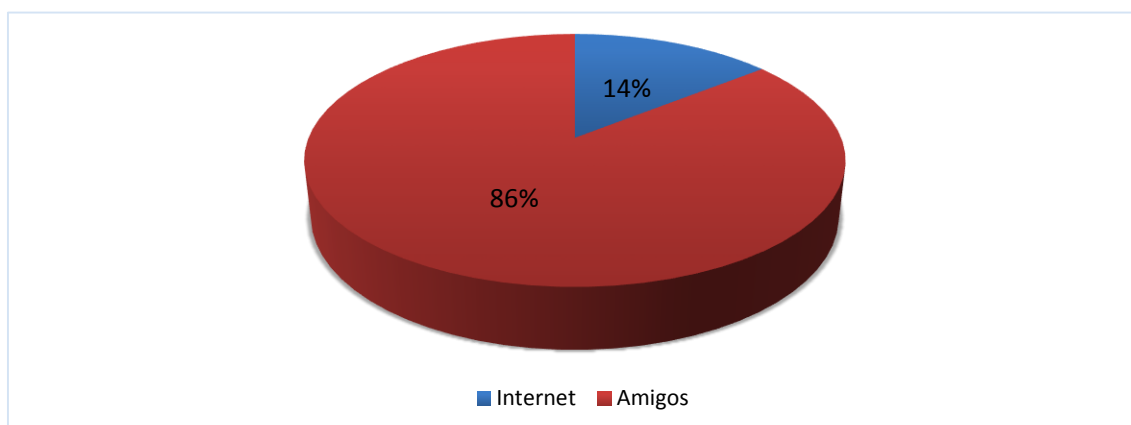
Gráfico10: A que nível você avalia a qualidade da comida:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a qualidade da comida servida incluindo sabor, apresentação, decoração entre outros 56% dos clientes se consideravam completamente satisfeitos, 22% estavam satisfeitos, 11% se consideravam normal assim como 11% também se consideravam insatisfeitos, podemos constatar então que a qualidade da comida está agradando sim, mais que precisa melhorar uma vez que alguns clientes reclamaram e é sempre bom estar atento aos clientes insatisfeitos que uma vez ouvida a reclamação e não solucionado o problema esse cliente buscará a concorrência.

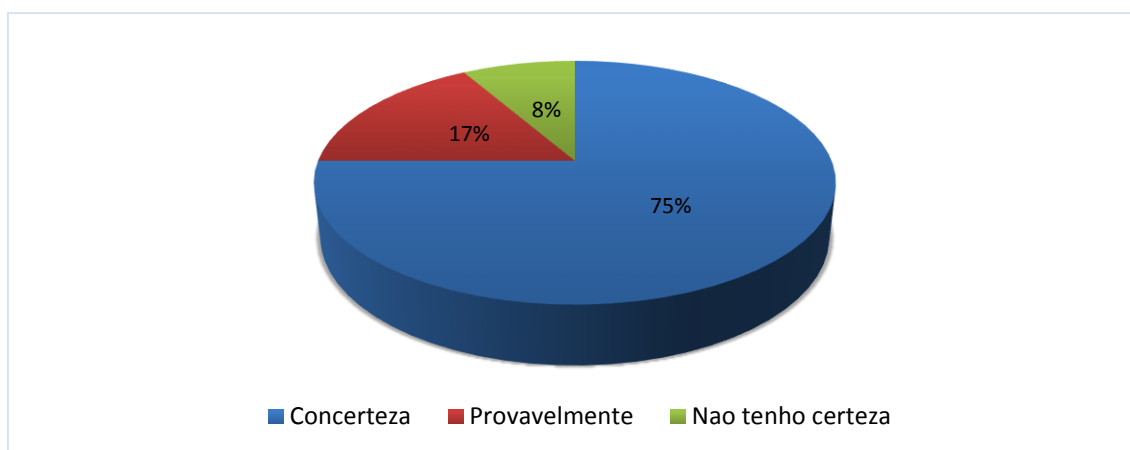
Gráfico11: Como você conheceu o estabelecimento:



Fonte: Autora, (2016)

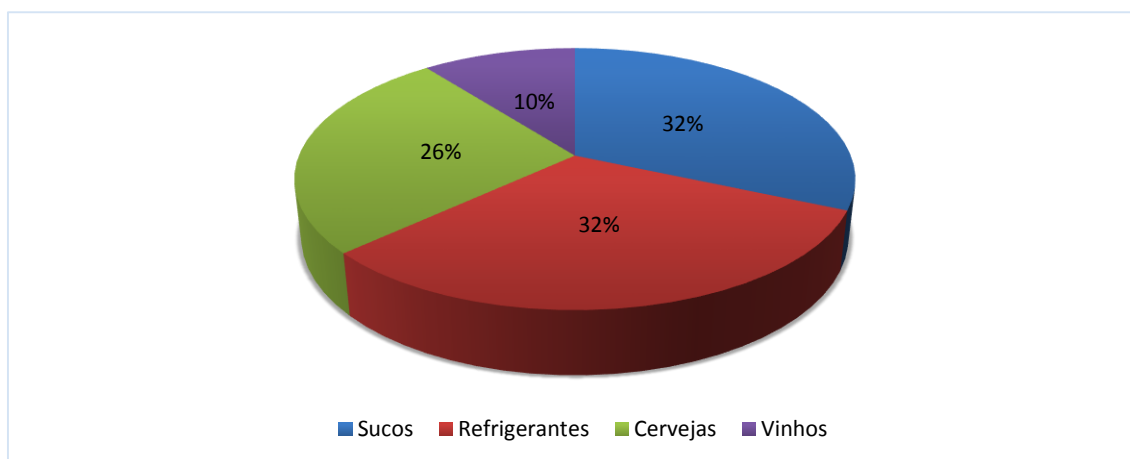
Foi perguntado aos clientes sobre como eles estiveram acesso e/ou conheceram o estabelecimento como eles ouviram e/ou viram falar do Restaurante, 86% deles responderam que foi através de amigos e 14% responderam que foi através da internet, com isso podemos ver que a grande maioria dos clientes só estavam ali porque foram influenciados por outras pessoas que também já frequentaram esse estabelecimento e gostaram, daí podemos perceber o quanto um cliente satisfeito pode render lucros para a empresa, pois ele além de voltar ao estabelecimento mais vezes ainda levará uma boa imagem para as outras pessoas fazendo com que elas possam visitar o estabelecimento também.

Gráfico12: Você recomendaria o estabelecimento para um amigo?



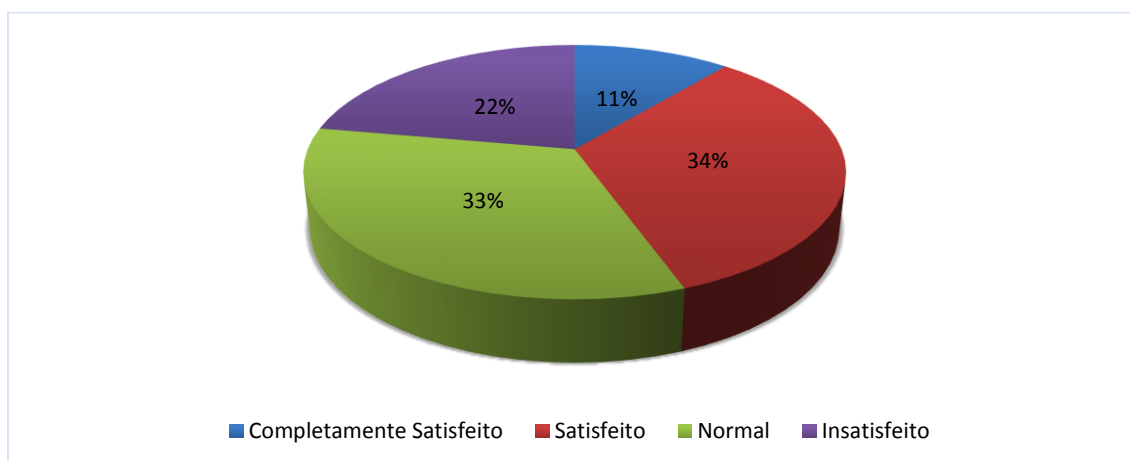
Fonte: Autora, (2016)

A respeito da propaganda que os clientes iriam fazer aos amigos 75% deles responderam que com certeza recomendam o estabelecimento a um amigo, 17% responderam que provavelmente e 8% responderam que não tinham certeza se recomendariam o estabelecimento aos amigos ou pessoas próximas, com isso podemos perceber que a grande maioria dos clientes do Taperas iriam fazer uma boa propaganda do estabelecimento mas que outros clientes não tinham muita certeza, e essas incertezas vieram através de pequenos atos que não agradaram o cliente e esse não gostaria que acontecesse com outras pessoas também, pois é licito que só devemos indicar algo a alguém aquilo que é de nossa inteira confiança.

Gráfico13: O estabelecimento oferece uma ampla variedade de bebidas:

Fonte: Autora, (2016)

Sobre a diversidade de bebidas oferecidas no estabelecimento 32% responderam que há uma diversidade de refrigerantes no local, 32% responderam que há uma diversidade de sucos, 26% revelaram que são as cervejas e 10% disseram que são os vinhos, com isso podemos ver que o restaurante Taperas conta com uma ampla variedade de bebidas para todos os gostos.

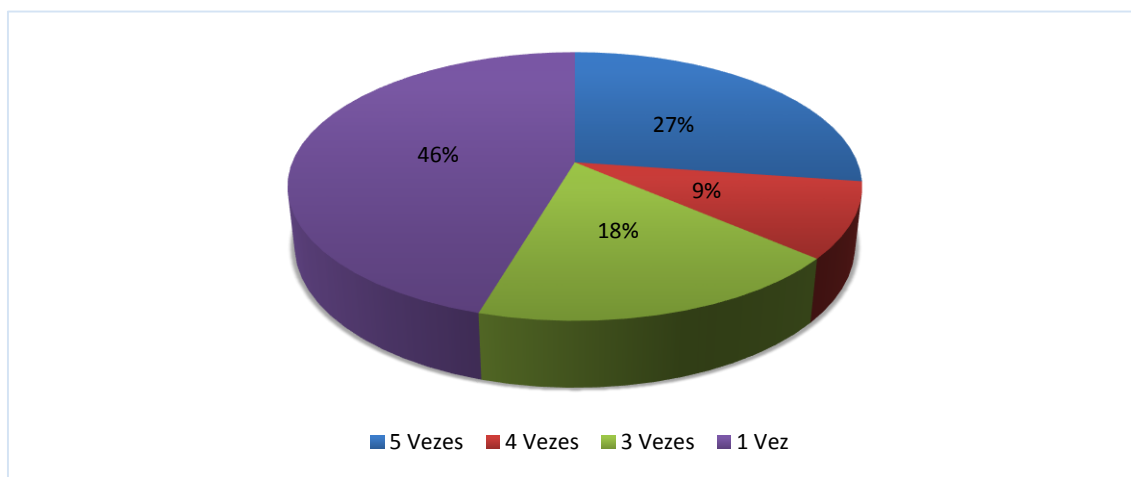
Gráfico14: Como você avalia o valor do quilo da comida:

Fonte: Autora, (2016)

Sobre a avaliação do preço do quilo da comida que é um dos principais fatores influenciadores na Satisfação, 34% dos clientes estão satisfeitos com o valor cobrado, 33% deles acham normal o valor cobrado, 22% estão insatisfeitos com preço cobrado e 11% estão completamente satisfeitos, como o número de

clientes insatisfeitos é significativo é necessário que a empresa busque avaliar a necessidade de cobrar esse determinado valor, pois o que pode ocorrer por parte dos clientes é uma mudança para a concorrência, o preço é um dos itens que mais chama a atenção dos clientes ao optarem por um Restaurante e também é um dos principais fatores que determinados clientes mudam para concorrência uma vez que eles não estiverem satisfeitos com o valor atual cobrado.

Grafico15: Quantas vezes você costuma frequentar o restaurante na semana:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a frequência semanal dos clientes 48% deles visitam o estabelecimento apenas uma vez na semana, 27% deles visitam o estabelecimento 5 dias na semana, 18% visitam o estabelecimento três vezes na semana e 9% visitam o estabelecimento quatro vezes na semana, isso demonstra que existem um grande número de clientes fidelizados que costumam frequentar o estabelecimento e voltar novamente na mesma semana.

4.1.2 Restaurante e Churrascaria Baruk:

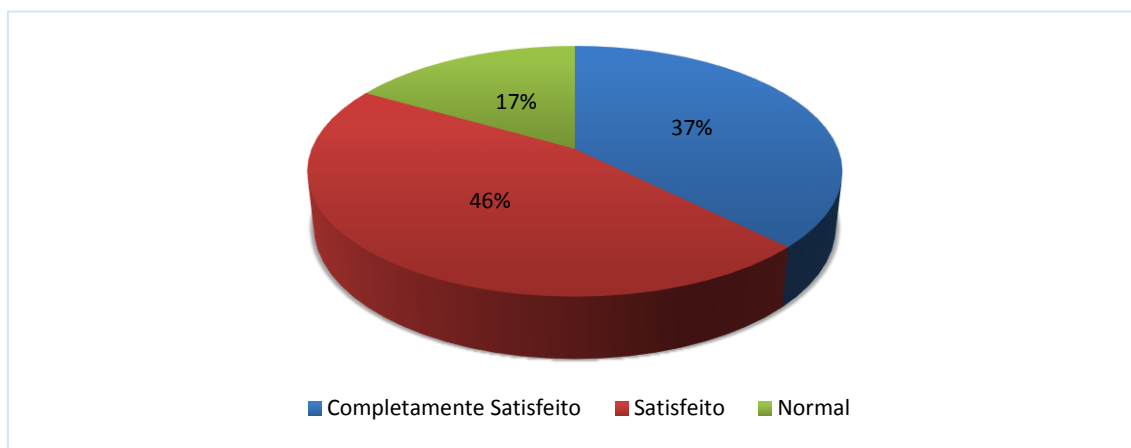
Situada no centro da cidade em um local de fácil acesso e com proximidade para bancos, postos, farmácias, hospital, prefeitura entre outros, atende de segunda a sexta feira no horário de 11:00 as 14:30, seus clientes alcançam todas as faixas de idade e também variam do estudante ao comerciante ao fazendeiro ao funcionário público ou privado entre outros.

Para os clientes do Restaurante e Churrascaria Baruk, alguns pontos positivos são a qualidade dos sucos, a localização, o sabor da comida, variedade dos

sabores e o atendimento, e alguns pontos negativos foram a iluminação, o preço, a qualidade e textura da carne e a falta de informação sobre os dias de funcionamento, foi pedido que os clientes avaliassem o estabelecimento com notas de Zero a Dez sendo assim, 40% dos clientes avaliaram com a nota sete, 27% com a nota nove, 20% com a nota oito, 7% com a nota dez e 6% com a nota seis.

A partir de agora serão apresentados os resultados obtidos na pesquisa a campo no Restaurante e Churrascaria Baruk, esses resultados serão representados por gráficos:

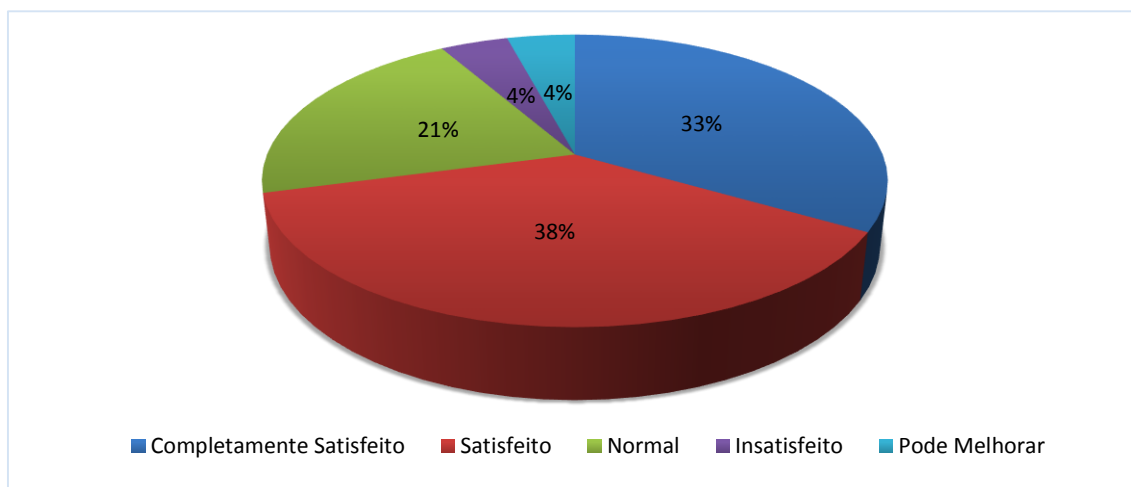
Gráfico16: Qual seu grau de satisfação geral deste estabelecimento:



Fonte: Autora, (2016).

A primeira questão respondida pelos clientes do Restaurante Churrascaria Baruk foi: qual o grau de satisfação geral do estabelecimento com quatro alternativas sendo que 46% dos clientes responderam que se consideravam Satisfeitos, 37% estavam completamente satisfeitos e 17% consideravam normal (não houve nenhum cliente insatisfeito), com isso percebemos que os clientes desse Restaurante estão satisfeitos com os serviços prestados por isso a ausência de clientes insatisfeitos.

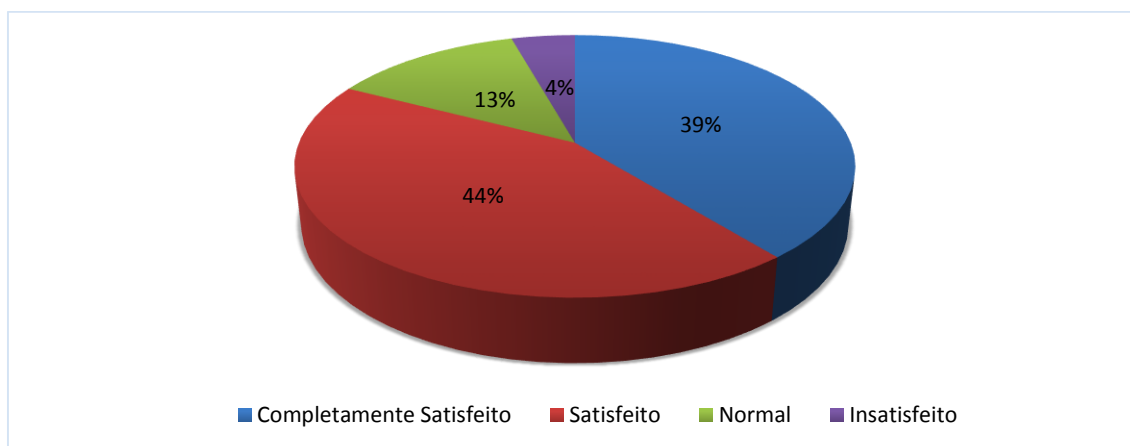
Gráfico17: O garçom foi paciente anotando seu pedido com clareza e educação:



Fonte: Autora, (2016)

A respeito do atendimento feito pelo garçom no que se refere a educação, paciência e clareza 38% dos clientes do Restaurante Baruk responderam que se sentiam satisfeitos, 33% se sentiam completamente Satisfeitos, 21% se sentiam normal sobre o atendimento, 4% estavam insatisfeitos com o atendimento e outros 4% responderam que o atendimento poderia melhorar, existe um número significativo de clientes satisfeitos com o atendimento feito pelo garçom, porem uma pequena mais importante quantia revelou estar insatisfeita com esse atendimento e isso é uma das questões que temos que dá uma atenção em especial pois nenhum cliente deseja ser atendido por um garçom mal humorado, que não tem paciência e até mesmo não sabe responder perguntas feitas pelos clientes a daí que surge a procura pela concorrência, cabe ao estabelecimento investir mais em pessoal, ou seja, nos seus funcionários, com treinos, capacitações e muitos outros.

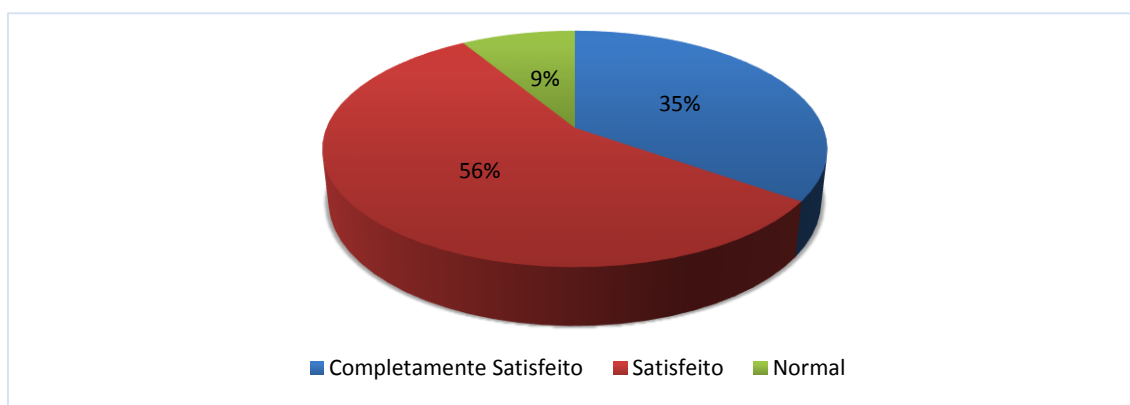
Gráfico18: Como você avalia a higiene do estabelecimento:



Fonte: Autora, (2016)

A respeito da higiene do local como limpeza dos banheiros como das mesas e cadeiras enfim de todo o ambiente 44% dos clientes se sentiam satisfeitos, 39% estavam completamente satisfeitos, 13% se sentiam normal e 4% estavam insatisfeitos com isso podemos constatar que mais uma vez a maior parte dos clientes estão satisfeitos quanto a higiene do local, porem uma pequena mas importante quantidade de clientes se dizem insatisfeitos com essa higiene e com isso pode se tornar um problema no futuro para o estabelecimento uma vez que o cliente sai do restaurante insatisfeito a tendência dele é não voltar mais lá e ainda fazer uma má divulgação do local.

Gráfico19: A comida é servida quente e fresca:

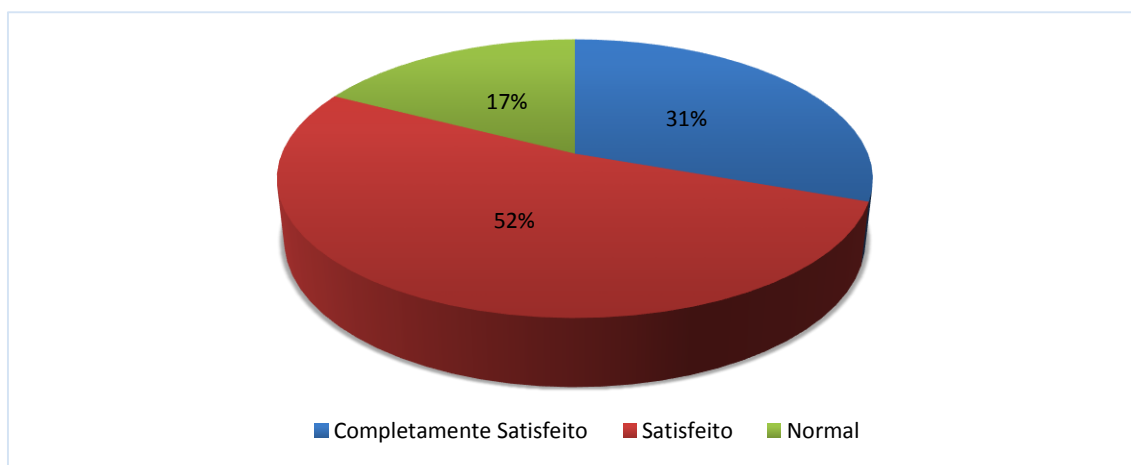


Fonte: Autora, (2016)

A respeito da temperatura da comida a ser servida se ela é quente e preparada no momento 56% dos clientes responderam que estavam satisfeitos, 35% se sentiam completamente satisfeitos e 9% se sentiam normal, (nenhum cliente se

considerou insatisfeito), portanto podemos perceber que a temperatura da comida agradou aos clientes pois não houve nenhuma reclamação.

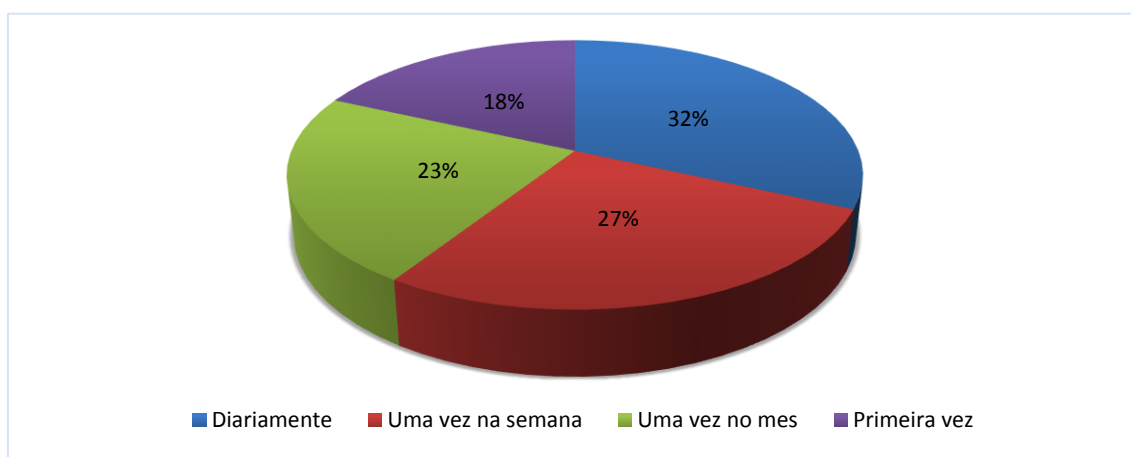
Gráfico20: Foi rapidamente servido:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre o tempo de espera para ser atendido pelo garçom e a chegada do pedido, 52% dos clientes estavam satisfeitos, 31% se sentiam completamente satisfeitos e 17% acham normal o duração do atendimento, (não houve nenhum cliente insatisfeito), mas uma vez todos os clientes gostaram e não tem do que reclamar sobre o tempo que leva desde o pedido até a entrega a mesa.

Gráfico21: Com que frequência você visita o Restaurante:

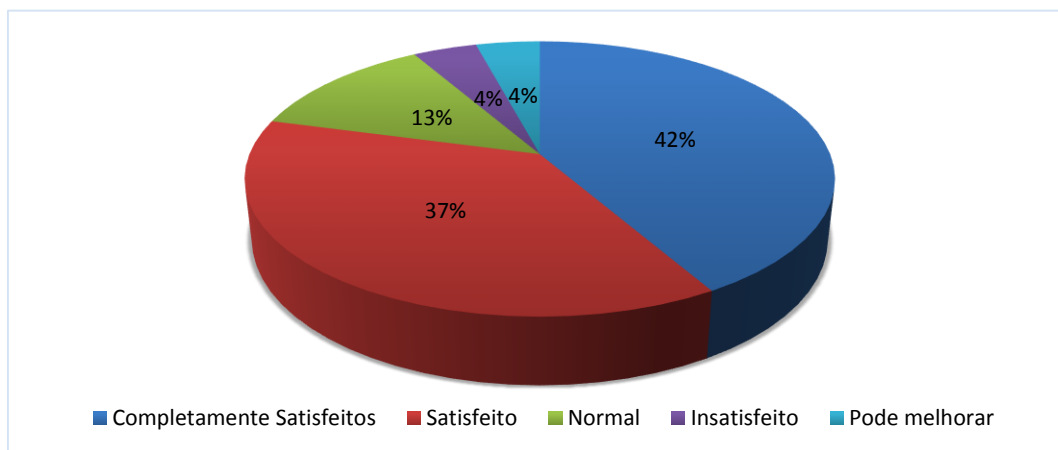


Fonte: Autora, (2016)

Sobre a frequência dos clientes ao estabelecimento 32% deles responderam que vão ao restaurante diariamente, 27% responderam que vão uma vez na semana, 23% frequenta o restaurante uma vez no mês e 18% deles estavam ali

pela primeira vez, como podemos analisar a maior parte dos clientes estão ali diariamente e isso nos mostra que esse estabelecimento conta com um grande número de clientes fidelizados.

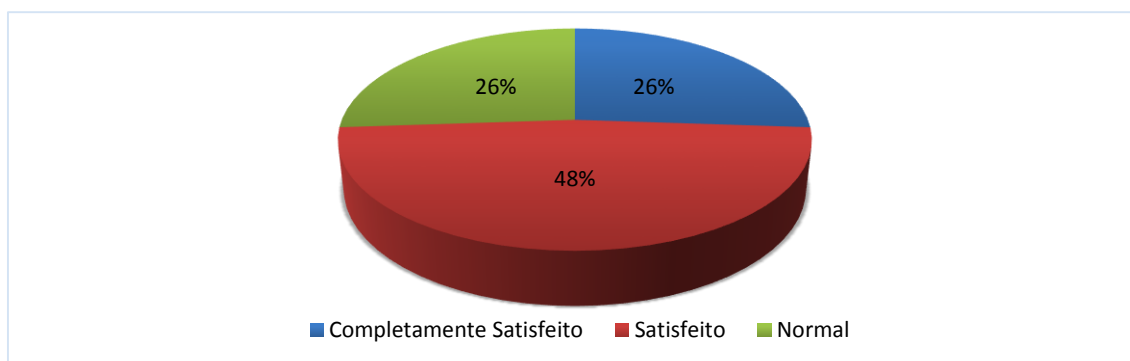
Gráfico22: As comidas a serem servidas tem uma ampla variedade:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a variação das comidas servidas no estabelecimento 42% dos clientes se consideravam Completamente Satisfeitos, 37% estavam satisfeitos, 13% se sentiam normal, 4% se consideravam insatisfeitos e outros 4% opinaram que o estabelecimento poderia melhorar, com isso podemos perceber que os clientes estão satisfeitos com a variedade das comidas servidas, que é um fator muito relevante para o sucesso do estabelecimento porém uma pequena mais significativa parcela de clientes não estão muito satisfeitos com a variação das comidas servidas, cabe ao estabelecimento sempre estar inovando no cardápio ou até fazer uma escala com cada dia na semana um prato diferente.

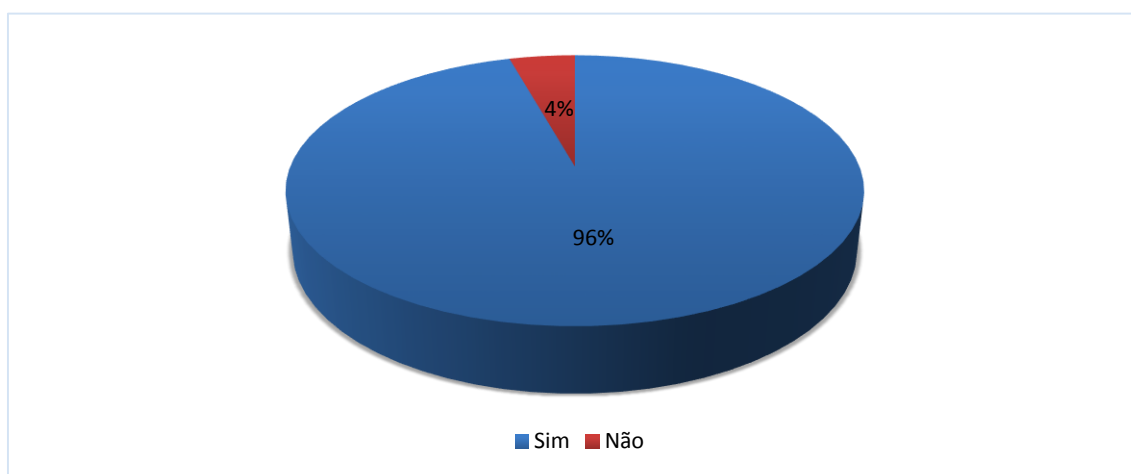
Gráfico23: A disponibilidade de molhos, utensílios, guardanapos, etc. Foi correta:



Fonte: Autora, (2016)

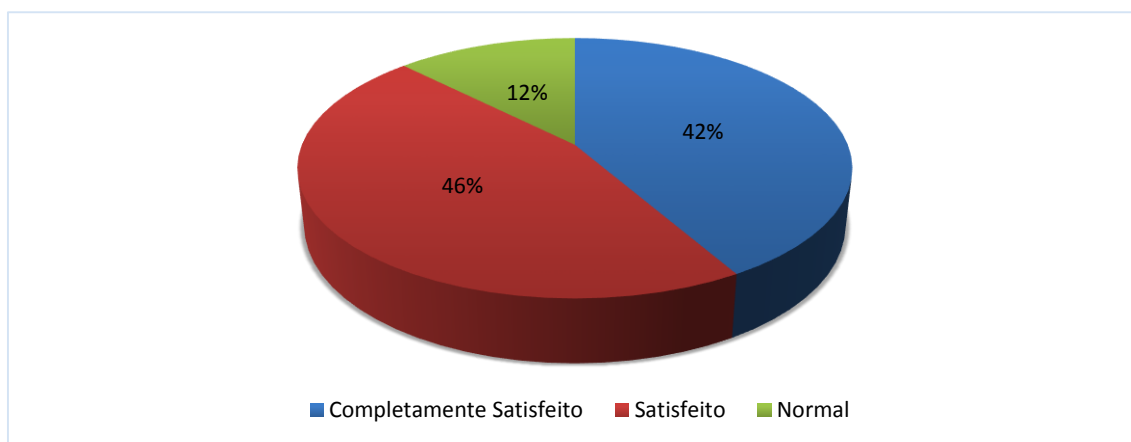
Sobre a disponibilidade dos molhos, utensílios, guardanapos palitos sal entre outros 48% dos clientes estavam satisfeitos com essa distribuição, 26% responderam que estavam completamente satisfeito, essa mesma quantidade 26% também responderam que achavam normal, (não houve nenhum cliente insatisfeito), com isso percebemos que essa disponibilidade dos molhos e outros objetos foi correta como não houve reclamações podemos concluir que todos os clientes gostaram.

Gráfico24: De acordo a sua satisfação você visitará o estabelecimento com mais frequência:



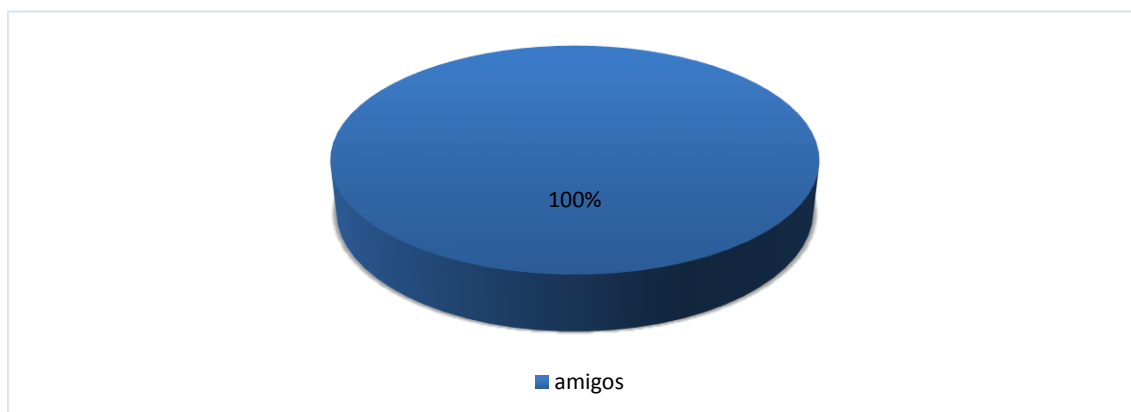
Fonte: Autora, (2016)

Sobre a volta dos clientes ao estabelecimento mais uma vez 96% deles disseram que irão retornar sim ao estabelecimento outras vezes já 4% responderam que não retornariam ao estabelecimento outra vez, podemos então perceber que é muito grande o número de clientes satisfeitos com o estabelecimento e que desejam retornar, porem uma pequena mas importante quantidade respondeu que não pretendem retornar ao estabelecimento com isso é necessário analisar e descobrir o porquê desses determinados clientes não quererem retornar ao estabelecimento, pode ser pela higiene, ou pela qualidade da comida que não agradou, isso são questões muito individuais pois o que pode agradar a uns a outros não agrada.

Gráfico25: A que nível você avalia a qualidade da comida:

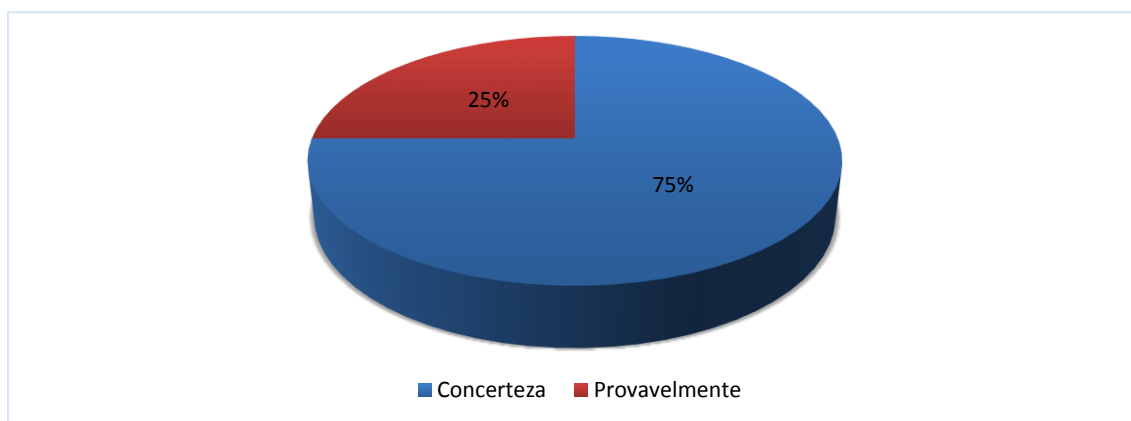
Fonte: Autora, (2016)

A qualidade da comida servida envolve desde a temperatura, os temperos, a higiene a apresentação entre outros, 46% dos clientes se consideravam satisfeitos, 42% estavam completamente satisfeitos, e 12% se consideravam normal (não houve clientes insatisfeitos), com isso foi constatado que a qualidade da comida oferecida está de acordo com as expectativas dos clientes.

Gráfico26: Como você conheceu o estabelecimento:

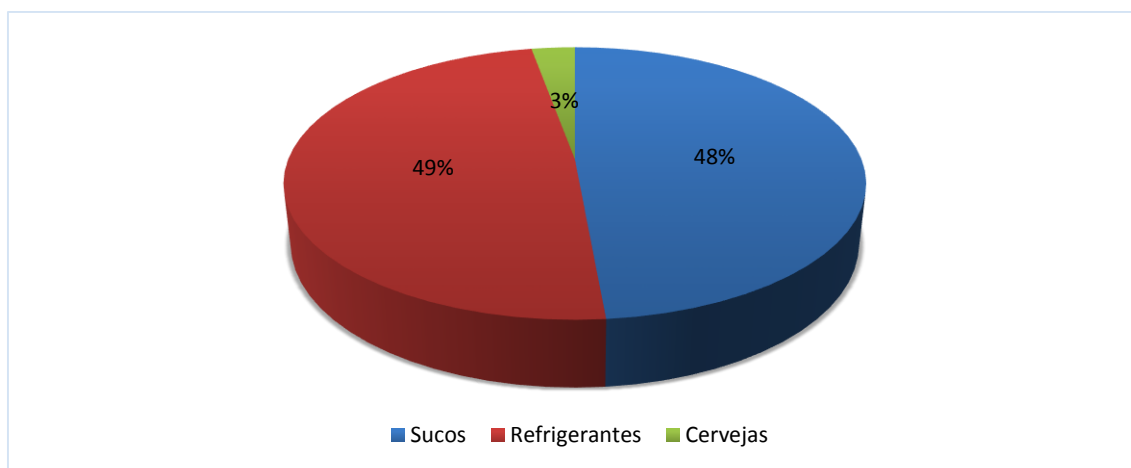
Fonte: Autora, (2016)

Nessa pergunta todos os clientes responderam que conheceram o estabelecimento através de amigos, (com isso não foi necessário colocar as outras opções no gráfico), podemos perceber mais uma vez o quanto um cliente satisfeito pode influenciar as visitas de outros clientes nesses estabelecimentos.

Gráfico27: Você recomendaria o estabelecimento para um amigo?

Fonte: Autora, (2016)

A respeito da propaganda que os clientes iriam fazer aos amigos 75% deles responderam que com certeza recomendam o estabelecimento a um amigo e 25% responderam que provavelmente recomendariam o estabelecimento a um amigo, uma das formas de conseguir cada vez mais clientes é satisfazendo sempre as necessidades dos clientes que já frequentam o estabelecimento assim eles passarão a elogiar o estabelecimento e cada vez mais pessoas virão conhecer.

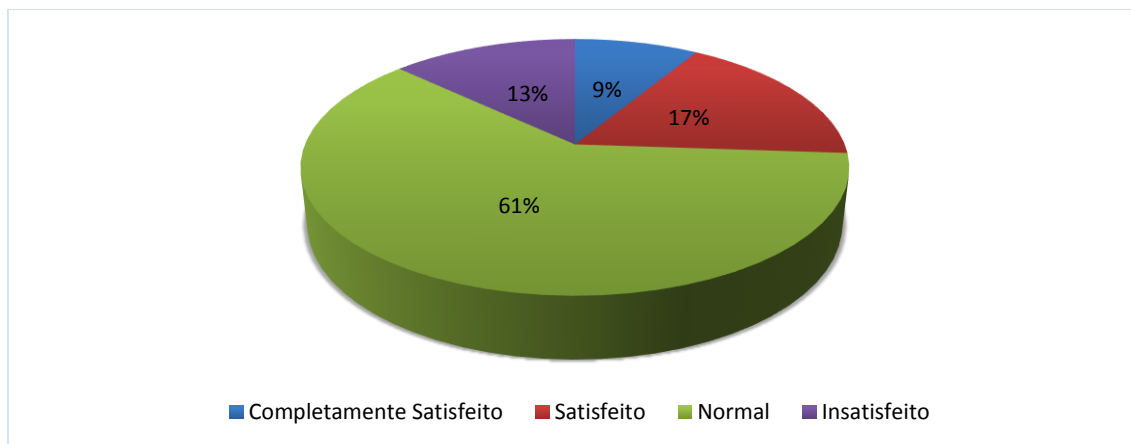
Gráfico28: O estabelecimento oferece uma ampla variedade de bebidas

Fonte: Autora, (2016)

Sobre a diversidade de bebidas oferecidas no estabelecimento 49% responderam que há uma diversidade de refrigerantes no local, 48% optaram pelos sucos e 3% as cervejas não houve respostas para os vinhos, com isso podemos perceber que o estabelecimento não oferece uma ampla variedade de

vinhos ou até mesmo seus próprios clientes não são consumidores dessa bebida.

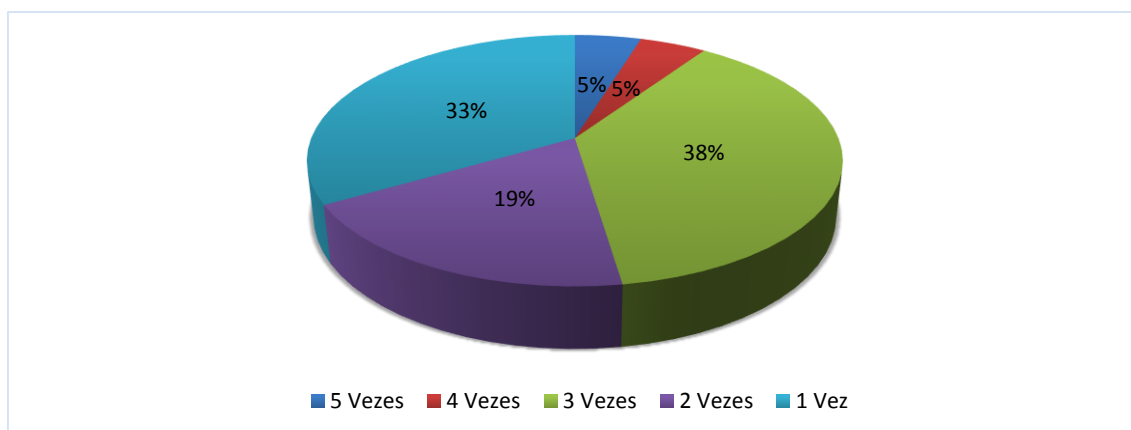
Gráfico29: Como você avalia o valor do quilo da comida:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a avaliação do valor do quilo da comida 61% dos clientes acharam normal o valor cobrado, 17% deles se sentiam satisfeitos com o valor, 13% estão insatisfeitos com o preço cobrado e 9% estão completamente satisfeitos, com isso podemos perceber que há uma grande aprovação no que diz respeito ao valor da comida, mas que alguns clientes não ficaram contentes com esse valor cobrado e uma vez cliente insatisfeito mais vantagens a concorrência terá.

Gráfico30: Quantas vezes você costuma frequentar o restaurante na semana:



Fonte: Autora, (2016)

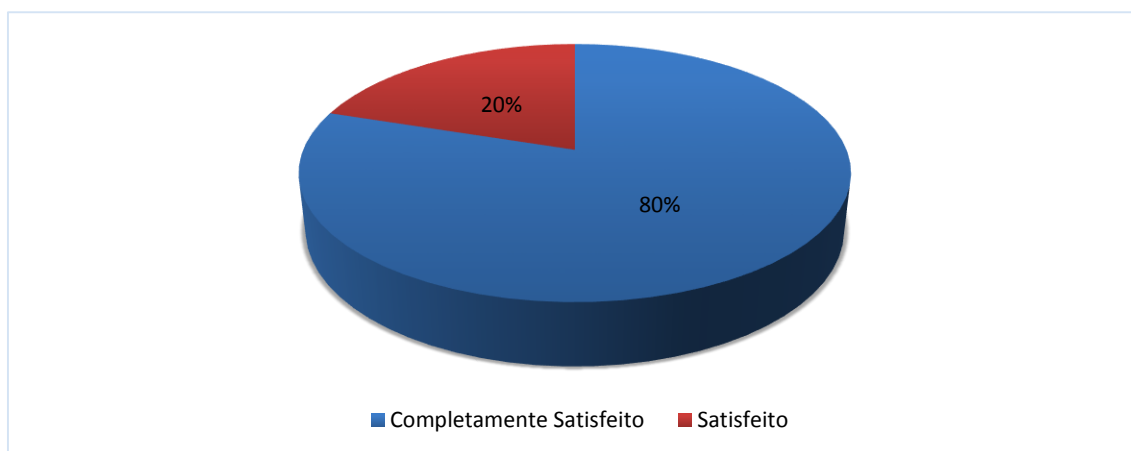
Sobre a frequência semanal dos clientes ao estabelecimento 38% deles visitam o estabelecimento três vezes na semana, 33% deles visitam o

estabelecimento 1 vez na semana, 19% visitam o estabelecimento duas vezes na semana, 5% visitam o estabelecimento quatro vezes na semana assim como outros 4% que visitam o estabelecimento 5 vezes na semana, com isso podemos perceber que são variadas as frequências dos clientes ao estabelecimento durante a semana.

4.1.3 Restaurante Anaclettos:

Situado no centro da cidade, o Restaurante Anaclettos conta com um clima tranquilo e aconchegante, é um Restaurante de tradição na cidade e faz da qualidade na comida o seu diferencial, aberto todos os dias apenas no horário do almoço. Poucos clientes avaliaram como ponto negativo do estabelecimento o calor. Foi pedido aos clientes que avaliassem o estabelecimento com uma nota de Zero a Dez e 57% avaliaram o estabelecimento com a nota Dez e 43% avaliaram com a nota Nove.

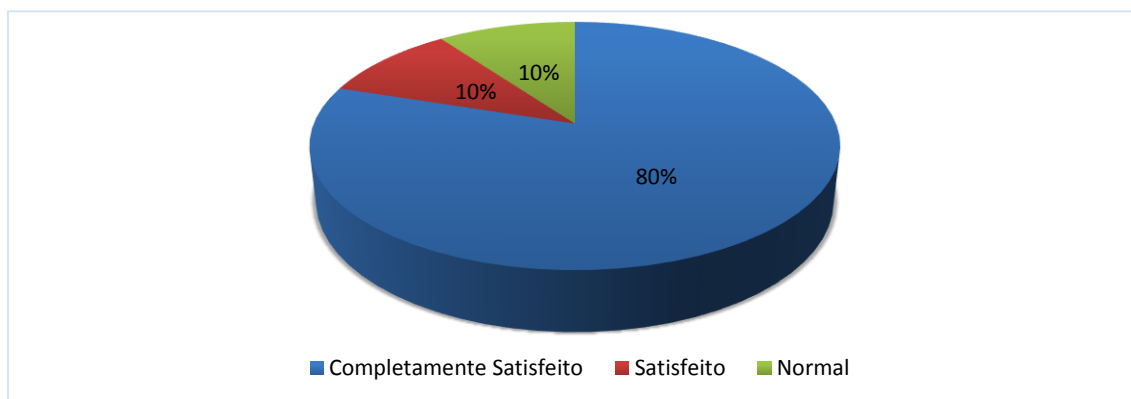
Gráfico31: Qual seu grau de satisfação geral deste estabelecimento:



Fonte: Autora, (2016)

A primeira questão respondida pelos clientes do Restaurante Anaclettos foi: Qual o grau de satisfação geral do estabelecimento 80% dos clientes responderam que se consideraram Completamente Satisfeitos e 20% estavam satisfeitos (não houve nenhum cliente insatisfeito), com isso podemos perceber uma grande aprovação por parte dos clientes para com esse Restaurante.

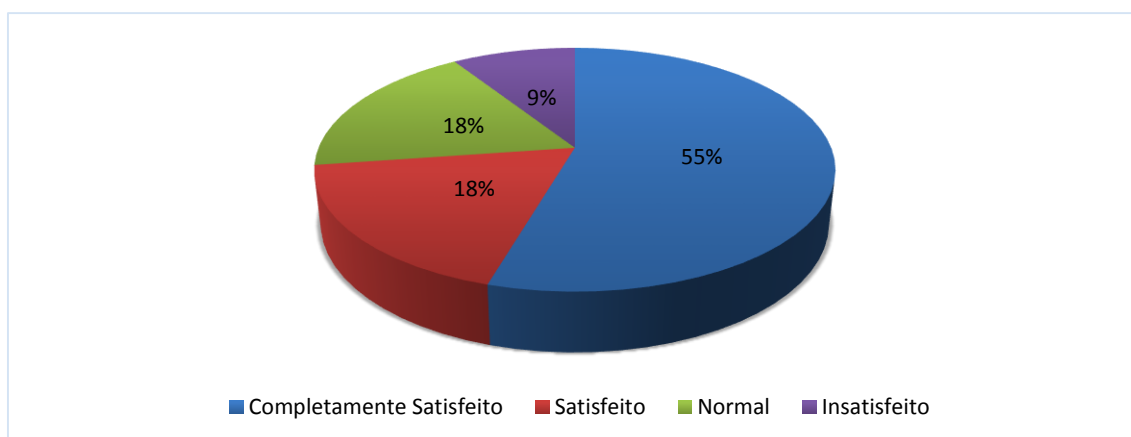
Gráfico32: O garçom foi paciente anotando seu pedido com clareza e educação:



Fonte: Autora, (2016)

A respeito do atendimento feito pelo garçom 80% dos clientes do Anaclettos responderam que se sentiam completamente satisfeitos, 10% se sentiam satisfeitos e 10% também se sentiam normal quanto a atendimento (não houve nenhum cliente insatisfeito), com isso pode se perceber que os clientes desse restaurante estão contentes com os garçons, pois eles são uma das peças principais para o progresso dos restaurantes.

Gráfico33: Como você avalia a higiene do estabelecimento:

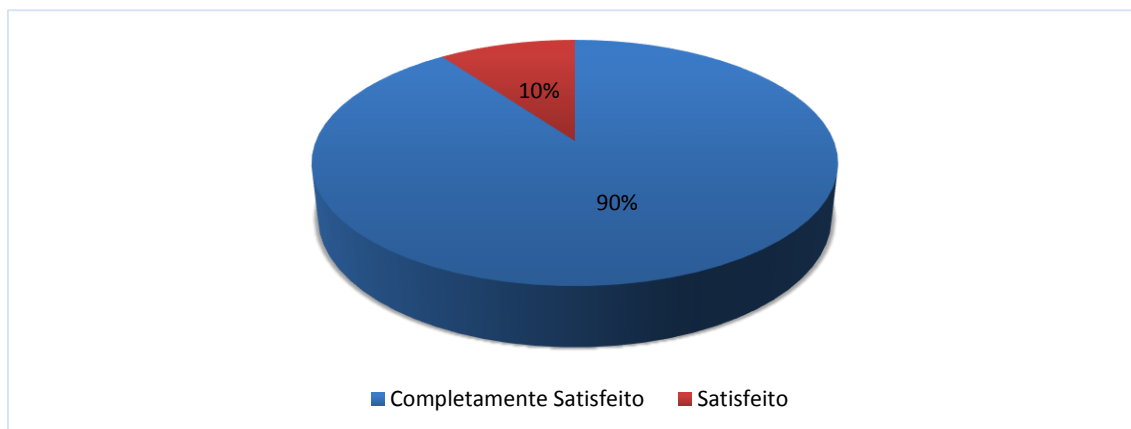


Fonte: Autora, (2016)

A higiene do local é um fator de muita importância para a empresa, pois nenhum cliente deseja entrar em um ambiente com falta de higiene e quando esse estabelecimento é no ramo alimentício esse critério fica mais rígido, no restaurante estudado 55% dos clientes se sentiam completamente satisfeitos, 18% estavam satisfeitos, outros 18% se sentiam normal e 9% estavam insatisfeitos com isso podemos perceber que existe uma grande satisfação por

parte dos clientes a respeito da higiene mas uma pequena quantidade se diz insatisfeita e com isso é sempre bom ficar atento.

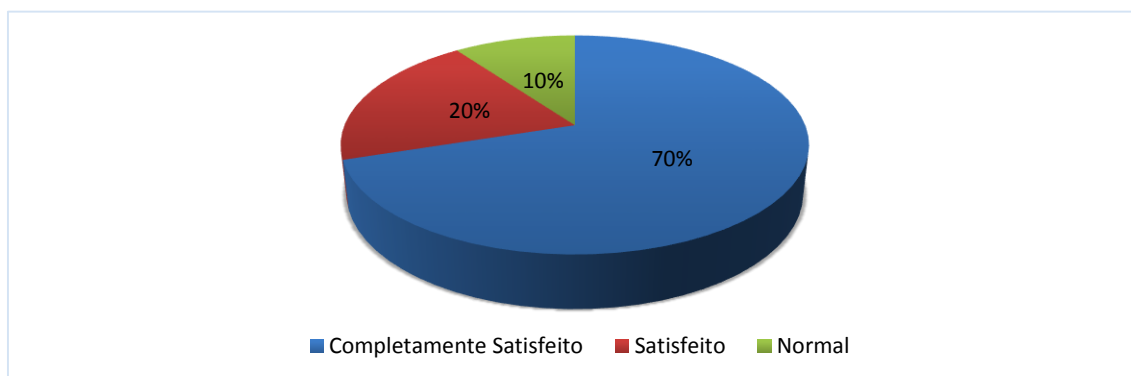
Gráfico34:A comida é servida quente e fresca:



Fonte; Autora, (2016)

A respeito da temperatura da comida a ser servida 90% dos clientes estavam completamente satisfeitos e 10% se sentiam satisfeitos (não houve clientes insatisfeitos), podemos perceber então que a temperatura dos alimentos servidos agradou aos clientes.

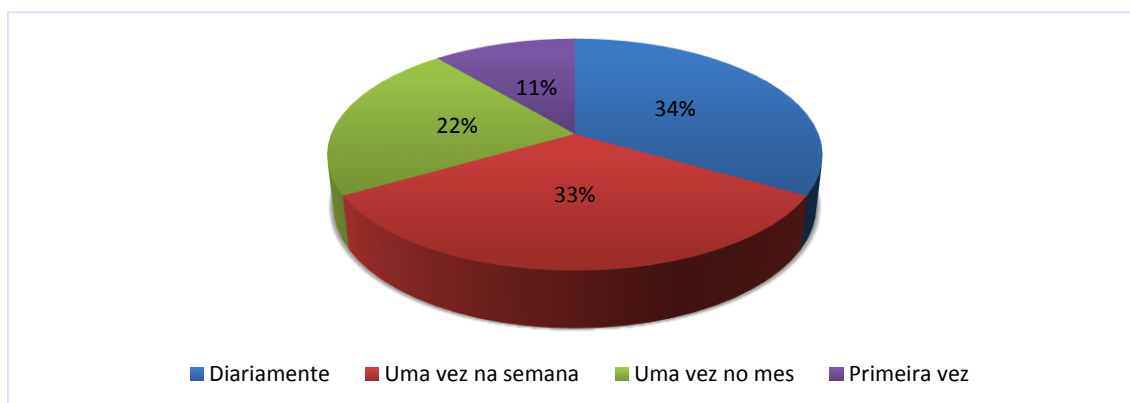
Gráfico35: Foi rapidamente servido:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre o tempo de espera para ser atendido 70% dos clientes estavam completamente satisfeitos, 20% se sentiam satisfeitos e 10% acham normal o tempo do atendimento, (não houve nenhum cliente insatisfeito), outro fator que deixou os clientes contentes foi o pouco tempo de espera do momento do pedido até a chegada.

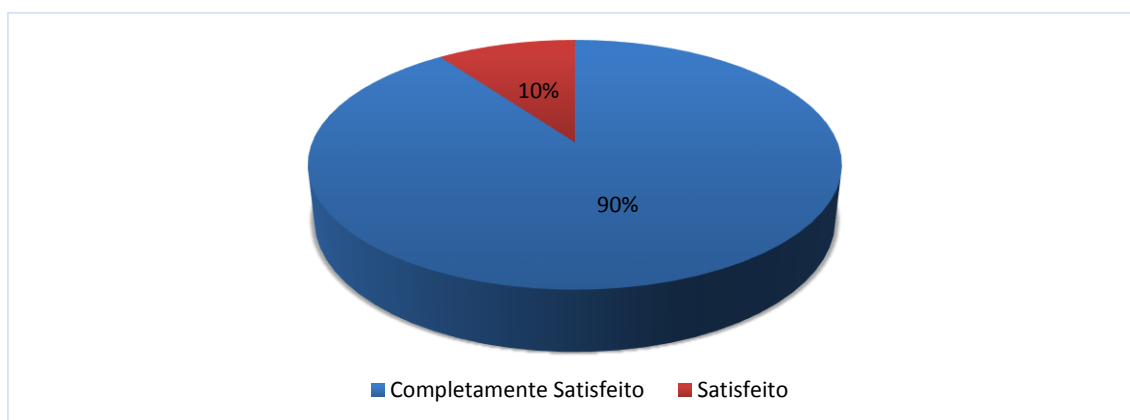
Gráfico36: Com que frequência você visita o Restaurante:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a frequência dos clientes ao estabelecimento 34% deles responderam que vão ao restaurante diariamente, 33% responderam que vão uma vez na semana, 22% frequenta o restaurante uma vez no mês e 11% deles estavam ali pela primeira vez com isso podemos perceber que existe uma diversificação nas visitas dos clientes ao restaurante.

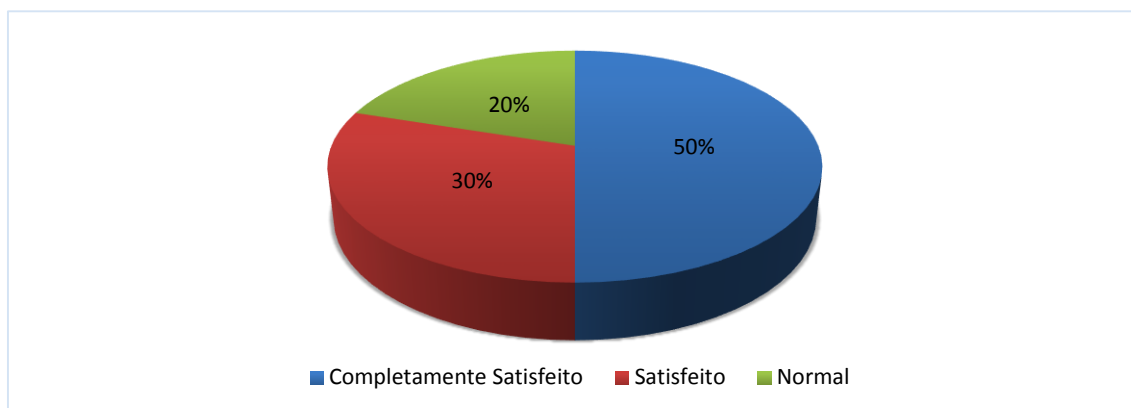
Gráfico37: As comidas a serem servidas tem uma ampla variedade:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a variação das comidas 90% dos clientes se consideravam completamente satisfeitos e 10% estavam satisfeitos com as variedades da comida, (não houve nenhum cliente insatisfeito), com isso podemos perceber que o restaurante tem agradado seus clientes com a variação na culinária.

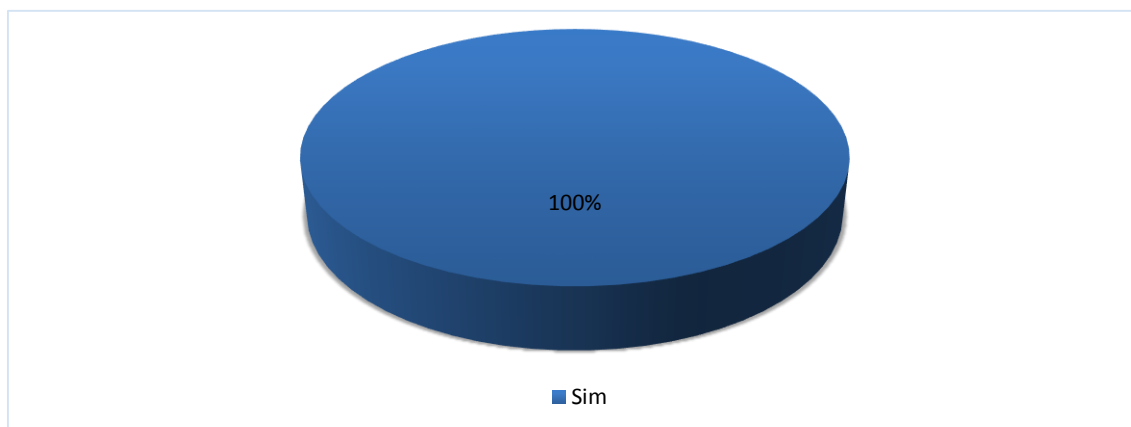
Gráfico38: A disponibilidade de molhos, utensílios, guardanapos, etc. Foi correta:



Fonte: Autora, (2016)

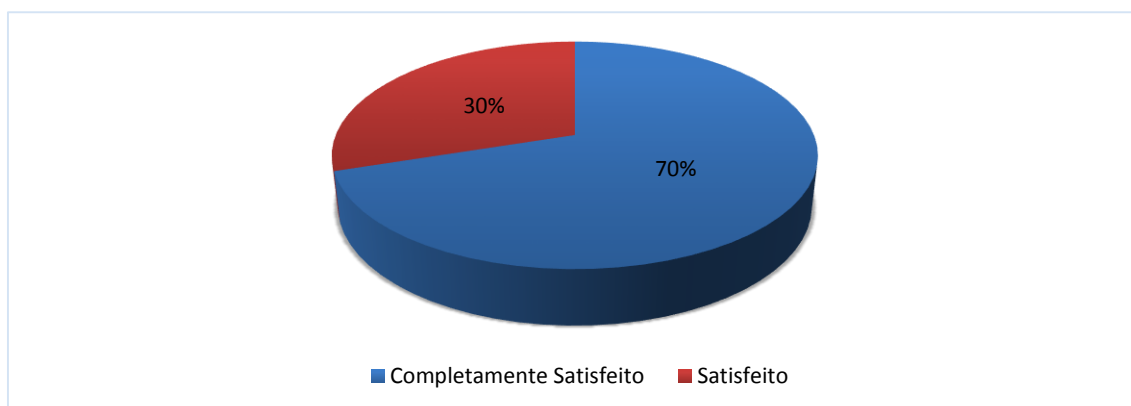
Sobre a disponibilidade dos molhos, utensílios, guardanapos entre outros 50% dos clientes estavam completamente satisfeitos com essa distribuição, 30% responderam que estavam satisfeitos e 20% acharam normal essa distribuição, (não houve nenhum cliente insatisfeito).

Gráfico39: De acordo a sua satisfação você visitará o estabelecimento com mais frequência:



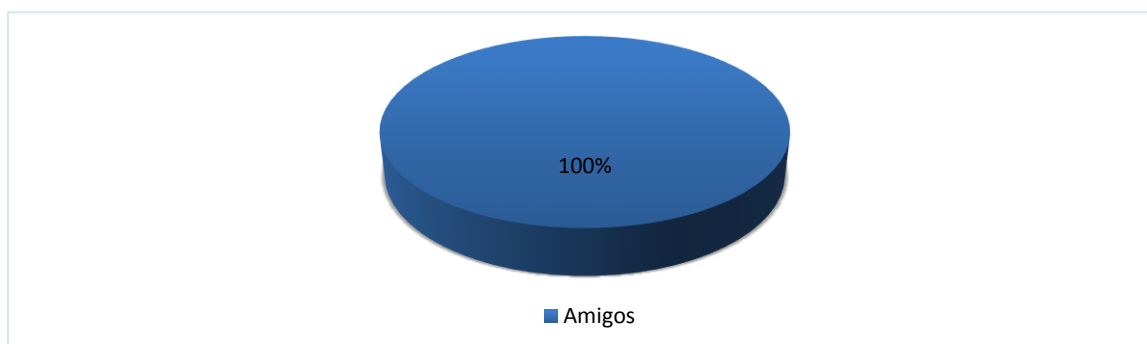
Fonte: Autora, (2016)

Nessa pergunta todos os clientes pesquisados responderam que visitariam o restaurante com mais frequência, (como não houve nenhuma resposta não, não houve necessidade de adiciona-la ao gráfico), podemos perceber então que todos os clientes ficaram satisfeitos com o estabelecimento, mesmos com algumas reclamações todos eles retornariam.

Gráfico40: A que nível você avalia a qualidade da comida:

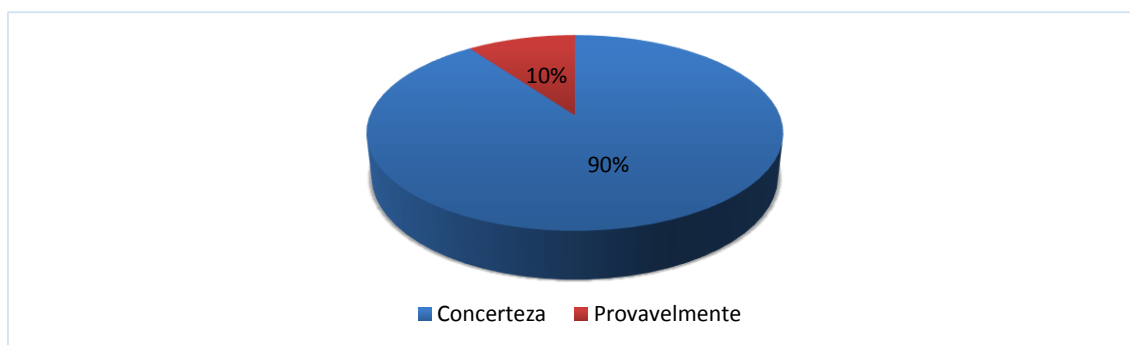
Fonte: Autora, (2016)

Sobre a qualidade da comida servida 70% dos clientes se consideravam completamente satisfeitos e 30% estavam satisfeitos (não houve clientes insatisfeitos), podemos perceber que mais uma vez os clientes estão contentes com o estabelecimento e aprovaram a qualidade da comida como um todo.

Gráfico41: Como você conheceu o estabelecimento:

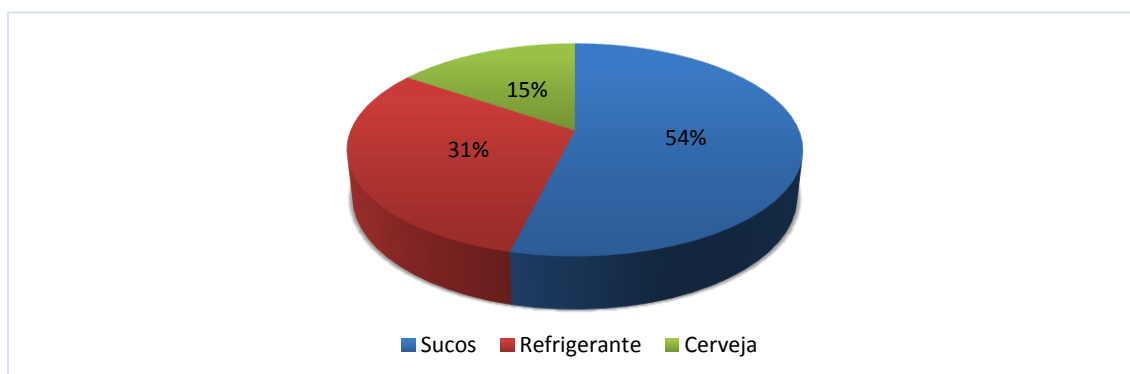
Fonte: Autora, (2016)

Nessa pergunta todos os clientes responderam que conheceram o estabelecimento através de amigos, com isso podemos perceber que a melhor forma de divulgação de um estabelecimento é através de um serviço de qualidade onde clientes sairão satisfeitos e farão uma boa propaganda para outros.

Gráfico42: Você recomendaria o estabelecimento para um amigo?

Fonte: Autora, (2016)

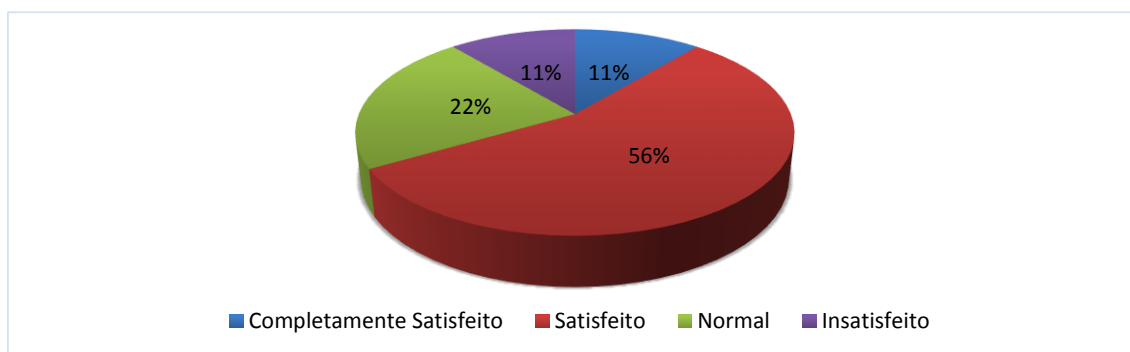
A respeito da propaganda que os clientes iriam fazer aos amigos 90% deles responderam que com certeza recomendam o estabelecimento a um amigo e 10% responderam que provavelmente recomendariam, e isso mostra o quanto é importante o cliente se satisfazer uma vez que o cliente se satisfaça, ele fará uma boa divulgação do estabelecimento a outras pessoas.

Gráfico43: O estabelecimento oferece uma ampla variedade de bebidas:

Fonte; Autora, (2016)

Sobre a diversidade de bebidas oferecidas no estabelecimento 54% ficou com sucos, 32% ficou refrigerantes e 15% as cervejas não houve respostas para os vinhos, pode se perceber então que muitos clientes não utilizam vinhos na hora da refeição.

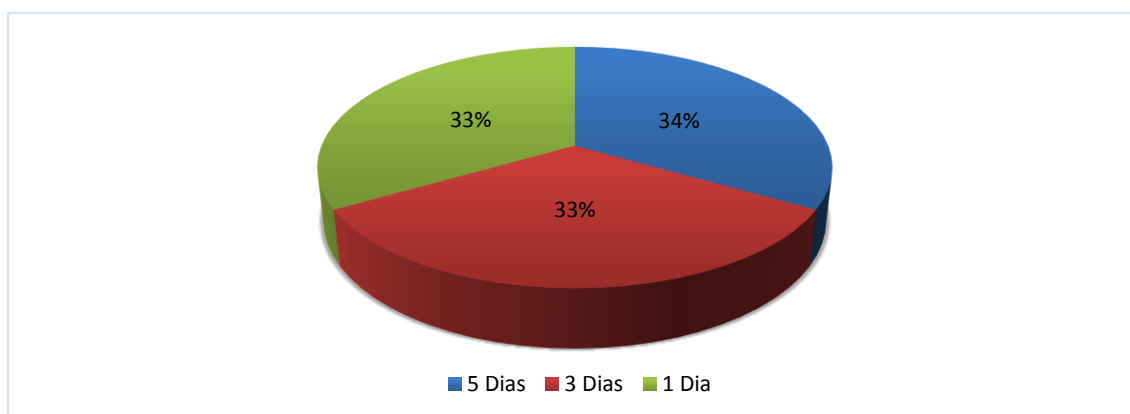
Gráfico44: Como você avalia o valor do quilo da comida:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a avaliação do preço do quilo da comida 56% dos clientes estavam satisfeitos com o valor cobrado, 22% deles achavam normal o valor cobrado, 11% se sentem completamente satisfeitos e também 11% estão insatisfeitos com o preço cobrado, então podemos perceber que o valor da comida está agradando a muitos mais não a todos com isso é sempre bom fazer uma pesquisa na concorrência sobre os valores cobrados nos outros estabelecimentos para assim fazer uma comparação e ver o que precisa ser mudado.

Gráfico45: Quantas vezes você costuma frequentar o restaurante na semana:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a frequência semanal dos clientes 34% deles visitam o estabelecimento cinco vezes na semana, 33% deles visitam o estabelecimento três vezes na semana e também 33% visitam o estabelecimento uma vez na semana com isso

podemos perceber que o estabelecimento conta com um significativo número de clientes fidelizados.

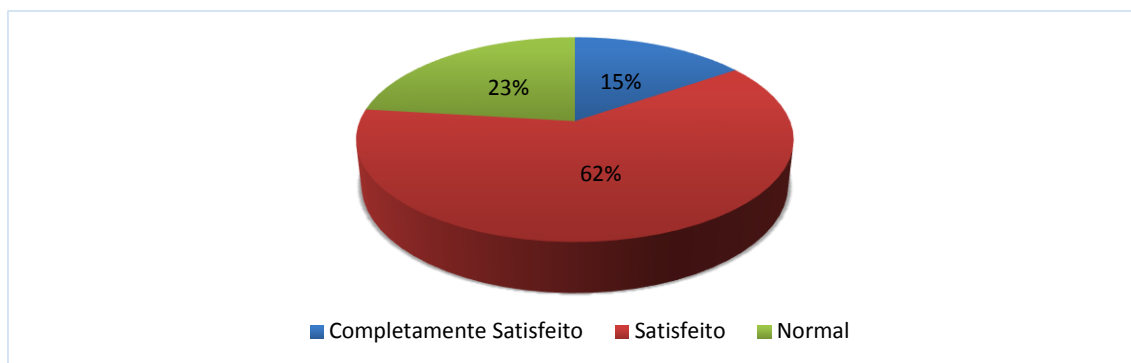
4.1.4 Restaurante e Churrascaria do Gaúcho:

Situada nas extremidades da cidade a churrascaria aposta em sua tradição na cidade aberta todos os dias no período diurno e noturno, atende clientes de várias faixas etárias assim como estudantes e viajantes já que ela fica às margens da rodovia que liga a cidade a capital e a outros pontos de grande acesso. Para os clientes do Restaurante e Churrascaria do Gaúcho um dos pontos positivos do estabelecimento é o churrasco, e um dos pontos negativos foram algumas moscas em contato com os alimentos.

Foi solicitado aos clientes que avaliassem o estabelecimento com uma nota de Zero a Dez, 50% dos clientes avaliaram como nota Nove e outros 50% avaliaram com a nota oito.

A seguir serão apresentados os resultados da pesquisa a campo, os dados colhidos serão representados por meio de gráficos:

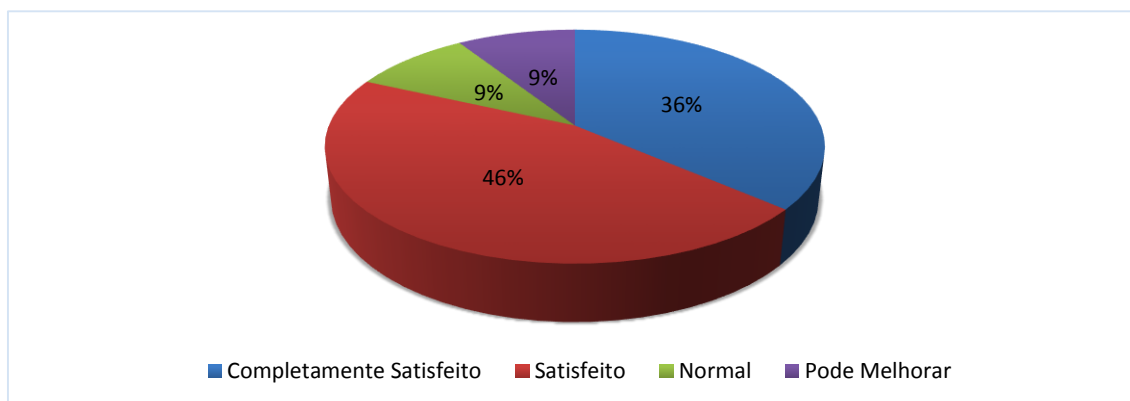
Gráfico46: Qual seu grau de satisfação geral deste estabelecimento:



Fonte: Autora, (2016)

A primeira questo respondida pelos clientes do Restaurante Gacho; foi qual o grau de satisfao geral do estabelecimento onde 62% dos clientes responderam que se consideravam Satisfeitos, 23% se sentiam normal e 15% completamente satisfeitos (no houve nenhum cliente insatisfeito), portanto podemos perceber que de um modo geral os clientes tiveram suas necessidades supridas dentro do estabelecimento.

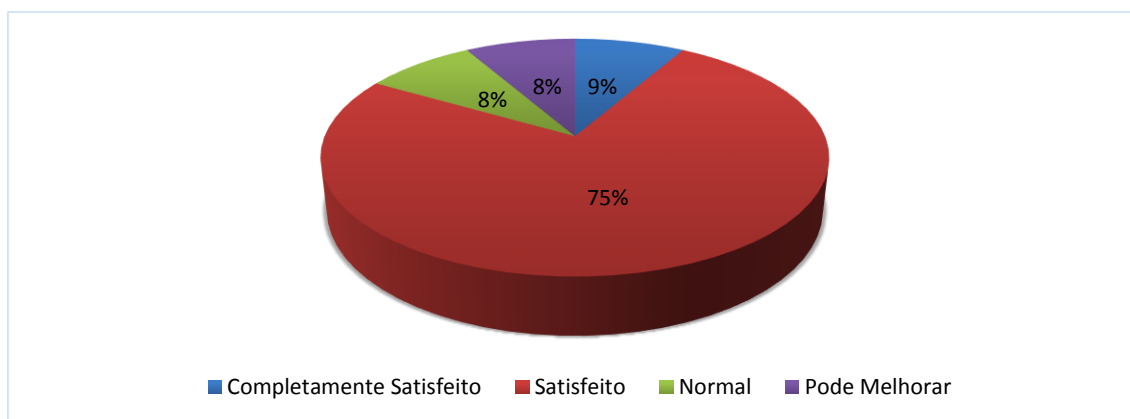
Gráfico47: O garçom foi paciente anotando seu pedido com clareza e educação:



Fonte: Autora, (2016)

A respeito do atendimento feito pelo garçom 46% dos clientes do Gaúcho responderam que se sentiam satisfeitos, 36% se sentiam completamente satisfeitos, 9 se sentiam normal quanto a atendimento e outros 9% se sentiam insatisfeitos quanto o atendimento podemos perceber que a maioria dos clientes ficaram contentes com o atendimento do garçom, mas uma pequena quantidade se revelou insatisfeita quanto a esse quesito e é preciso melhorar.

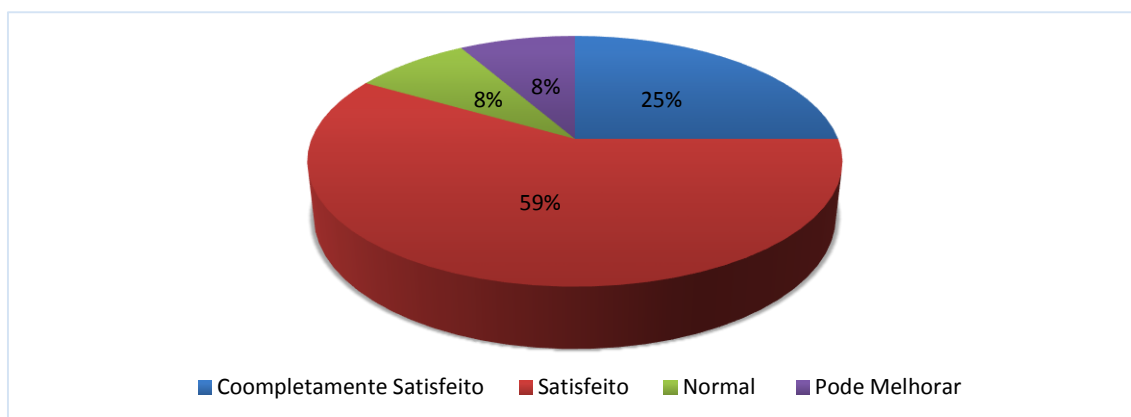
Gráfico48: Como você avalia a higiene do estabelecimento:



Fonte: Autora, (2016)

A respeito da higiene do local 75% dos clientes se sentiam satisfeitos, 9% estavam completamente satisfeitos, 8% se sentiam normal e outros 8% estavam insatisfeitos, percebe-se que uma grande parcela de clientes gostaram da higiene do local, mas uma parcela saiu insatisfeita e isso não pode ocorrer, com isso a empresa deverá sempre ter pessoal disponível para limpeza.

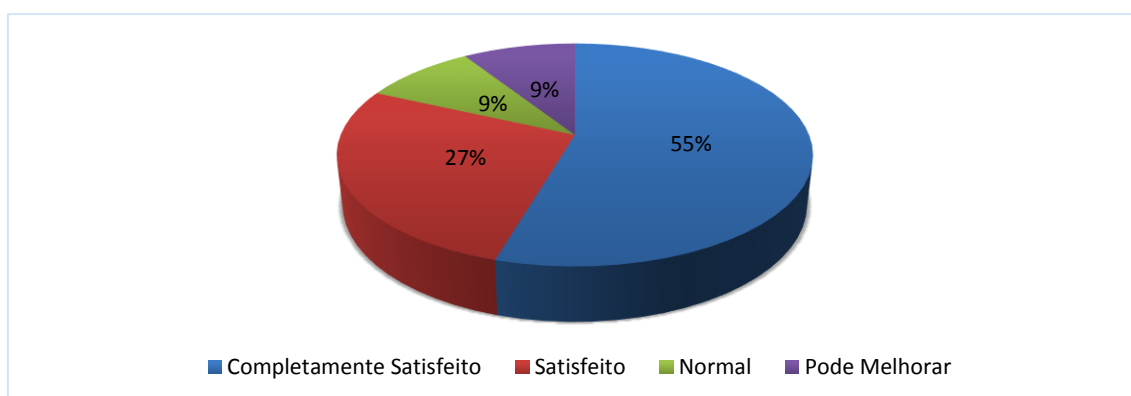
Gráfico49: A comida é servida quente e fresca:



Fonte: Autora, (2016)

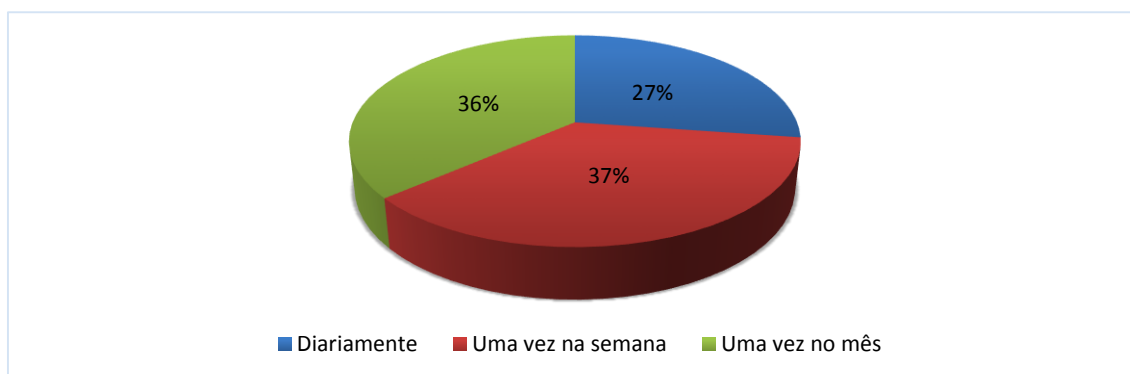
A respeito da temperatura da comida a ser servida 59% dos clientes estavam satisfeitos 25% se sentiam completamente satisfeitos 8% consideravam normal e outros 8% disseram q poderia melhorar (não houve clientes insatisfeitos).

Gráfico50: Foi rapidamente servido:



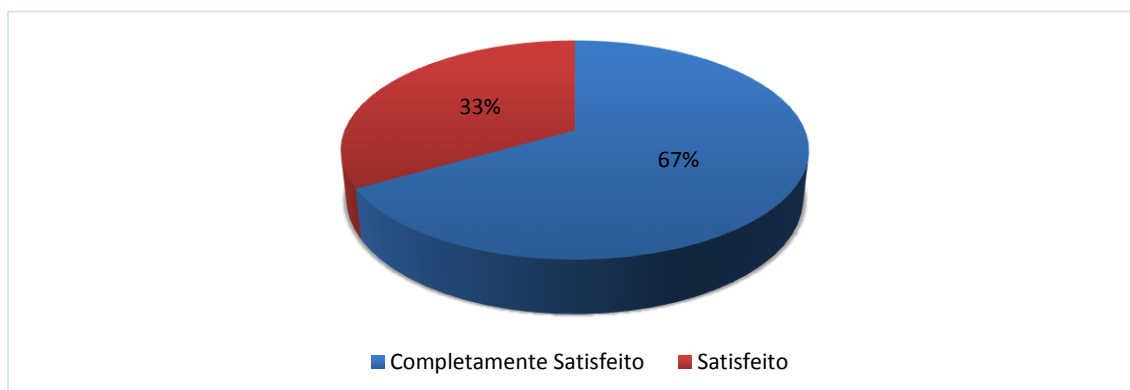
Fonte: Autora, (2016)

Sobre o tempo de espera para ser atendido 55% dos clientes estavam completamente satisfeitos, 27% se sentiam satisfeitos 9% acham normal a duração do atendimento, e 9% estavam insatisfeito, nota-se então que o tempo de espera foi satisfatório para a maioria dos clientes mas que uma pequena mais importante parte dos clientes saíram insatisfeitos coma demora ou erros no pedido.

Gráfico51: Com que frequência você visita o Restaurante:

Fonte: Autora, (2016)

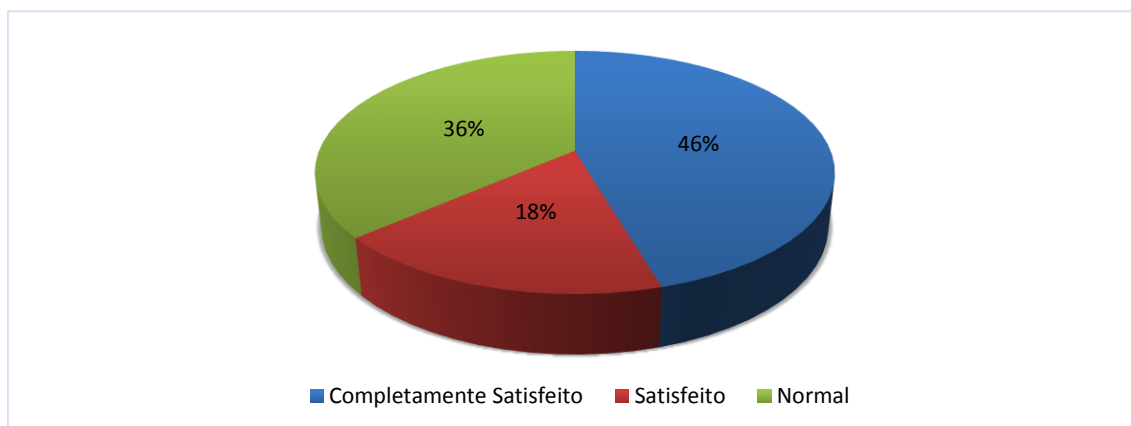
Sobre a frequência dos clientes ao estabelecimento 37% deles responderam que vão ao restaurante uma vez na semana, 36% responderam que vão uma vez no mês 27% frequenta o restaurante diariamente, podemos perceber que existem clientes que ainda não fazem visitas frequentes já outros que visitam o estabelecimento diariamente e já são fidelizados.

Gráfico52: As comidas a serem servidas tem uma ampla variedade:

Fonte: Autora, (2016)

Sobre a variação das comidas 67% dos clientes se consideravam completamente satisfeitos e 33% estavam satisfeito com as variedades da comida, (houve nenhum cliente insatisfeito) podemos perceber através das respostas dos clientes que o restaurante agrada quando se diz respeito a ampla variedade de seus alimentos.

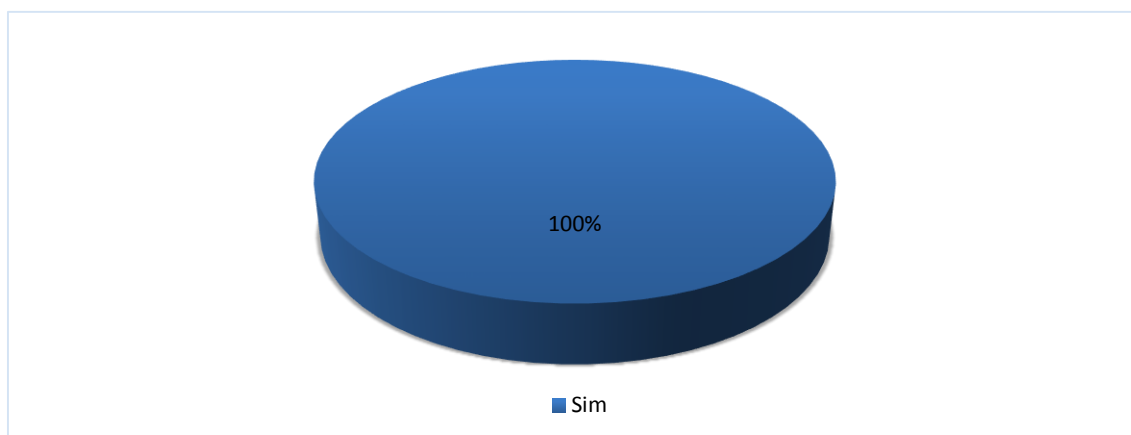
Gráfico53: A disponibilidade de molhos, utensílios, guardanapos, etc. Foi correta:



Fonte: Autora, (2016)

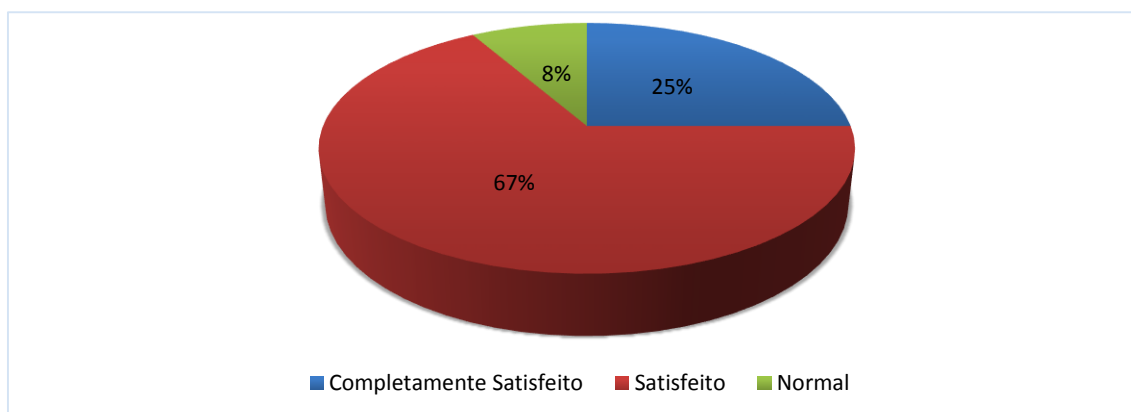
Sobre a disponibilidade dos molhos, utensílios, guardanapos entre outros 46% dos clientes estavam completamente satisfeitos com essa distribuição, 36% responderam achavam normal e 18% estavam satisfeitos, (não houve nenhum cliente insatisfeito).

Gráfico54: De acordo a sua satisfação você visitará o estabelecimento com mais frequência:



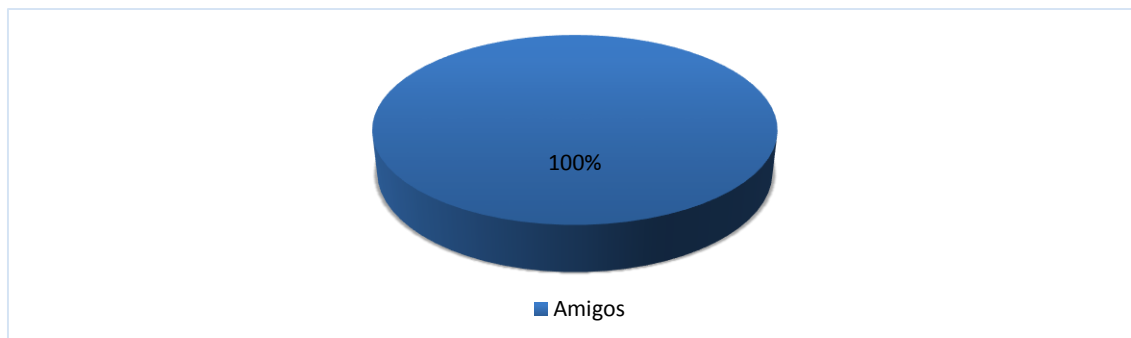
Fonte: Autora, (2016)

Nessa pergunta todos os clientes pesquisados responderam que visitariam o restaurante com mais frequência, (não houve nenhuma resposta não), e mais uma vez podemos perceber que mesmo com algumas reclamações todos os clientes pesquisados expressaram o desejo de voltar ao estabelecimento mais vezes.

Gráfico55: A que nível você avalia a qualidade da comida:

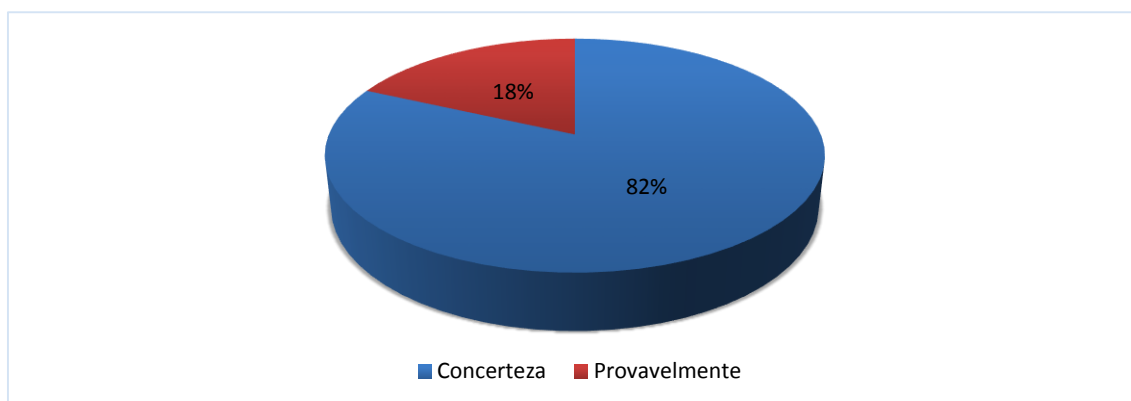
Fonte: Autora, (2016).

Sobre a qualidade da comida servida 67% dos clientes se consideravam satisfeito 25% estavam completamente satisfeito 8% achavam normal, (não houve clientes insatisfeitos), com isso pode se avaliar que a comida servida no estabelecimento agradou a todos os clientes pesquisados.

Gráfico 56: Como você conheceu o estabelecimento:

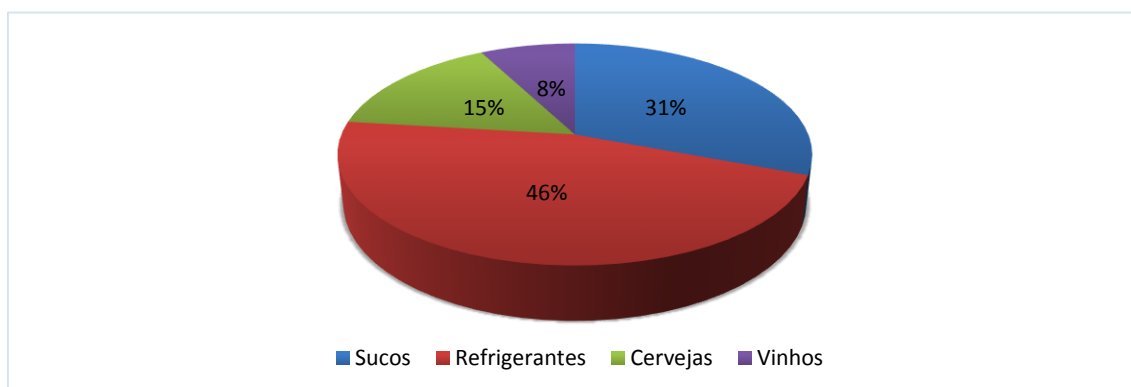
Fonte: Autora, (2016)

Nessa pergunta todos os clientes responderam que conheceram o estabelecimento através de amigos, (com isso não foi necessário colocar as outras opções no gráfico), mas uma vez podemos perceber o quanto um cliente satisfeito pode render lucros ao estabelecimento uma vez que ao sair de lá ele levará uma boa visão do estabelecimento a outras pessoas.

Gráfico57: Você recomendaria o estabelecimento para um amigo?

Fonte: Autora, (2016)

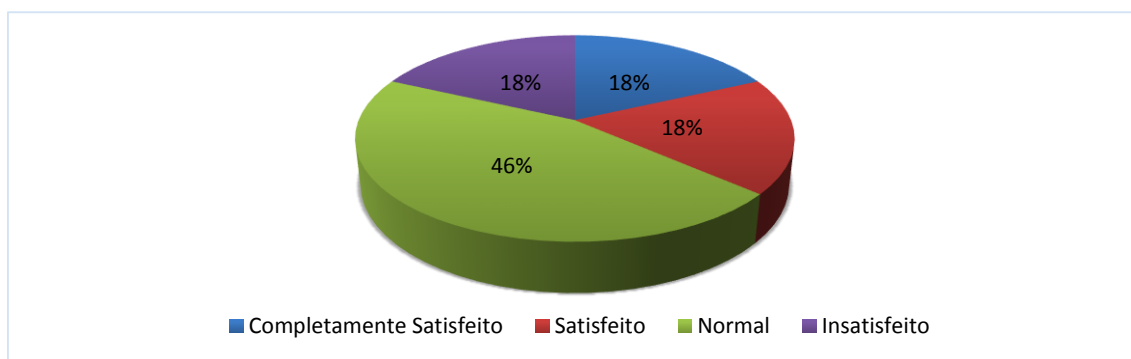
A respeito da propaganda que os clientes iriam fazer aos amigos 82% deles responderam que com certeza recomendam o estabelecimento a um amigo e 18% responderam que provavelmente recomendariam, uma vez que o cliente saia satisfeito do estabelecimento a tendência dele é fazer uma boa propaganda do lugar a outras pessoas.

Gráfico58: O estabelecimento oferece uma ampla variedade de bebidas:

Fonte: Autora, (2016)

Sobre a diversidade de bebidas oferecidas no estabelecimento 46% ficou com refrigerantes, 31% ficou sucos e 15% as cervejas e 8% vinhos com isso podemos perceber que o estabelecimento oferece uma ampla variedade de bebidas, para todos os paladares.

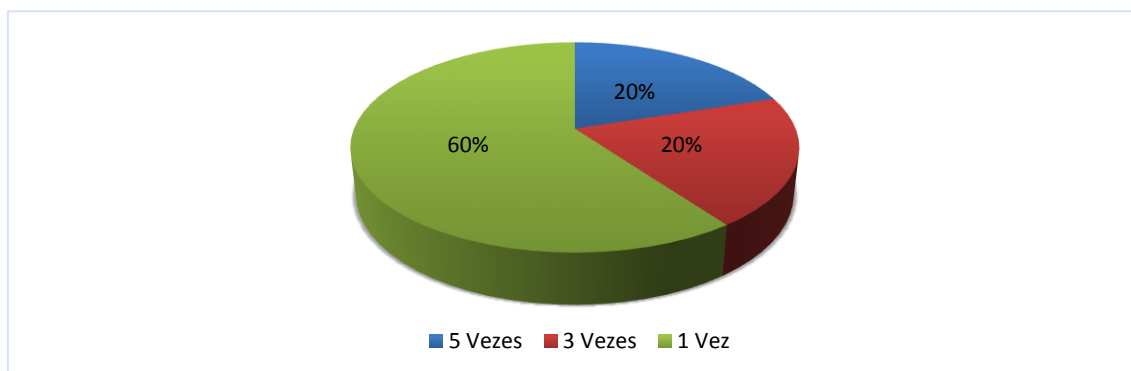
Gráfico59: Como você avalia o valor do quilo da comida:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a avaliação do preço do quilo da comida 46% dos clientes achavam normal o valor cobrado, 18% deles estavam completamente satisfeitos outros 18% estavam satisfeitos com o valor cobrado e outros 18% se sentem insatisfeitos com o preço cobrado, aqui podemos perceber que os clientes estão satisfeitos mais um numero significativo não gostou do valor cobrado e isso pode se tornar um problema, cabe a empresa fazer uma pesquisa de mercado na concorrência e buscar investir em promoções que atraia o cliente.

Gráfico60: Quantas vezes você costuma frequentar o restaurante na semana:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a frequência semanal dos clientes 60% estavam ali pela primeira vez, 20% deles visitam o estabelecimento três vezes na semana e também 20% visitam o estabelecimento cinco vezes na semana.

4.1.5 Restaurante e Churrascaria do Trevo:

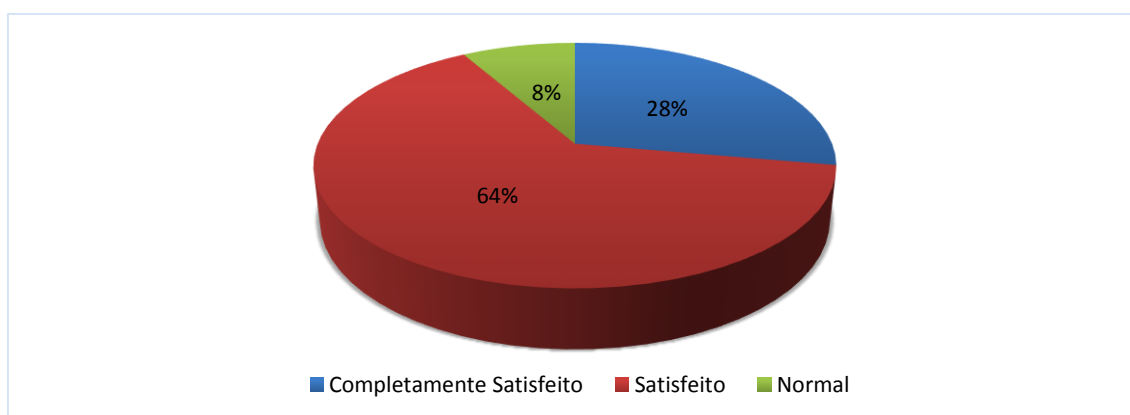
Churrascaria de tradição, fica situada na entrada da cidade, funciona no período diurno quanto noturno, tem um amplo espaço, confortável e aconchegante, com espaço para crianças lanchonete e um dos seu diferencial é a comida japonesa servida a noite.

Para os clientes do Restaurante e Churrascaria do Trevo alguns pontos e positivos são o churrasco, o atendimento, a variedades das carnes/saladas e a estrutura o visual do Restaurante, já alguns pontos negativos são as moscas sobra a comida e a ausência do café expresso.

Foi pedido aos clientes que avaliassem o estabelecimento com notas de Zero a Dez, e 56% dos clientes avaliarem com a nota Oito, 17% avaliaram com a nota Dez, 11% com a nota Nove, outros 11% com a nota Sete e 5% com a nota seis.

A seguir serão apresentados os resultados da pesquisa a no estabelecimento, os dados coletados serão representados por gráficos.

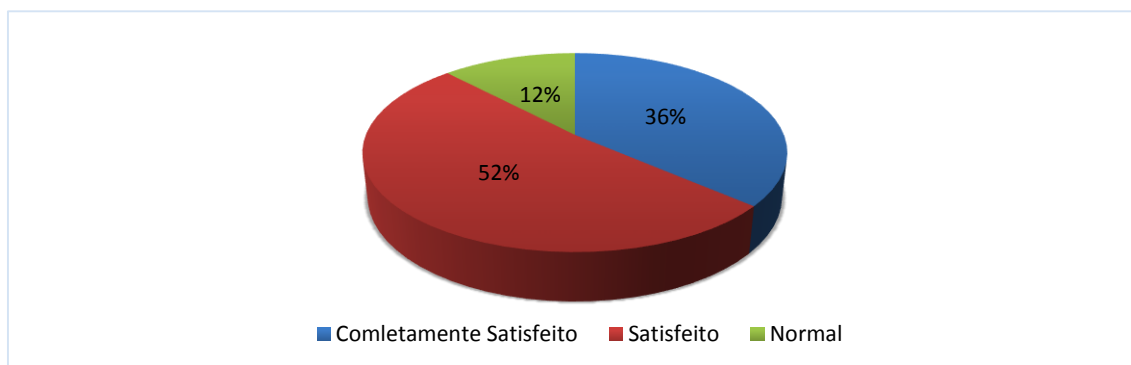
Gráfico61: Qual seu grau de satisfação geral deste estabelecimento:



Fonte: Autora, (2016)

A primeira questão respondida pelos clientes do Restaurante Trevo foi: qual o grau de satisfação geral do estabelecimento 64% dos clientes responderam que se consideraram Satisfeitos e 28% se sentiam completamente satisfeitos e 8% acharam normal (não houve nenhum cliente insatisfeito), com isso nota-se que esse restaurante tem agradado seus clientes de um modo geral.

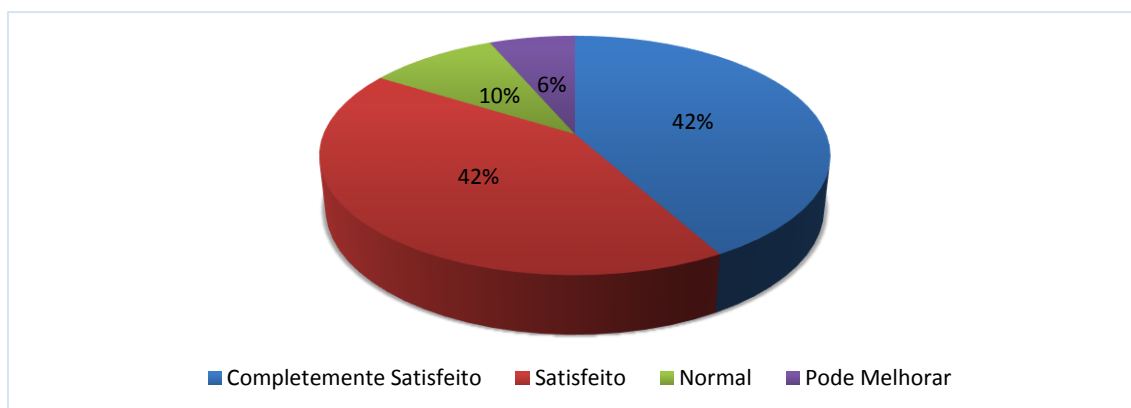
Gráfico62: O garçom foi paciente anotando seu pedido com clareza e educação:



Fonte: Autora, (2016)

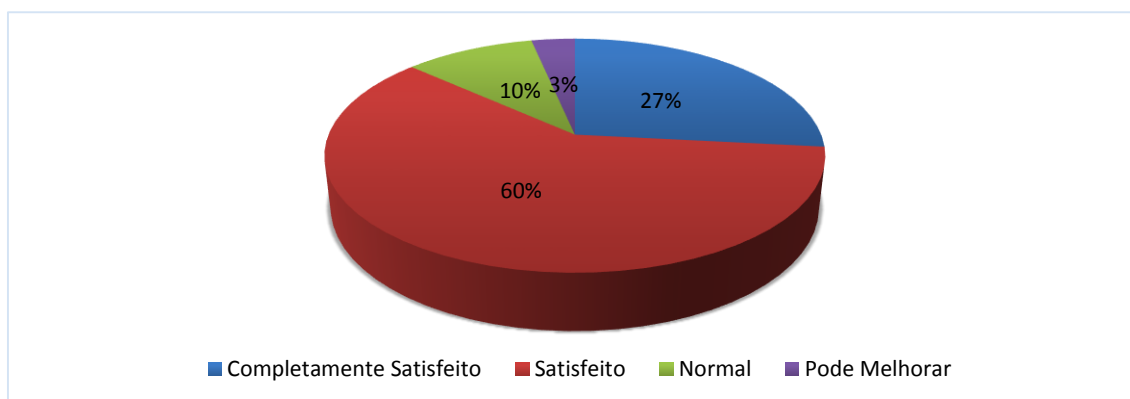
A respeito do atendimento feito pelo garçom 52% dos clientes responderam que se sentiam satisfeitos, 36% se sentiam completamente satisfeitos e 12% se sentiam normal quanto a atendimento, (não houve cliente insatisfeito), percebe-se então que os clientes aprovam o atendimento feito pelo garçom e isso é uma grande conquista para o estabelecimento, não ter clientes insatisfeitos com os funcionários.

Gráfico63: Como você avalia a higiene do estabelecimento:



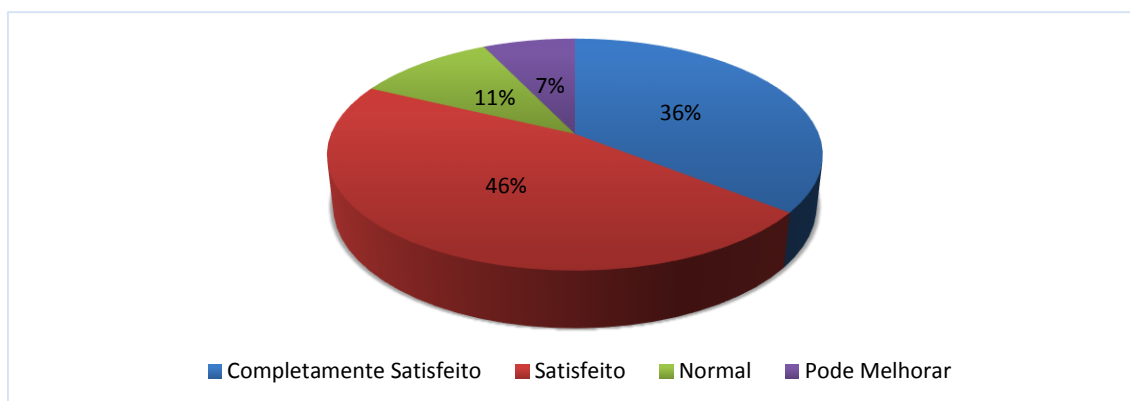
Fonte; Autor, (2016)

A respeito da higiene do local 42% dos clientes se sentiam completamente satisfeitos, outros 42% se sentiam satisfeitos, 10% acharam normal e 6% responderam que poderia melhorar, com isso podemos perceber que o estabelecimento agrada quando se fala em higiene mas é sempre bom dar uma aperfeiçoada.

Gráfico64: A comida é servida quente e fresca:

Fonte: Autora, (2016)

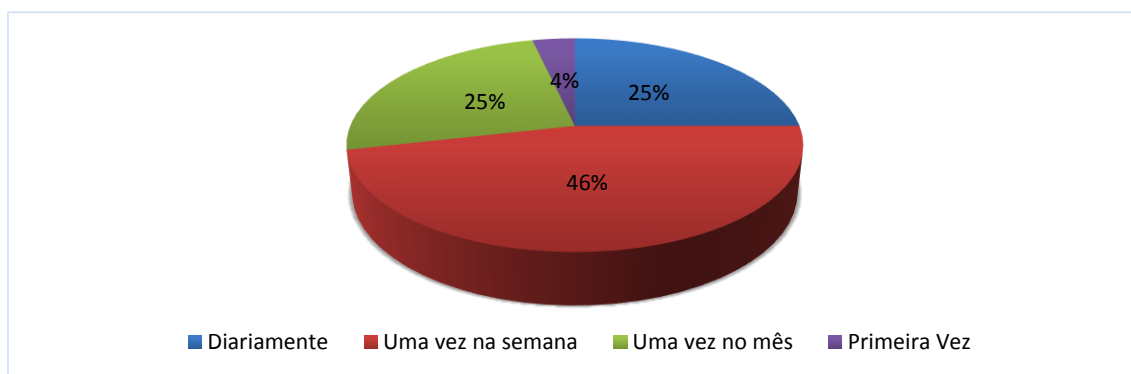
A respeito da temperatura da comida a ser servida 60% dos clientes estavam satisfeitos, 27% se sentiam completamente satisfeitos, 10% acharam normal e 3% responderam que poderia melhorar (não houve clientes insatisfeitos), com isso podemos analisar que diversos clientes ficaram satisfeitos com a temperatura da comida, porém uma pequena parcela ficou insatisfeita e isso é sempre bom ficar atento e buscar melhorias.

Gráfico65: Foi rapidamente servido:

Fonte: Autora, (2016)

Sobre o tempo de espera para ser atendido 48% dos clientes estavam satisfeitos, 36% se sentiam completamente satisfeitos 11% acham normal a duração do atendimento, e 7% responderam que poderia melhorar, nota se que os clientes tiveram que esperar para serem atendidos e isso pode ser um fator que pode resultar na perda da clientela.

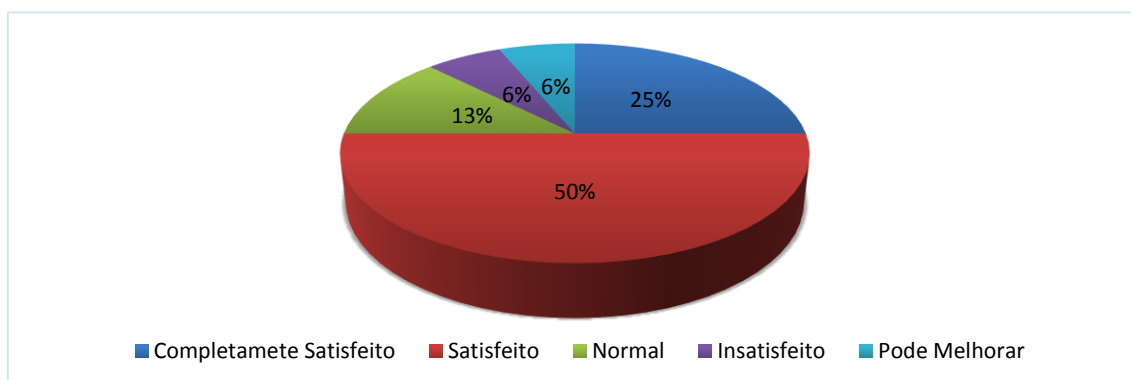
Gráfico66: Com que frequência você visita o Restaurante:



Fonte: Autor, (2016)

Sobre a frequência dos clientes ao estabelecimento 46% deles responderam que vão ao restaurante uma vez na semana, 25% responderam que vão uma vez no mês outros 25% responderam que vão diariamente e 4% deles estavam ali pela primeira vez.

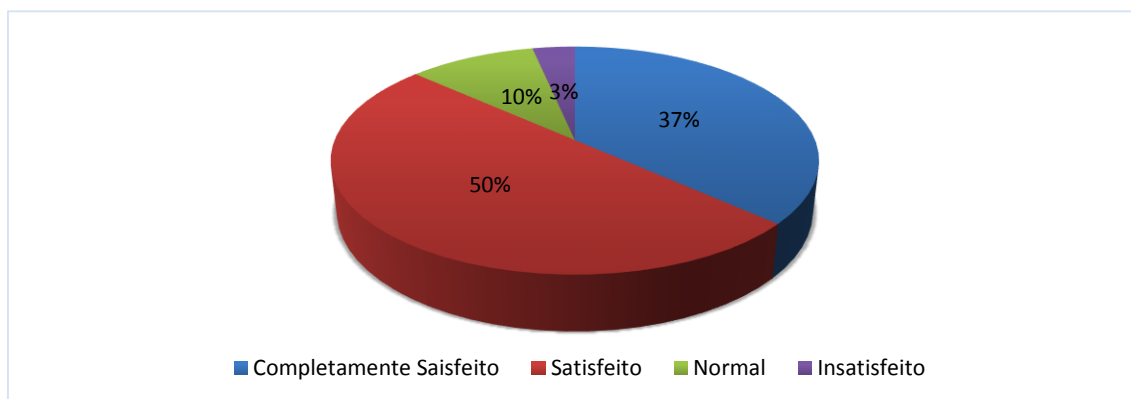
Gráfico67: As comidas a serem servidas tem uma ampla variedade:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a variação das comidas 50% dos clientes se consideravam satisfeitos 25% estavam completamente satisfeitos com as variedades da comida, 13% achavam normal 6% ficaram insatisfeitos e outros 6% responderam que poderia melhorar, uma grande maioria dos clientes gostaram da variedade das comidas porém uma pequena revelou sua insatisfação e outra opinou sobre uma melhoria que poderia vir a existir com isso torna se necessário que a empresa venha ampliar seu cardápio, ou até fazer uma escala com diferentes tipos de pratos durante a semana.

Gráfico68: A disponibilidade de molhos, utensílios, guardanapos, etc. Foi correta:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a disponibilidade dos molhos, utensílios, guardanapos entre outros 50% dos clientes estavam satisfeitos com essa distribuição, 37% ficaram completamente satisfeitos 10% responderam que poderia melhorar e 3% ficaram insatisfeitos, aqui podemos analisar que nem todos os clientes estiveram acesso aos utensílios como molhos, sal, guardanapos entre outros, cabe ao estabelecimento investir mais nesses utensílios e colocar em pontos de fácil acesso dentro do estabelecimento.

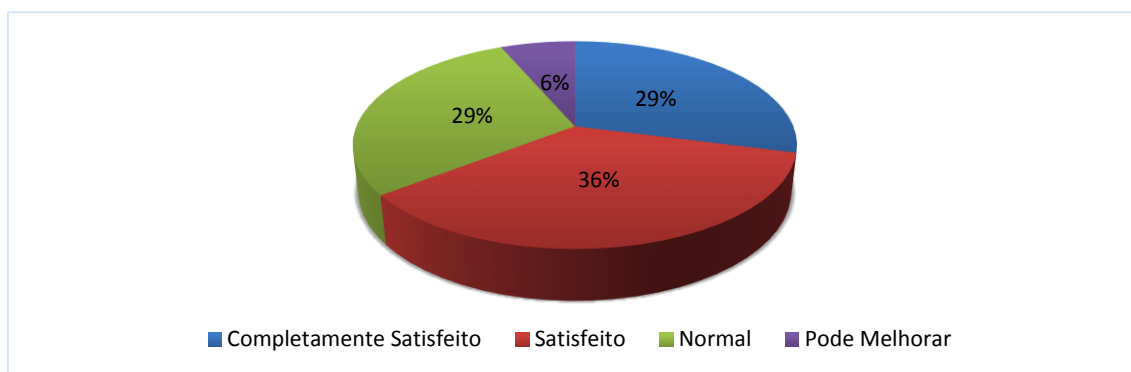
Gráfico69: De acordo a sua satisfação você visitará o estabelecimento com mais frequência:



Fonte: Autora, (2016)

97% dos clientes pesquisados responderam que visitariam o restaurante com mais frequência, apenas 3% responderam que não visitariam o restaurante frequentemente.

Gráfico70: A que nível você avalia a qualidade da comida:



Fonte: Autora, (2016)

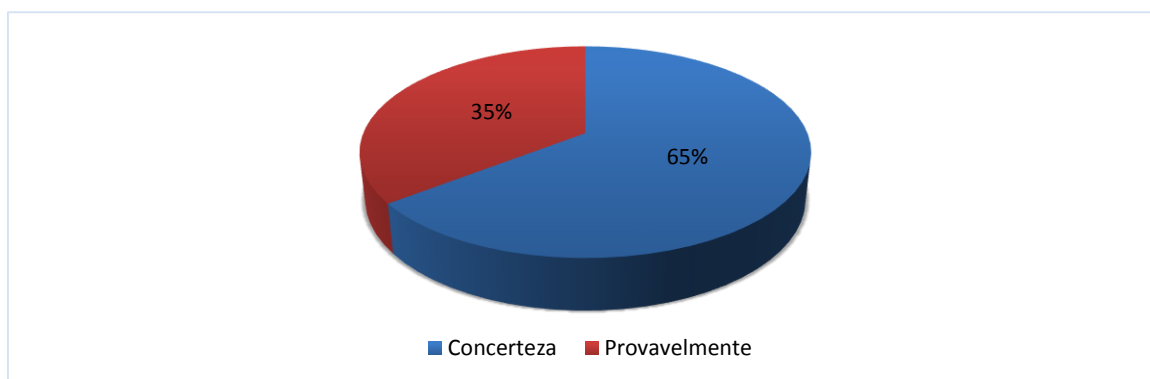
Sobre a qualidade da comida servida 36% dos clientes se consideravam satisfeito 29% estavam completamente satisfeito outros 29% acharam normal e 6% responderam que poderia melhorar (não houve clientes insatisfeitos).

Gráfico71: Como você conheceu o estabelecimento:



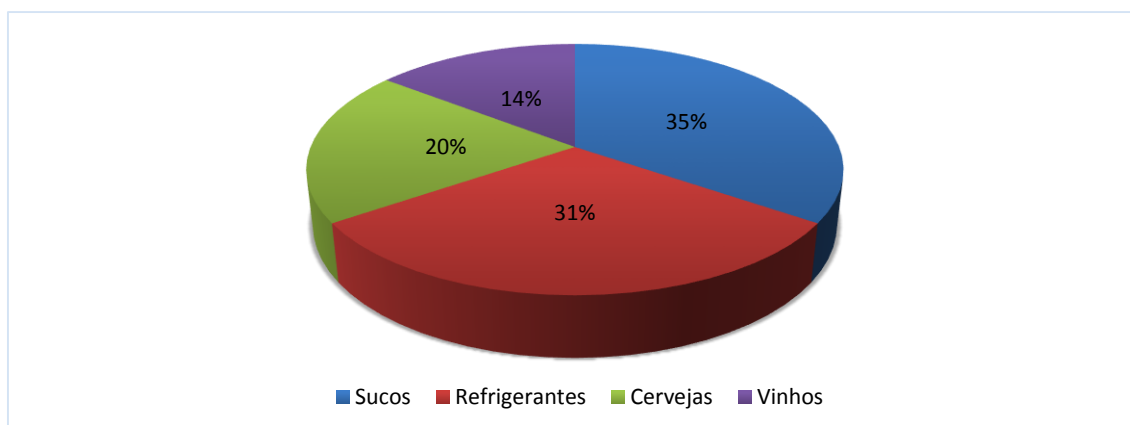
Fonte: Autora, (2016)

Sobre como os clientes conheceram o estabelecimento 92% responderam que foi através de amigos e 8% responderam que foi através da televisão, percebe-se com isso que mais uma vez os clientes satisfeitos influenciam outras pessoas a frequentarem o estabelecimento.

Gráfico72: Você recomendaria o estabelecimento para um amigo?

Fonte: Autora, (2016)

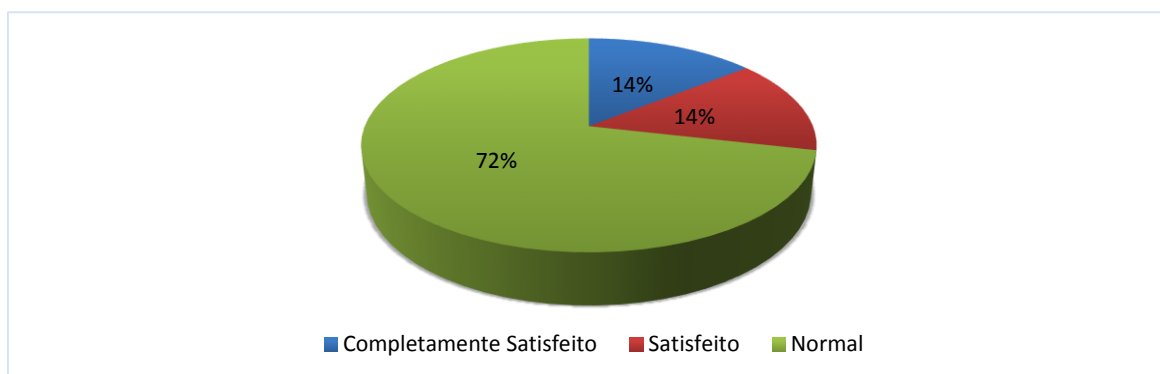
A respeito da propaganda que os clientes iriam fazer aos amigos 65% deles responderam que com certeza recomendam o estabelecimento a um amigo e 35% responderam que provavelmente recomendariam.

Gráfico73: O estabelecimento oferece uma ampla variedade de bebidas:

Fonte: Autora, (2016)

Sobre a diversidade de bebidas oferecidas no estabelecimento 35% ficou com sucos, 31% ficou refrigerantes, 20% as cervejas e 14% vinhos, podemos observar que o estabelecimento tem oferecido uma diversidade de bebidas.

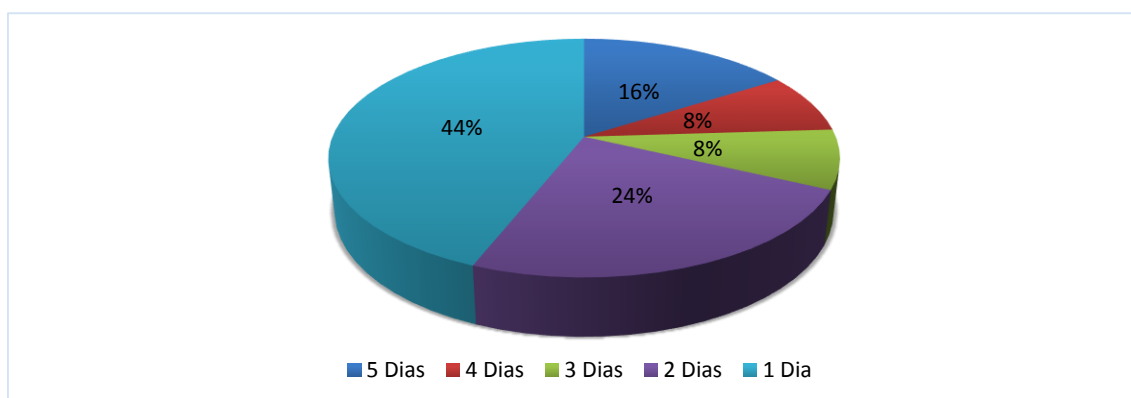
Gráfico74: Como você avalia o valor do quilo da comida:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a avaliação do preço do quilo da comida 72% dos clientes achavam normal o valor cobrado, 14 % deles estavam completamente satisfeitos outros 14% estavam satisfeitos (não houve clientes insatisfeitos com o valor cobrado).

Gráfico75: Quantas vezes você costuma frequentar o restaurante na semana:



Fonte: Autora, (2016)

Sobre a frequência semanal dos clientes 44% deles visitam o estabelecimento um dia na semana, 24% deles visitam o estabelecimento duas vezes na semana, 16% visitam o estabelecimento cinco vezes na semana, 8% visitam o estabelecimento quatro vezes na semana assim como outros 4% que visitam o estabelecimento três vezes na semana.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a realização desta pesquisa em alguns dos Principais Restaurantes de Porto Nacional - TO para o recolhimento dos dados sobre a qualidade no atendimento desses estabelecimentos, por meio de uma pesquisa a campo, obteve-se os seguintes resultados:

- Restaurante Taperas Grill de um modo geral 45% dos clientes estão completamente satisfeitos, 34% Satisfeitos, 13% Normal e 8% Insatisfeitos, segundo alguns clientes os piores fatores do estabelecimento foram o atendimento e a climatização com isso torna se necessário que a empresa invista em melhores formas de receber o cliente no estabelecimento por meio de garçons simpáticos, atenciosos e educados que estejam na total disponibilidade dos clientes, para que esses clientes possam se sentir à vontade; Quanto a climatização sabemos que a nossa região é muito quente, os Restaurantes tem que ter uma temperatura agradável pois não pode ser muito frio em função das comidas que devem manter sempre quentes ou frescas, mas também não podem ser muito abafado pois isso é um ponto negativo para qualquer cliente portanto torna se necessário que a empresa possa sempre estar analisando a temperatura do ambiente e investindo no melhor para agradar seus clientes.
- Já no Restaurante e Churrascaria Baruk em uma soma total 41% dos clientes estavam Satisfeitos, 38% Completamente Satisfeitos, 19% Normal e 2% Insatisfeitos, quantos aos pontos negativos cabe a empresa investir em melhorias para atender as necessidades e reclamações dos seus clientes, como por exemplo, investir em informativos sobre os dias de funcionamento do estabelecimento, assim como melhorar o churrasco pois houve reclamações sobre a textura e qualidade da carne servida, investir em uma boa iluminação tanto ambiente quanto elétrica para que não falte e nem seja em excesso e por fim que a empresa possa fazer

uma pesquisa na concorrência sobre preços pois houve clientes que pontuaram esse fator como um ponto negativo.

- No Restaurante Anaclettos em uma somatória total 69% dos clientes se consideravam Completamente Satisfeitos, 21% Satisfeitos, 8% Normal e 2% Insatisfeitos, nesse estabelecimento houve poucas reclamações sobre o calor, com isso cabe ao estabelecimento investir em equipamentos de ventilação e sempre está analisando se o clima está propício, mas de um modo geral o Restaurante Anaclettos foi o que mais agradou aos clientes.
- O Restaurante e Churrascaria do Gaúcho em uma somatória total contou com 42% dos clientes Satisfeitos, 38% Completamente Satisfeitos, 15% Normal e 5% Insatisfeitos, os fatores que não estão agradando aos clientes são as moscas em contato com a comida por ser uma estufa onde existem portas de vidros em que os clientes abrem se servem e fecham, porém o que pode acontecer são os clientes esquecerem essas portas abertas com isso é inevitável a presença de moscas atraídas pelo cheiro da comida, uma sugestão para o fim desse problema é a contratação de um funcionário para monitorar as comidas e com isso fiscalizar se há presença de insetos ao redor, pois esse ponto identificado pode fazer com que clientes deixem de frequentar o estabelecimento.
- No Restaurante e Churrascaria do Trevo apresentou em uma somatória total 45% clientes Satisfeitos, 34% de clientes Completamente Satisfeitos, já 18% se sentiam Normal e 3% Insatisfeitos, os fatores que devem ser melhorados são novamente as moscas que dessa vez contou com um grande número de clientes reclamando, hoje no mercado existem diversos tipos de repelentes para acabar com esses tipos de insetos como velas aromáticas, pois o estabelecimento conta com uma mesa de Buffet aberta com isso fica mais fácil para esses insetos se movimentarem, outra opção pode ser a contratação de um funcionário somente para essa função.

Portanto podemos observar que o Restaurante Anaclettos conta com o maior número de clientes Completamente Satisfeitos (69%), seguido pelo Restaurante Taperas com (42%), logo após pelo Baruk com (38%) assim como pelo

Restaurante Gaúcho com (38%) e por fim o Restaurante e Churrascaria do Trevo com (34%). Já a maior parte dos clientes insatisfeitos se concentra no Restaurante Taperas com (8%), seguido pelo Restaurante do Gaúcho com (5%), logo após o Restaurante e Churrascaria do Trevo com (3%), e por fim os Restaurantes Anaclettos e Baruk ambos com (2%) de clientes insatisfeitos.

Pode se concluir através dessa pesquisa que os Restaurantes pesquisados de Porto Nacional recebem diariamente uma grande quantidade de clientes de diferentes regiões, com diferentes opiniões e com diferentes critérios, com isso foi registrado uma diversidade de opiniões por parte dos clientes, tanto positivos quanto negativos, porém o número de clientes satisfeitos é bem maior que o número de clientes insatisfeitos, contudo existem diversos pontos a serem melhorados tanto esses apresentados na pesquisa quanto aqueles que surgem no dia-a-dia. Portanto a pesquisa abordada apresentou um diagnóstico extraído sobre o nível de aceitabilidade dos clientes e os fatores que influenciam na satisfação dos mesmos, com isso pode se notar que os objetivos gerais e específicos puderam ser alcançados, a metodologia utilizada foi suficiente para a realização dos procedimentos.

De um modo geral podemos concluir que os clientes estão Satisfeitos com os Restaurantes Portuenses, sobre as reclamações é possível concluir que é extremamente útil buscar melhorias no processo com foco nos clientes, a nível de qualidade ou variedade.

6. REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **A única coisa que importa: Trazendo o poder do cliente para dentro da empresa.** São Paulo. Livraria Pioneira Editora. 1993.

BALLOU, R, H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/ Logística empresarial.** 5.ed. Porto Alegre. Bookman, 2006.

BARLOW, J.; MOLLER, C. **Reclamação de Cliente?** Não tem melhor presente: usando o feedback do cliente como uma ferramenta estratégica. São Paulo: Futura, 1996.

BRAGA, A. **Ouvir e entender o cliente gera satisfação e fidelidade.** Recife, 2014 disponível em: <http://sagrav.com.br/consagra/ler-consagras/249-ouvir-e-entender-o-cliente-gera-satisfacao-e-fidelidade.html>. Acesso em: 03 dezembro, 2016.

BRANDÃO Jr, A.; LIRA, W. S.; GONÇALVES, G. A. C. **A satisfação do cliente como base para a qualidade em serviços:** o caso de um supermercado de pequeno porte. Qualit@s Revista Eletrônica, João Pessoa, v. 3, n.1, 2004.

CASTRO, J. L. **Fidelização de clientes: um estudo de caso do bar e restaurante libanus.** Uniceub. Brasília, 2008.

FREITAS, A. L. P. **A qualidade em serviços no contexto da competitividade.** Revista Produção On Line, v. 5, n. 1, mar. 2005.

GARCIA, Elias; GARCIA, Osmarina Pedro. **Importancia da logística na gestão do estoque.** Disponível em <<http://eco.unne.edu.ar/contabilidad/costos/VIIIcongreso/298>> acesso em 4/12/16

KOTLER, P. **Marketing estratégico para instituições educacionais.** São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing.** São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MAGRI, M. J. **Aplicação do método qfd no setor de serviços:** estudo de caso em um restaurante. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) -Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2009.

SILVA, M. M. & MELO, S. C (s.d). **A importância do atendimento no processo de fidelização do consumidor.**

TOFOLI, E. T.; TOFOLI, I. **A busca da qualidade no atendimento em empresas do setor supermercadista da Região Noroeste do Estado de São Paulo.** Revista FACEF Pesquisa, São Paulo, v. 9, n. 1. 2006.

APENDICE 1:

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA
CAMPUS PORTO NACIONAL TOCANTINS
CURSO DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

Questionário para fins de pesquisa sobre ‘Gestão da Qualidade no Atendimento ao Cliente nos Restaurantes de Porto Nacional’ para Trabalho de Conclusão de Curso da acadêmica Geovana Soares de Oliveira.

Qual seu grau de satisfação geral deste estabelecimento: ☐ Completamente satisfeito; ☐ Satisfeito; ☐ Normal; ☐ Insatisfeito.	O garçom foi paciente anotando seu pedido com clareza e educação: ☐ Completamente satisfeito; ☐ Satisfeito; ☐ Normal; ☐ Insatisfeito; ☐ Pode melhorar.	Como você avalia a higiene do estabelecimento: ☐ Completamente satisfeito; ☐ Satisfeito; ☐ Normal; ☐ Insatisfeito; ☐ Pode melhorar.
A comida é servida quente e fresca: ☐ Completamente satisfeito; ☐ Satisfeito; ☐ Normal; ☐ Insatisfeito; ☐ Pode melhorar.	Foi rapidamente servido: ☐ Completamente satisfeito; ☐ Satisfeito; ☐ Normal; ☐ Insatisfeito; ☐ Pode melhorar.	Com que frequência você visita o Restaurante: ☐ Diariamente; ☐ Uma vez por semana; ☐ Uma vez nos meses; ☐ Primeira vez.
As comidas a serem servidas tem uma ampla variedade: ☐ Completamente satisfeito; ☐ Satisfeito; ☐ Normal; ☐ Insatisfeito; ☐ Pode melhorar.	A disponibilidade de molhos, utensílios, guardanapos, etc. foi correta: ☐ Completamente satisfeito; ☐ Satisfeito; ☐ Normal; ☐ Insatisfeito; ☐ Pode melhorar.	De acordo a sua satisfação você visitará o estabelecimento com mais frequência: ☐ Sim ☐ Não
A que nível você avalia a qualidade da comida: ☐ Completamente satisfeito; ☐ Satisfeito; ☐ Normal; ☐ Insatisfeito; ☐ Pode melhorar.	Como você conheceu o estabelecimento: ☐ televisão; ☐ rádio; ☐ internet; ☐ amigos; outros _____.	Você recomendaria o estabelecimento para um amigo? ☐ Com certeza; ☐ Provavelmente; ☐ Não; ☐ Não tenho certeza.
O estabelecimento oferece uma ampla variedade de bebidas: ☐ sucos; ☐ refrigerantes; ☐ cervejas; ☐ vinhos.	Como você avalia o valor do quilo da comida: ☐ Completamente satisfeito; ☐ Satisfeito; ☐ Normal; ☐ Insatisfeito.	Quantas vezes você costuma frequentar o restaurante na semana: ☐ 5 dias; ☐ 4 dias; ☐ 3 dias; ☐ 2 dias; ☐ 1 dia.
São oferecidas sobremesas: ☐ sim ☐ não Se sim, como você as avalia: ☐ ótima; ☐ regular; ☐ péssima.	Qual o pior aspecto do estabelecimento/serviços/ produtos: _____ _____	Qual o melhor aspecto do estabelecimento/serviços/ produtos: _____ _____
Na sua opinião qual é o melhor restaurante de porto nacional: _____ _____ _____	De maneira geral em uma escala de 0 a 10 como você avalia o estabelecimento como um todo: () _____	Sugestões ou reclamações: _____ _____