

RELATÓRIO DE PESQUISA

Qualidade Dos Serviços Em Bares, Quiosques
E Restaurantes Da Zona Turistica De Ponta
Negra



Docentes

Prof. Dr. Sidcley D´Sordi Alves Alegrini da Silva - UERN

Prof. Dr. Antônio Jânio Fernandes - UERN

Bolsistas

Benjamin Tomaz Lopes da Silva – UERN

Bianca Letícia de Oliveira Carlos – UERN

Fernando Romantiêze Vicente da Silva - UERN

Isabelle Cristina Tenorio Barbosa - UERN

Karine Stephanie Fernandes Silva – UERN

Luiz Felipe Lima da Silva – UERN

Maria Vitória dos Santos Borges – UERN

Pedro Arthur Neres da Rocha Gomes – UERN

Equipe técnica

Técnico Me. Ricardo Moraes – UERN

Conselheiros

Me. Kennedy Kaufummam Costa Mafra - UFRN

Pedro Henrique Bezerra da Silva - UERN

Renata Sorrah Figueiredo Dantas - UERN

Samuel Jordan de Souza França - UERN

Revisor textual

Me. Marcos José de Souza Cipriano - GET/UERN

Catálogo da Publicação na Fonte.
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

Relatório de Pesquisa: Qualidade dos serviços em bares, quiosques e Restaurantes da Zona Turística de Ponta Negra / Sidcley D’sordi Alves Alegrini da Silva; Antônio Jânio Fernandes; (coordenadores); Benjamin Tomaz Lopes da Silva Bianca Letícia de Oliveira Carlos Fernando Romantiêze Vicente da Silva – UERN Fernanda Vasconcelos Lemos Isabelle Cristina Tenorio Barbosa – UERN Luiz Felipe Lima da Silva Maria Vitória dos Santos Borges Pedro Arthur Neres da Rocha Gomes – UERN (Bolsistas). – UERN: Natal, RN, 2025.	
20 p. (online). Ilustrado	
Relatório de Pesquisa realizado pelo OPOTUR – Observatório Potiguar de Turismo.	
1.Turismo – Bares e Restaurantes. 2. Bares e Restaurantes – Ponta Negra . 3. Natal – Rio Grande do Norte. I. Silva, Sidcley D’sordi Alves Alegrini da, et al.. II. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. III.Título.	
UERN/ BC	CDD 647.95

1. APRESENTAÇÃO

A qualidade dos serviços em estabelecimentos gastronômicos mostrasse como um fator essencial para a experiência turística, especialmente em regiões de grande fluxo de visitantes, como a zona turística de Ponta Negra. Bares, quiosques e restaurantes desempenham um papel fundamental na satisfação dos turistas e no fortalecimento da economia local, sendo necessário avaliar e aprimorar continuamente seus serviços.

A zona turística de Ponta Negra vem destacando-se pela diversidade de opções gastronômicas, oferecendo desde comidas típicas até experiências culinárias contemporâneas. Diante disso, torna-se excepcional analisar a percepção dos gestores desses estabelecimentos sobre a qualidade dos serviços prestados, pois, como tomadores de decisão e frequentadores diários existe um olhar mais abrangente sobre o local, a partir dessa investigação, estratégias podem ser desenvolvidas para otimizar a experiência do cliente e impulsionar o setor.

Com o objetivo de mapear e avaliar a qualidade dos serviços, o Observatório Potiguar de Inovação do Turismo (OPOTUR) realizou a pesquisa “Qualidade Dos Serviços Em Bares, Quiosques E Restaurantes Da Zona Turística De Ponta Negra”. O levantamento foi conduzido entre os dias 23 e 24 de abril de 2025, abrangendo 18 gestores de bares, quiosques e restaurantes localizados na região.

Os resultados desta pesquisa fornecerão insights valiosos para a implementação de melhorias, contribuindo para o fortalecimento da gastronomia local e para a consolidação de Ponta Negra como um destino turístico de excelência.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Analisar a percepção dos gestores e administradores sobre a qualidade dos serviços prestados em bares, quiosques e restaurantes da zona turística de Ponta Negra.

2.2 Objetivos específicos

- Verificar a percepção dos gestores quanto à qualidade do atendimento ao cliente, analisando cortesia, agilidade, conhecimento da equipe e resolução de problemas.
- Avaliar a percepção dos administradores sobre as condições de higiene, organização e infraestrutura dos estabelecimentos, incluindo limpeza, conservação de equipamentos e adequação aos padrões sanitários.
- Identificar como os gestores percebem a satisfação dos clientes em relação a cardápio, preços, ambiente e serviços oferecidos, buscando entender quais fatores mais impactam a experiência turística.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1 Coordenação e Metodologia da Pesquisa

A tabulação dos questionários e a coordenação da pesquisa em questão foram conduzidas pelo Observatório Potiguar de Inovação do Turismo (OPOTUR), instituição vinculada ao Campus de Natal da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN). O OPOTUR, enquanto núcleo de pesquisa especializado, desempenhou um papel fundamental no planejamento, execução e consolidação dos dados coletados, garantindo rigor metodológico e alinhamento com os objetivos propostos pelo estudo.

3.2 Aplicação dos Instrumentos de Coleta de Dados

Os formulários foram aplicados de maneira presencial, assegurando maior confiabilidade nas respostas e minimizando possíveis vieses decorrentes de preenchimentos inadequados. O escopo geográfico da pesquisa abrangeu os multipolos carnavalescos de Natal/RN, locais estratégicos devido à sua relevância cultural e turística para o estado. A seleção desses polos considerou critérios de representatividade e diversidade, visando captar um panorama abrangente das percepções e experiências dos atores envolvidos.

3.3 Metodologia e Análise Estatística

A pesquisa foi elaborada e conduzida seguindo critérios técnico-estatísticos, assegurando validade e confiabilidade aos resultados obtidos. O universo investigativo contemplou 18 gestores, cujas respostas foram devidamente tabuladas e analisadas. Para tanto, foram empregados os softwares Excel e Venngage, ferramentas amplamente reconhecidas no âmbito acadêmico e corporativo por sua eficiência na análise estatística e produção de materiais digitais.

Essas plataformas não apenas facilitam a organização e visualização dos dados, mas também oferecem recursos avançados para interpretação de dados primários, permitindo uma análise descritiva e inferencial desde as etapas iniciais até a consolidação final da pesquisa. Sua utilização em contextos diversos—como empresas, instituições de ensino e órgãos governamentais reforça sua robustez e adaptabilidade a diferentes demandas metodológicas.

3.4 Considerações Finais sobre o Processo

A escolha por essas ferramentas justifica-se pela capacidade de integrar análises quantitativas e qualitativas, além de possibilitar a geração de gráficos, tabelas e infográficos que sintetizam os achados de maneira clara e cientificamente válida. Dessa forma, o estudo não apenas atende aos requisitos acadêmicos de precisão e transparência, mas também oferece subsídios para a tomada de decisões estratégicas no âmbito do turismo e da gestão cultural.

Em síntese, a metodologia adotada, aliada ao suporte tecnológico proporcionado pelos softwares mencionados, assegurou um processo analítico coerente e replicável, contribuindo para a geração de conhecimento fundamentado em evidências concretas.

4. DESCRIÇÃO GERAL DOS RESULTADOS

Para descobrir as percepções dos gestores quanto à qualidade do atendimento ao cliente, analisando cortesia, agilidade, conhecimento da equipe e resolução de problemas, do polo turístico de Ponta Negra/RN foram realizadas perguntas com intuito de revelar o perfil socioeconômico dessas pessoas. Inicialmente, analisamos a amostra inquirida pelo gênero que demonstrou que sua maioria é do sexo masculino com 66,7%, seguido por 33,7% sendo do sexo feminino.

No que se refere a faixa etária a maior fatia dos pesquisados está na faixa de 41 a 50 anos com (33,3%). Outros 27,8% têm idade entre 18 e 30 anos. Já no que se relata a idade de 31 a 40 anos 22,2% são respondentes. A faixa que abrange os entrevistados entre 50 a 60 anos teve uma porcentagem de 16,7% do total de respostas.

Dos gestores entrevistados a maioria (44,4%) ocupa cargos de Gerente ou Supervisor, destacando-se como o perfil mais representativo na pesquisa. Em seguida, aparecem os Encarregados, que correspondem a 27,8% da amostra, indicando uma presença significativa de profissionais atuantes na linha de frente das operações.

Os Proprietários e Maitres apresentam a mesma proporção (11,1% cada). Essa distribuição revela que, embora haja uma forte representação de gestores intermediários e operacionais, a participação de donos de negócios e profissionais especializados em atendimento (maitres) é mais limitada.

No que se refere ao estabelecimento que os respondentes trabalham, a investigação mostrou que, 50% são restaurantes e 50% são quiosques totalizando 100% dos questionários.

Quando perguntados se concordam que , “o estabelecimento possui equipamentos modernos e bem conservados.” Dos gestores, metade (50%) afirmou concordar plenamente. Outros 27,8% concordaram parcialmente com a afirmação, indicando uma avaliação positiva, mas com ressalvas. Por outro lado, 16,7% discordaram totalmente da afirmação, demonstrando insatisfação com o equipamento. Uma pequena parcela de 5,6% se manteve neutra, não concordando nem discordando da afirmação.

Sobre a afirmação "As instalações físicas são limpas, organizadas e visualmente agradáveis" revelou que 88,9% concordaram plenamente, demonstrando satisfação total com as condições de suas instalações. Outros 5,6% concordaram parcialmente, indicando uma avaliação positiva, mas com algumas ressalvas, enquanto igual porcentagem de 5,6% optou por não concordar nem discordar, mantendo uma posição neutra.

É relevante destacar que nenhum dos gestores entrevistados manifestou discordância total ou parcial em relação à afirmação, mostrando consenso sobre a boa qualidade das instalações físicas no polo turístico.

Outra frente levantada foi “Os funcionários apresentam boa aparência e comportamento profissional?”. Os resultados apresentados foram, 72,2% concordam plenamente que os colaboradores mantêm boa aparência e comportamento profissional. Outros 22,2% concordam parcialmente com esta avaliação, indicando satisfação com ressalvas. Apenas 5,6% se mantiveram neutros, não concordando nem discordando da afirmação. Nota-se que nenhum dos gestores entrevistados discordou total ou parcialmente da afirmação, demonstrando que não há avaliações negativas explícitas sobre o profissionalismo da equipe no polo turístico de Ponta Negra.

Dos gestores entrevistados no polo turístico de Ponta Negra sobre o cumprimento de promessas e prazos aos clientes, 83,3% afirmaram concordar plenamente que seus estabelecimentos cumprem regularmente com o que foi prometido dentro dos prazos estabelecidos. Outros 16,7% concordaram parcialmente, indicando que, embora atendam na maioria dos casos, reconhecem eventuais limitações ou exceções.

Diante do exposto que se referiu a “Eficácia na resolução de problemas” revelou que, 88,9% concordam plenamente que seus estabelecimentos resolvem questões com rapidez, empatia e foco na segurança do cliente. Outros 11,1% concordam parcialmente com esta afirmação, indicando satisfação com ressalvas quanto ao processo. Não foram registradas discordâncias (totais ou parciais) nem posições neutras, demonstrando que todos os gestores reconhecem pelo menos um nível básico de eficiência neste aspecto do atendimento.

Indagados sobre a percepção de “confiança e segurança dos clientes em consumir no estabelecimento” revelou que 72,2% concordam plenamente que seus estabelecimentos transmitem esses sentimentos aos consumidores. Outros 22,2% concordam parcialmente, indicando uma avaliação positiva com possíveis ressalvas. Apenas 5,6% não concordou nem discordou, mantendo neutralidade sobre o assunto. Não houve registros de discordância total ou parcial, demonstrando que nenhum gestor avalia negativamente a capacidade de seu estabelecimento em proporcionar confiança e segurança aos clientes. Os resultados mostram que a grande maioria dos gestores (94,4% somando concordâncias plenas e parciais) percebe que seus clientes se sentem seguros e confiantes durante o consumo.

A referida investigação ainda mostrou que diante da afirmação levada aos gestores sobre a prestação de serviços revelou que 77,8% concordam plenamente que os serviços são realizados com agilidade e dentro do tempo esperado. Outros 22,2% concordam parcialmente com esta afirmação, indicando que os prazos são geralmente cumpridos, mas com possíveis exceções. Não foram registradas discordâncias totais ou parciais, nem posições neutras, demonstrando que todos os estabelecimentos pesquisados atendem, em maior ou menor grau, às expectativas de tempo no atendimento aos clientes.

Dos gestores entrevistados, 77,8% afirmaram concordar plenamente que seus funcionários estão sempre dispostos e disponíveis para atender os clientes. Outros 22,2% concordaram parcialmente, reconhecendo a disponibilidade da equipe, mas com possíveis limitações pontuais. Nenhum gestor discordou (total ou parcialmente) ou se manteve neutro, indicando que todos os estabelecimentos pesquisados consideram ter equipes acessíveis para atendimento, em maior ou menor grau.

No item investigado "Os registros e processos internos são bem-organizados e funcionam corretamente", os dados indicam uma avaliação bastante positiva por parte dos gestores. Observa-se que 77,8% dos respondentes afirmaram concordar plenamente com a afirmativa, demonstrando um alto nível de satisfação quanto à organização e funcionamento dos registros e processos internos. Já 22,2% dos participantes relataram concordar parcialmente, o que ainda representa uma percepção favorável, embora sugira que há pequenos pontos que podem ser aperfeiçoados.

Quanto à afirmativa "Oferecemos atenção personalizada e procuramos entender as necessidades dos clientes", os dados revelam que 55,6% dos gestores disseram concordar plenamente, indicando que mais da metade reconhece a prática de um atendimento atencioso e focado nas necessidades dos clientes. Outros 16,7% concordaram parcialmente, reforçando uma percepção majoritariamente positiva, ainda que com alguma margem para melhorias. Em contrapartida, 11,1% dos respondentes afirmaram discordar parcialmente, enquanto outros 11,1% disseram não concordar nem discordar, sugerindo certo nível de neutralidade ou dúvida quanto à efetividade dessa prática. Por fim, 5,6% dos gestores declararam discordar totalmente, apontando para a existência de uma pequena parcela insatisfeita com a atenção personalizada prestada.

Em relação à afirmativa "O ambiente de trabalho favorece um bom atendimento e o cumprimento adequado das tarefas", os dados demonstram uma percepção bastante positiva entre os gestores. Um total de 77,8% dos respondentes afirmou concordar plenamente com a declaração, indicando um reconhecimento forte de que o ambiente é

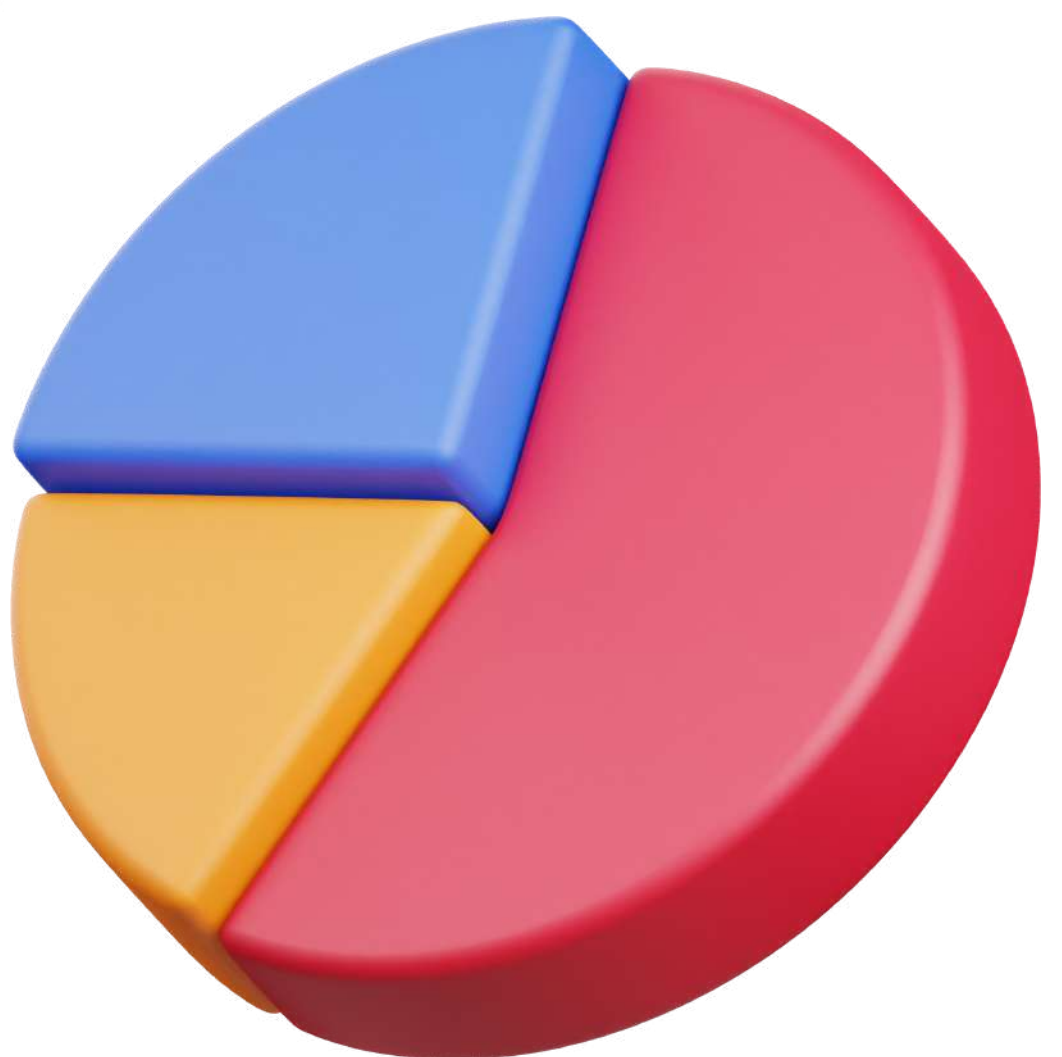
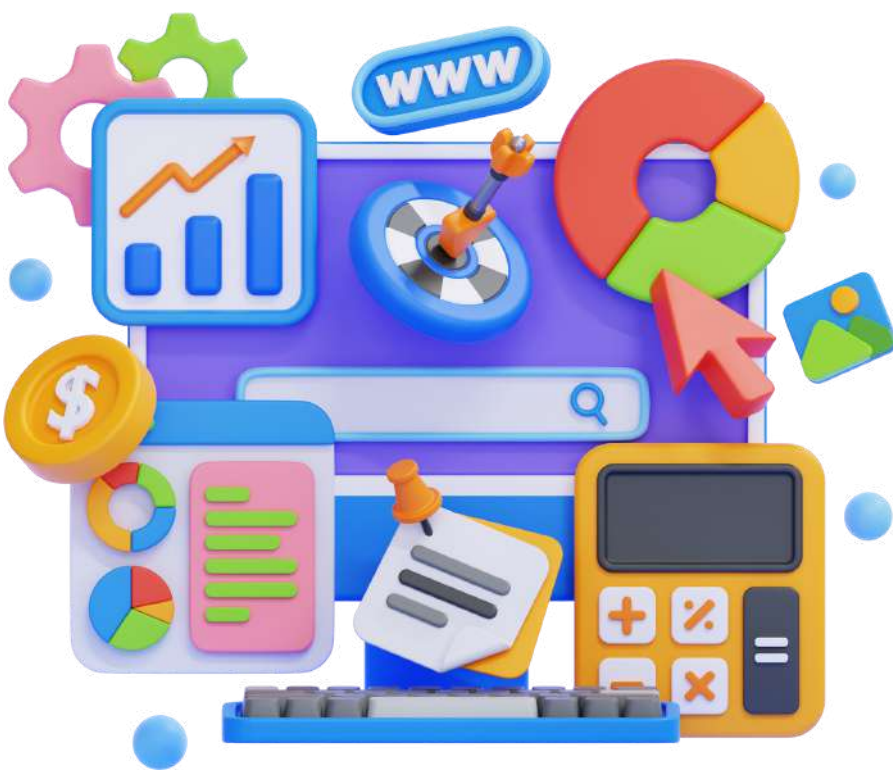
propício tanto para a eficiência nas tarefas quanto para a qualidade do atendimento prestado. Além disso, 22,2% dos gestores disseram concordar parcialmente, o que, embora sugira a existência de pequenos pontos de melhoria, reforça a visão predominante de um ambiente de trabalho favorável.

No que concerne a afirmativa "Nosso horário de funcionamento atende às necessidades do público que frequenta o estabelecimento", os dados indicam que 77,8% dos gestores concordam plenamente, evidenciando uma forte percepção de adequação do horário às demandas dos clientes. Além disso, 16,7% dos respondentes concordaram parcialmente, o que reforça a avaliação majoritariamente positiva, ainda que sinalize possíveis pequenos ajustes a serem considerados. Apenas 5,6% dos gestores discordaram totalmente, apontando uma minoria insatisfeita com o atual horário de funcionamento.

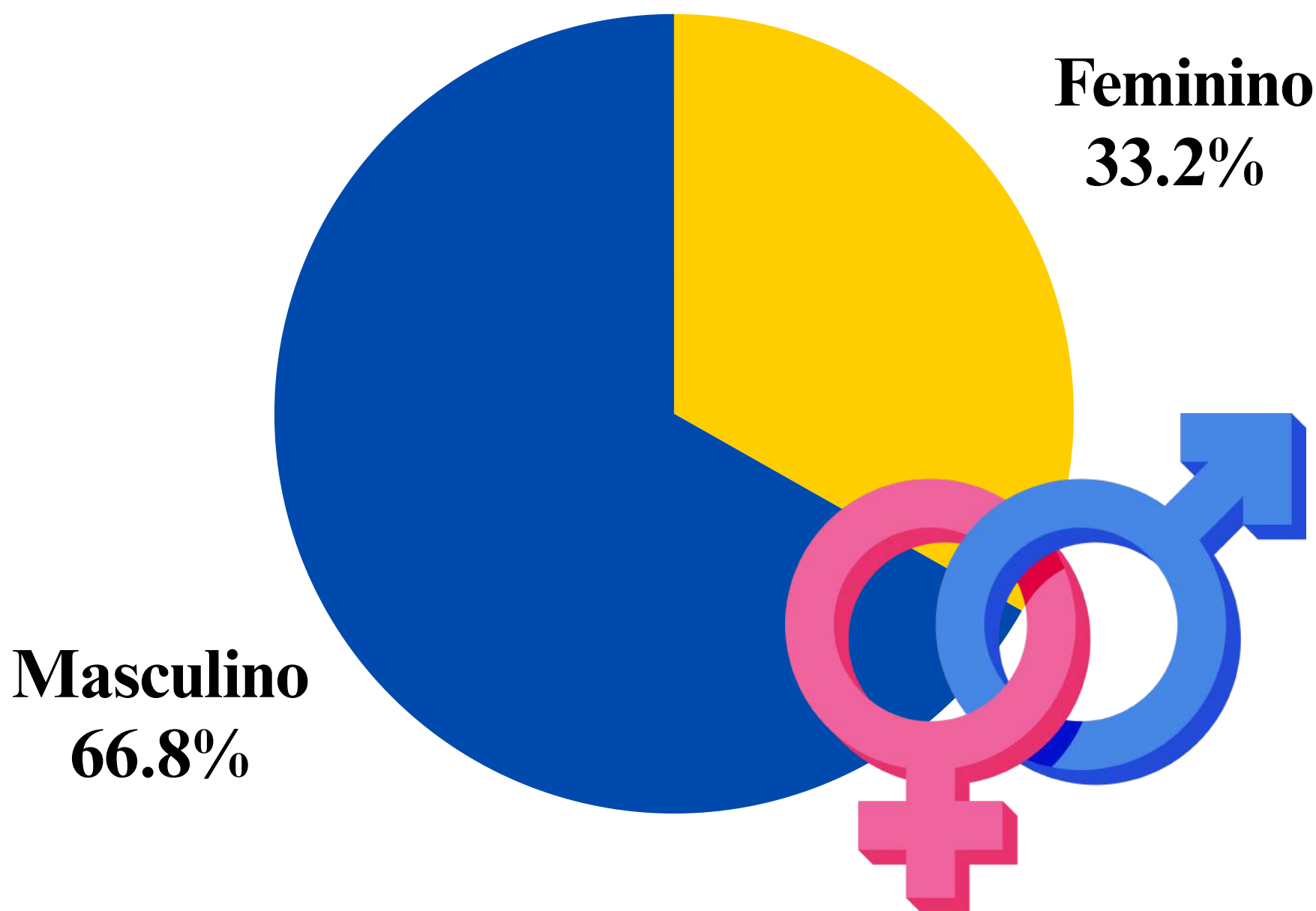
Em referência à afirmativa "O estabelecimento possui acesso facilitado para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida", os dados mostram uma divisão equilibrada nas percepções dos gestores. Cerca de 33,3% concordam plenamente com a existência de acessibilidade adequada, enquanto outros 33,3% discordam totalmente, evidenciando uma polarização de opiniões. Além disso, 11,2% discordaram parcialmente, 11,1% concordaram parcialmente e outros 11,1% afirmaram não concordar nem discordar. Esses resultados sugerem que o acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida é um ponto que requer atenção e possíveis melhorias no estabelecimento, dado o número expressivo de avaliações negativas ou neutras.

No que está relacionado a afirmativa "Oferecemos recursos ou adaptações para atender clientes com diferentes tipos de necessidades (como cardápios acessíveis, sinalização, comunicação inclusiva etc.)", os dados indicam que 33,3% dos gestores concordam plenamente com a existência desses recursos. Por outro lado, 22,2% afirmaram não ter opinião sobre o assunto, enquanto 11,1% discordaram parcialmente. Além disso, 16,7% concordaram parcialmente e outros 16,7% declararam não concordar nem discordar. Esses resultados apontam que, embora uma parcela significativa reconheça a oferta de adaptações, há também uma considerável proporção de gestores que demonstram incerteza ou percepção de insuficiência nos recursos de acessibilidade.

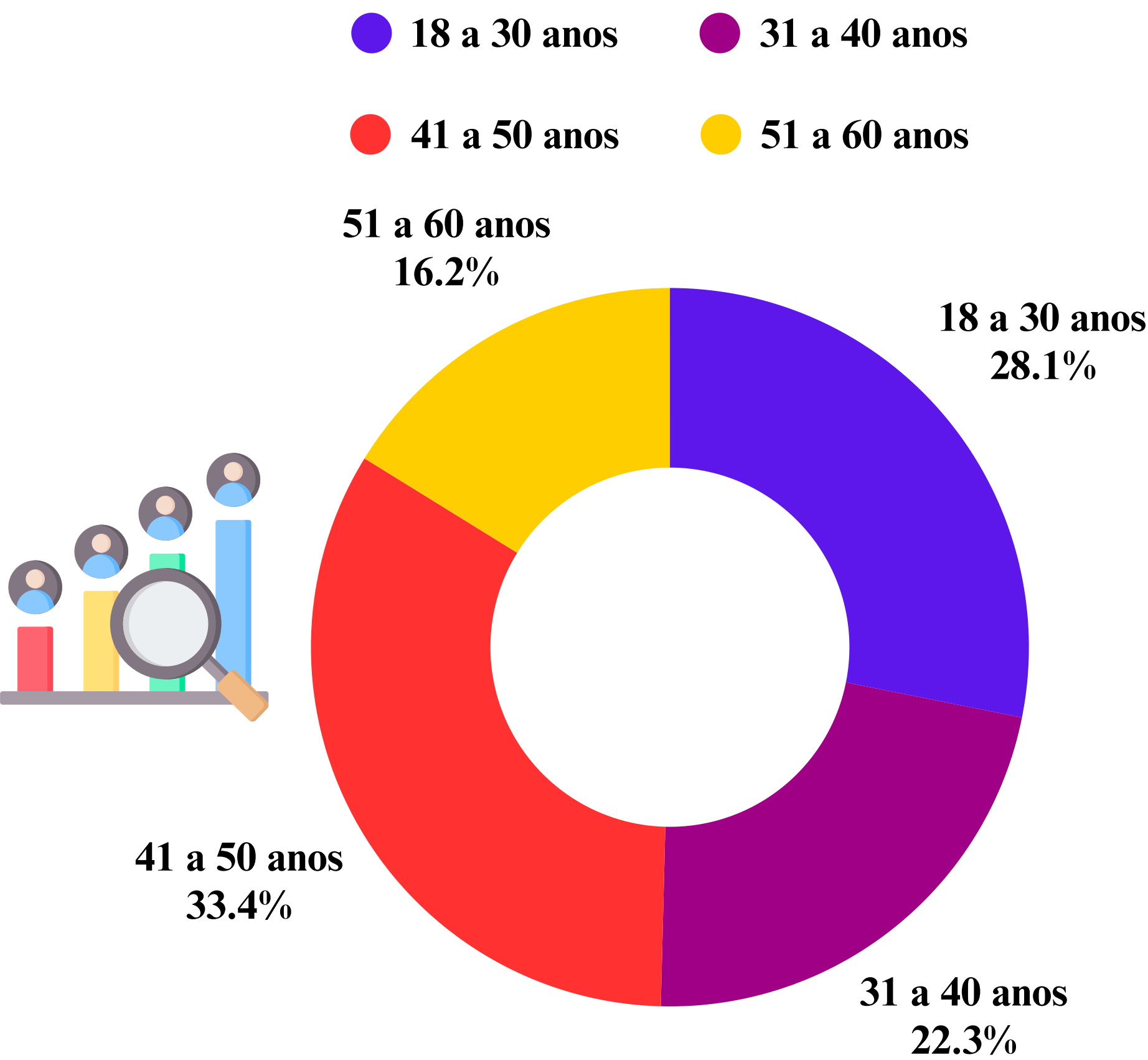
A partir de agora serão apresentados os resultados tabulados, através de gráficos e infográficos.



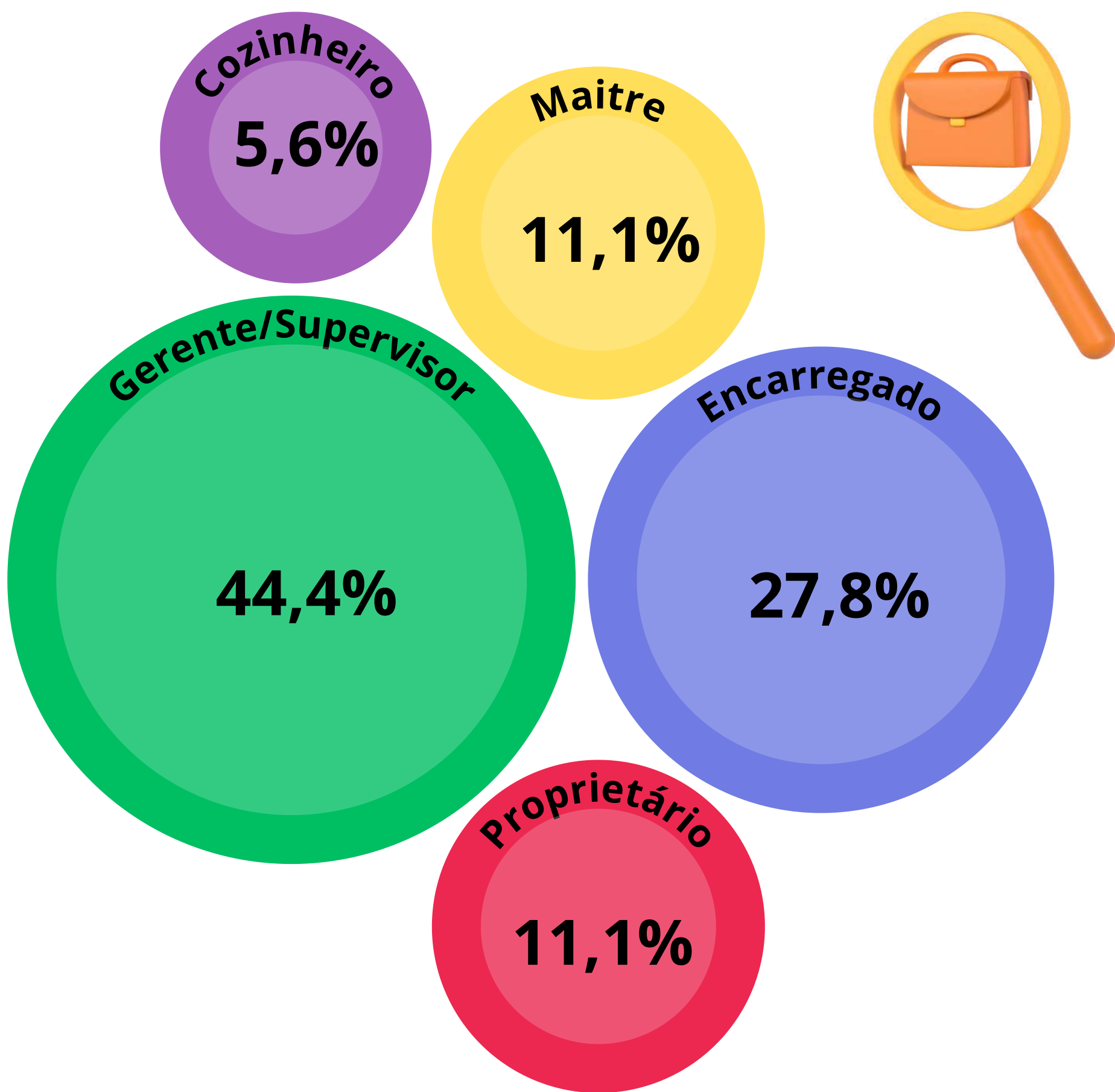
Gênero



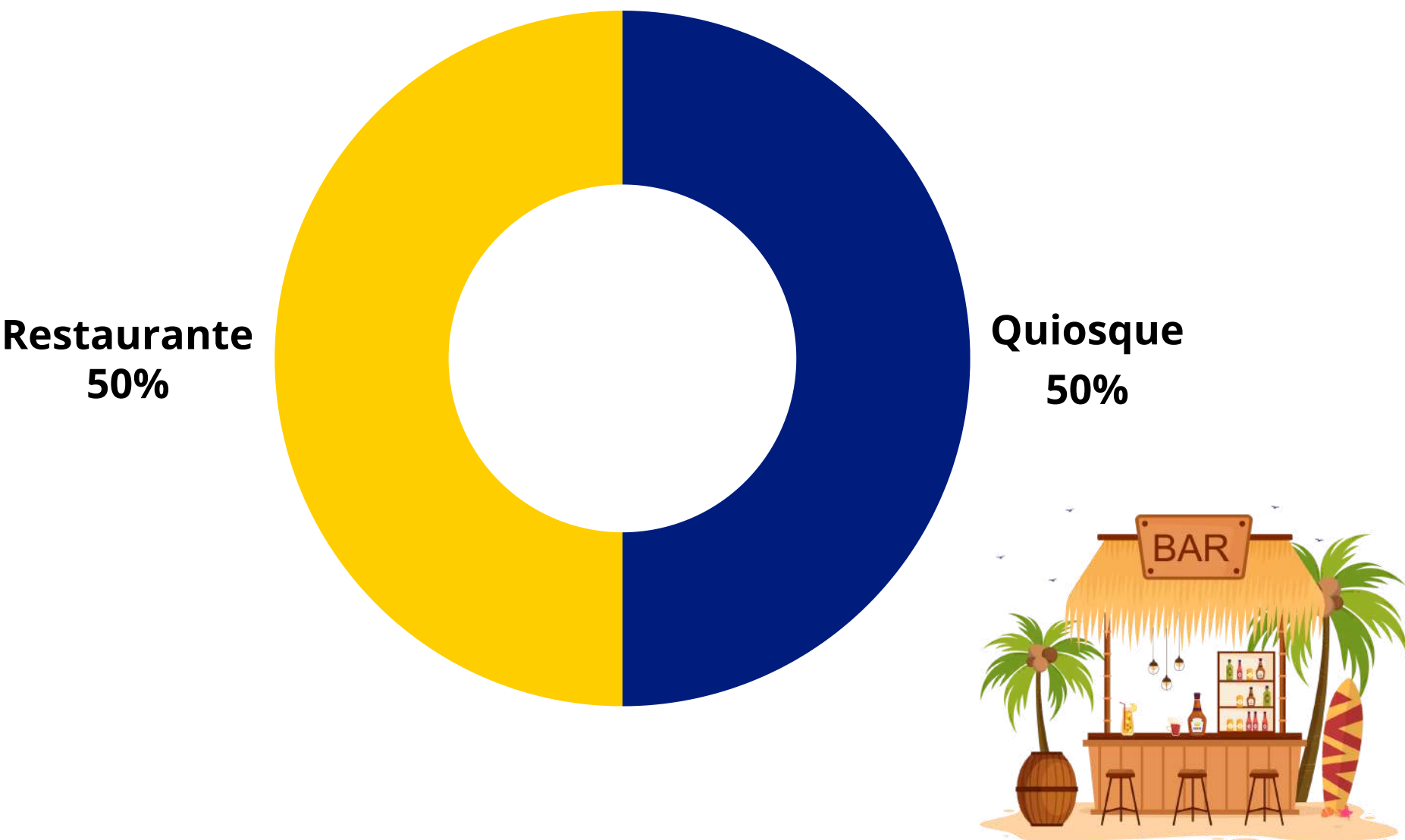
Faixa etária



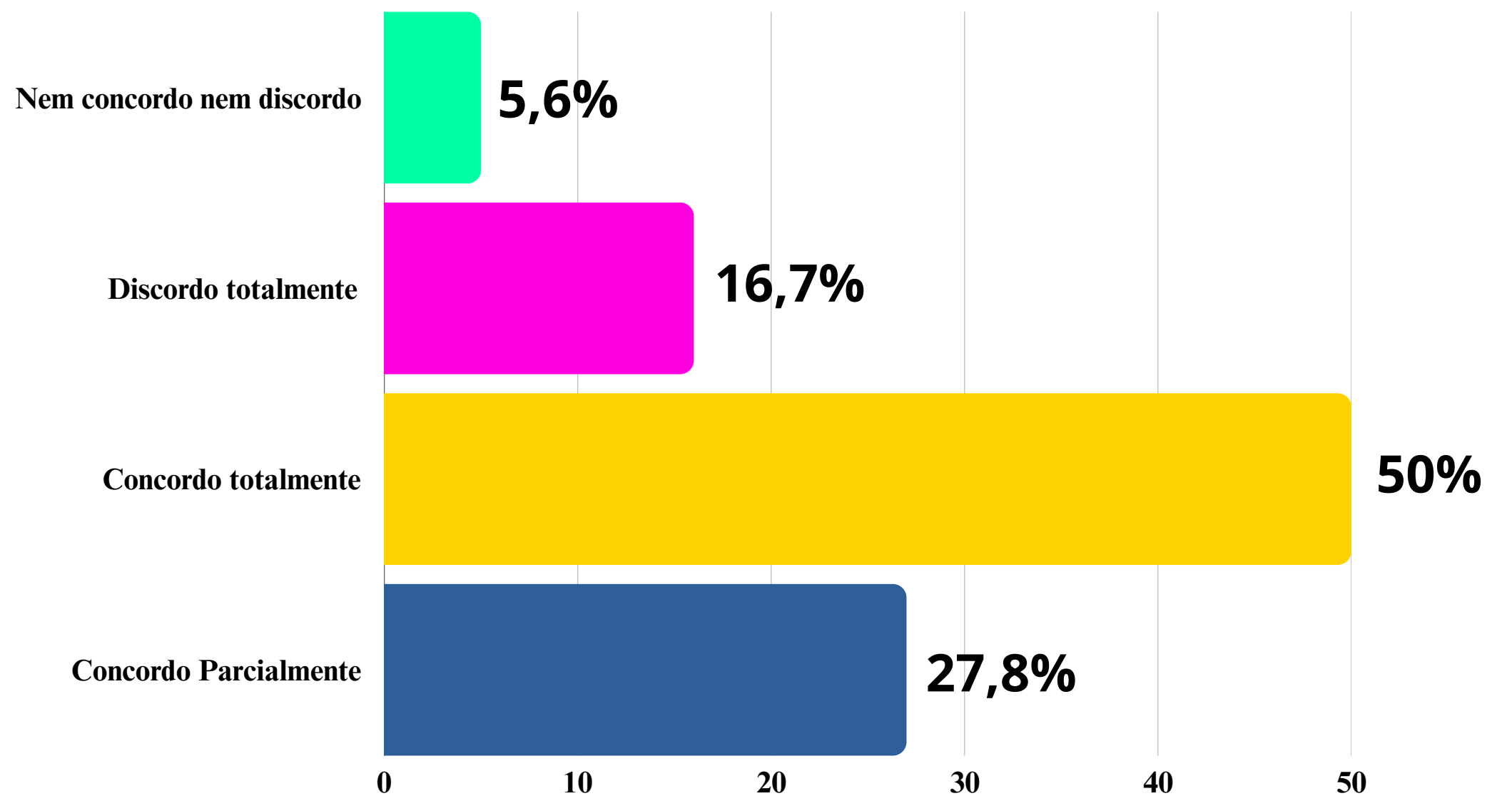
Cargo que ocupa



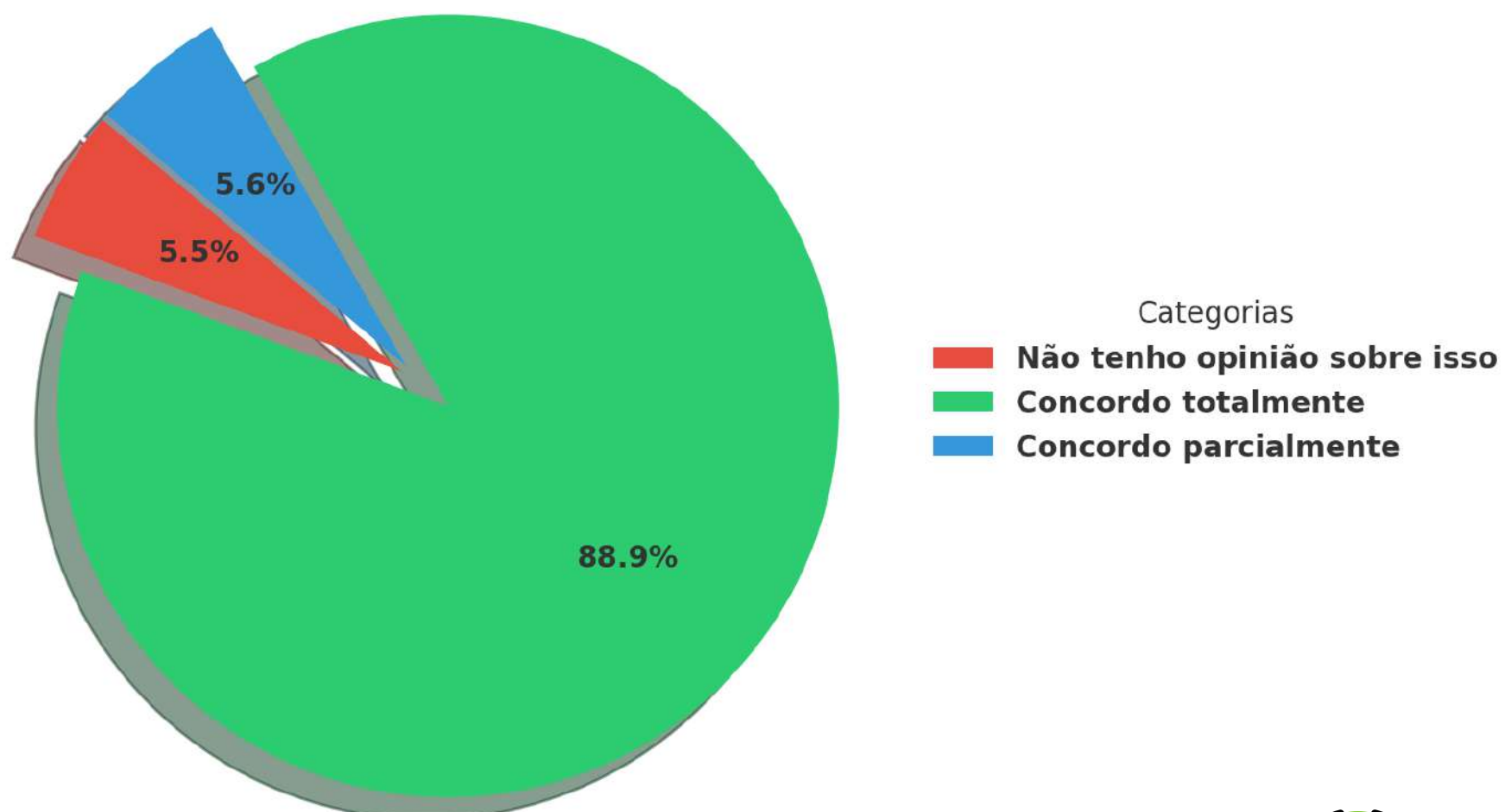
Tipo de negócio que administra.



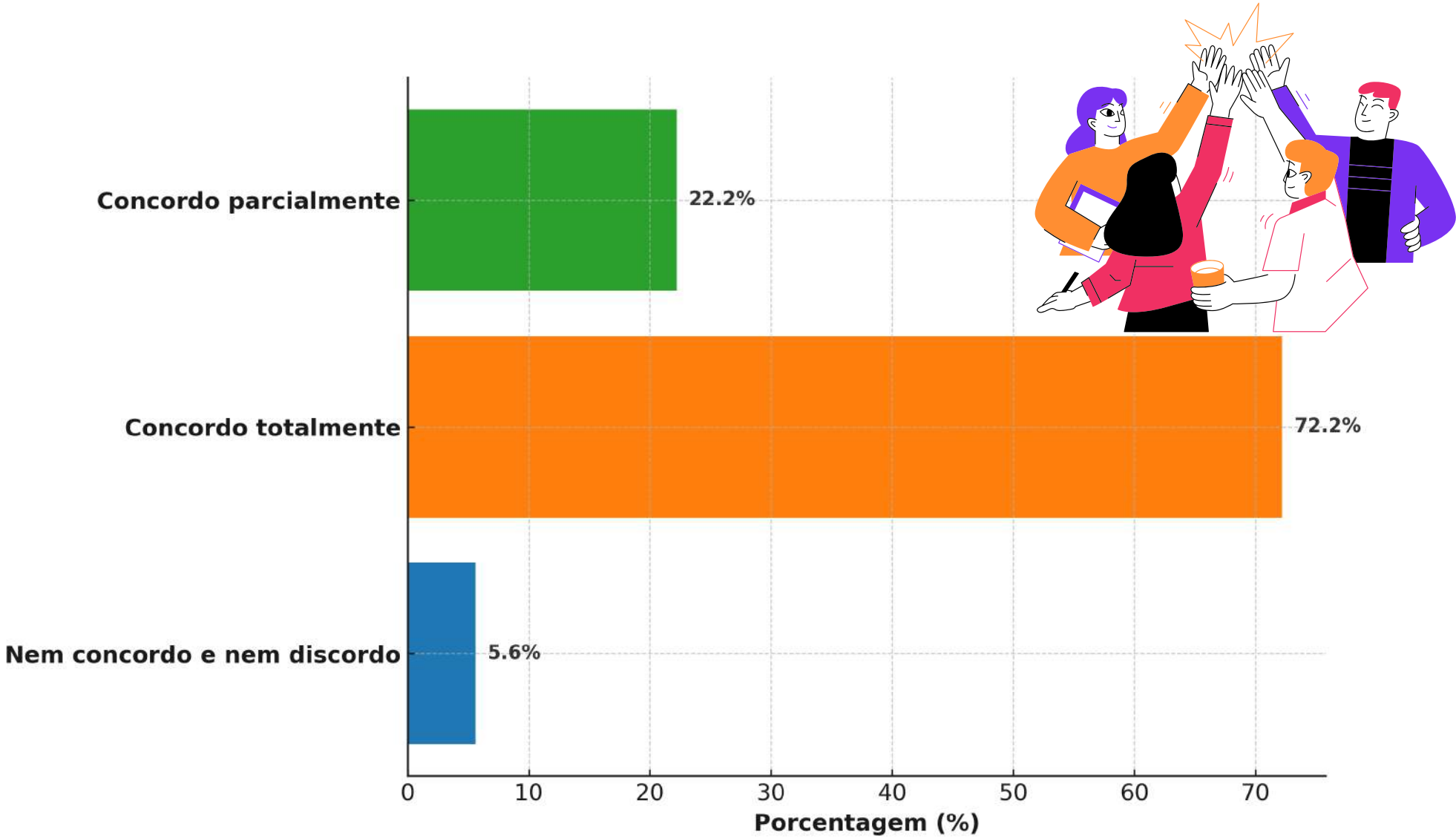
Se estabelecimento Possui Equipamentos Modernos E Bem Conservados



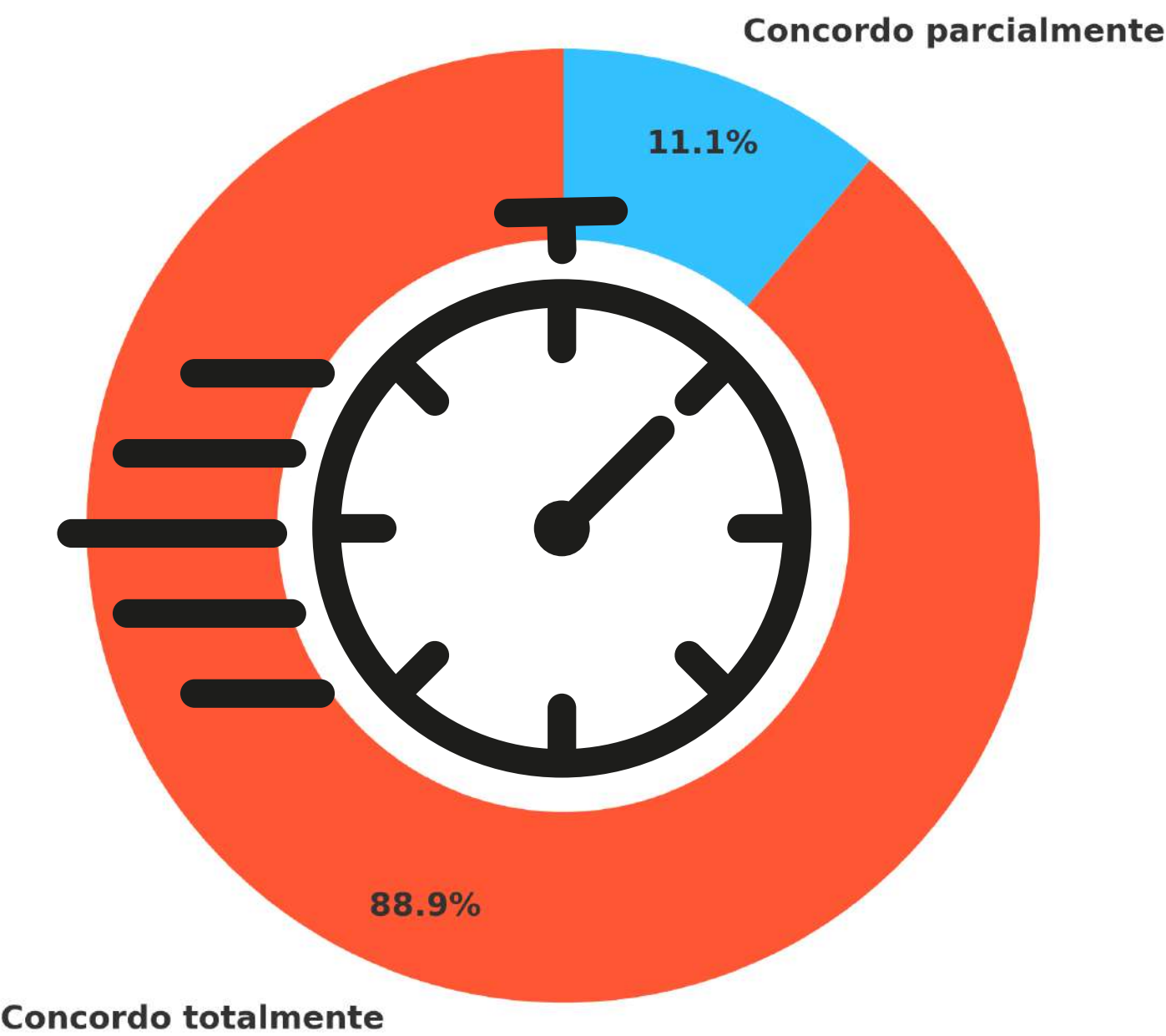
Se as instalações físicas são limpas, organizadas e visualmente agradáveis.



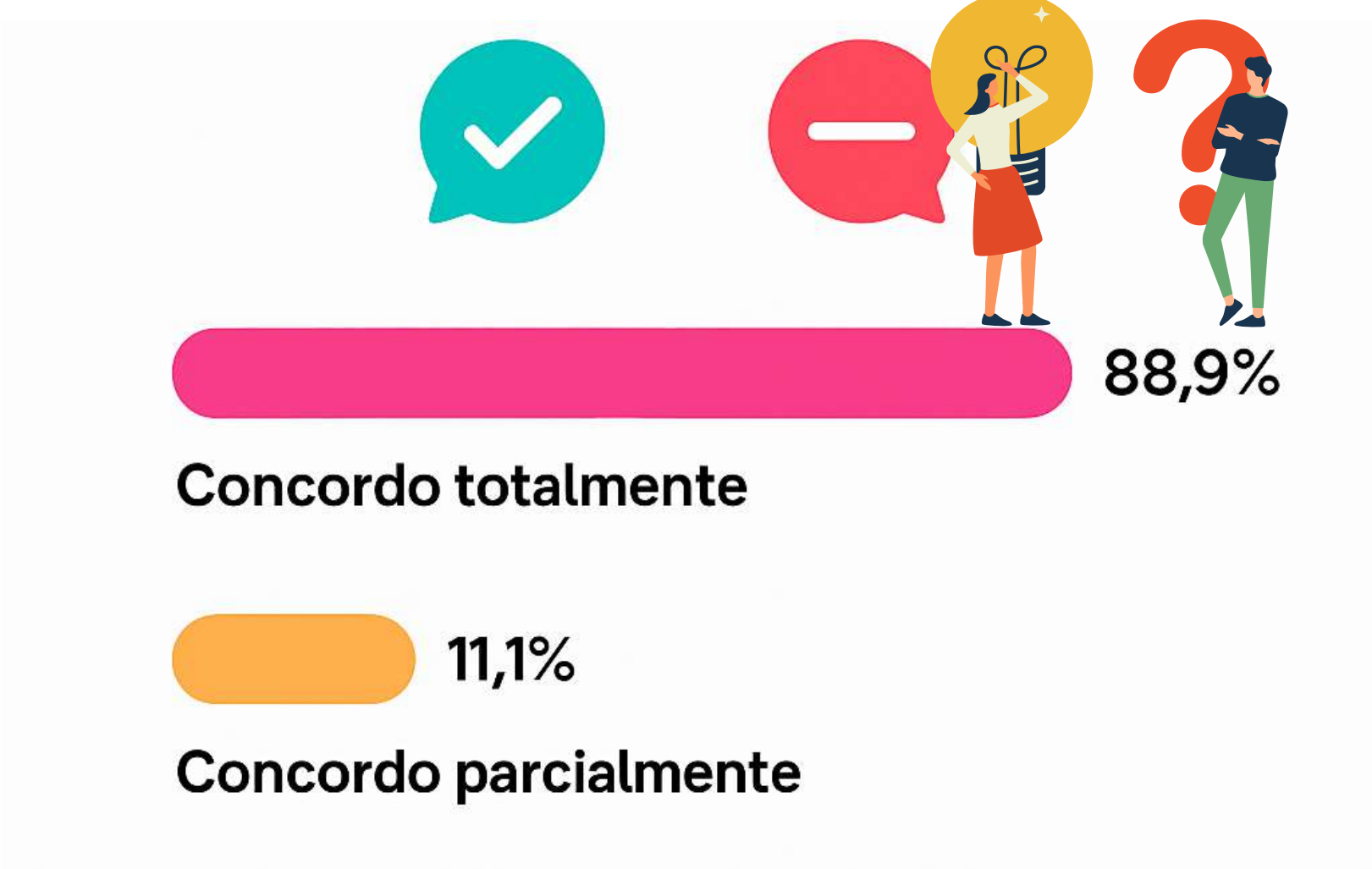
Se funcionários apresentam boa aparência e comportamento profissional.



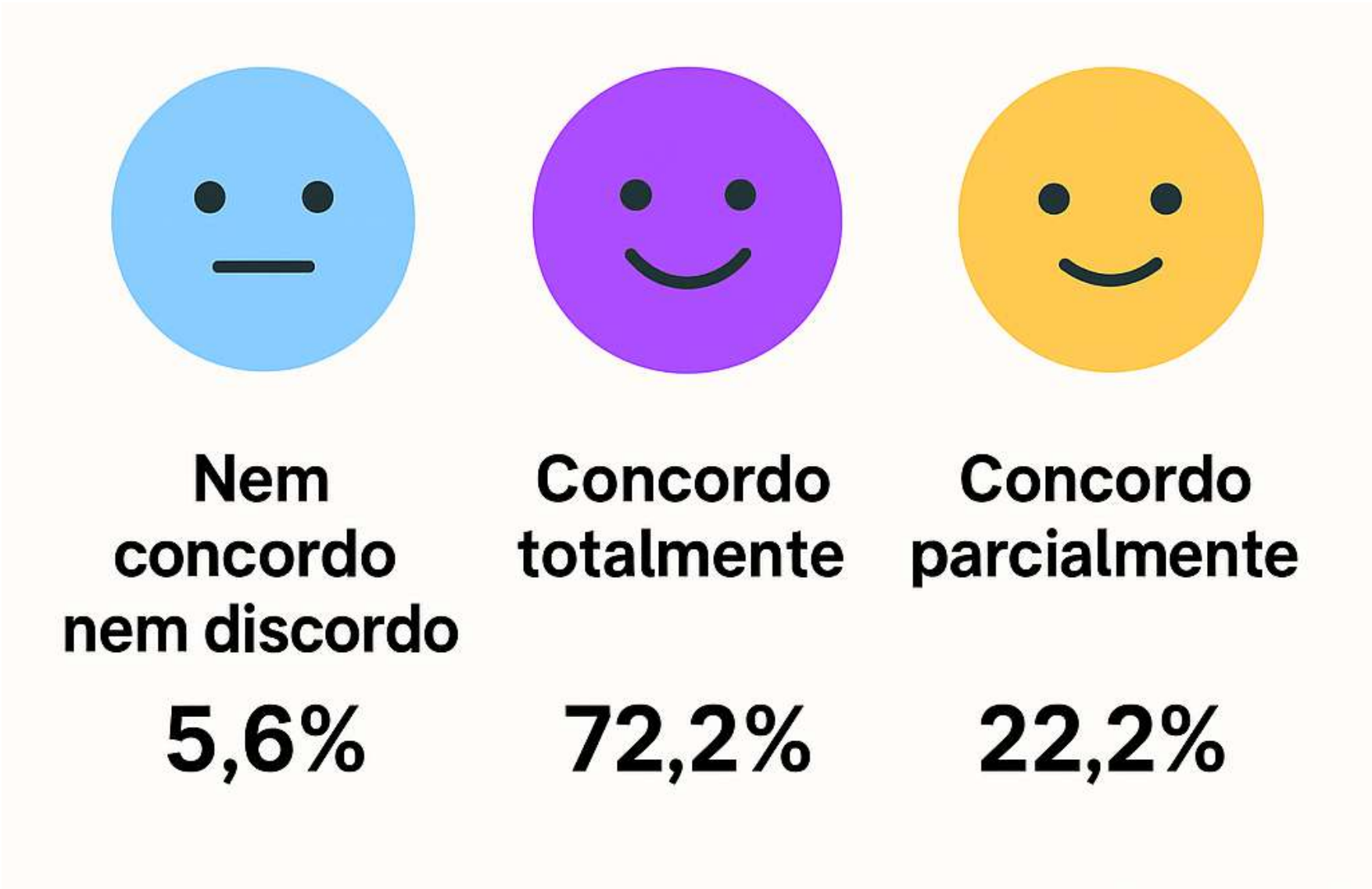
Se o estabelecimento cumpre com o que promete aos clientes, dentro dos prazos estabelecidos.



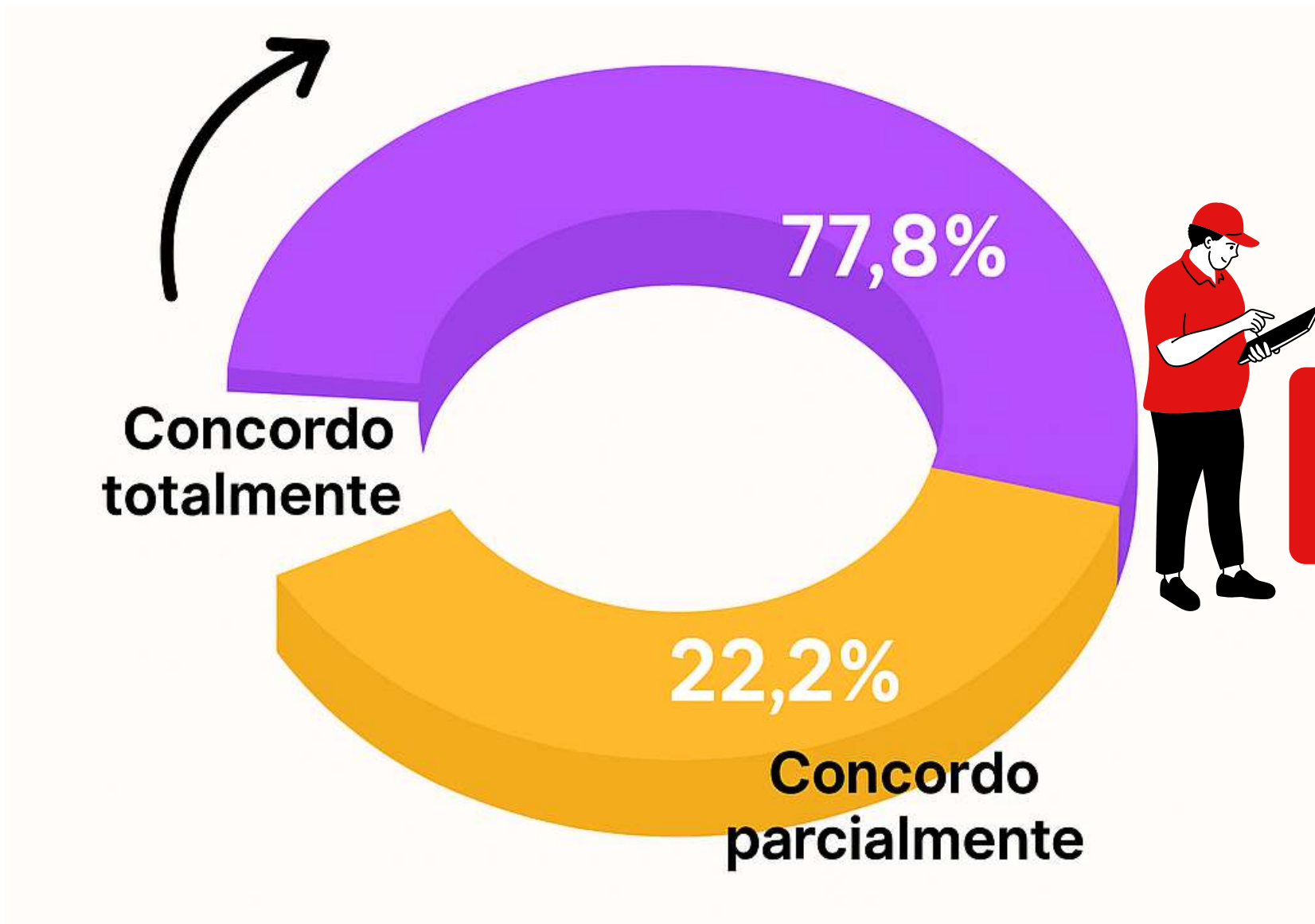
Se o estabelecimento resolve problemas com rapidez, empatia e foco na segurança do cliente.



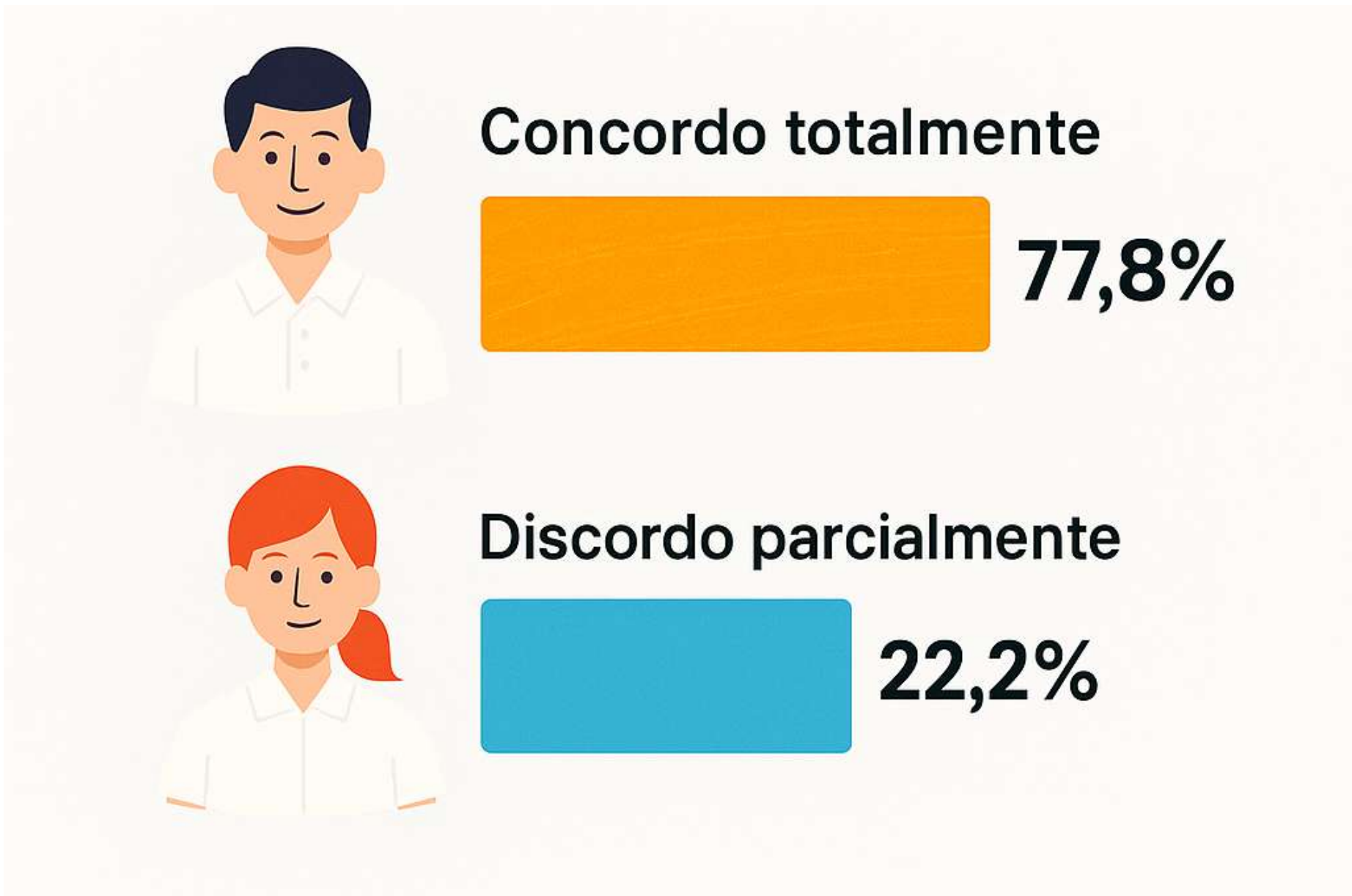
Se os clientes sentem confiança e segurança ao consumir no estabelecimento.



Se os serviços são prestados com agilidade e no tempo esperado.



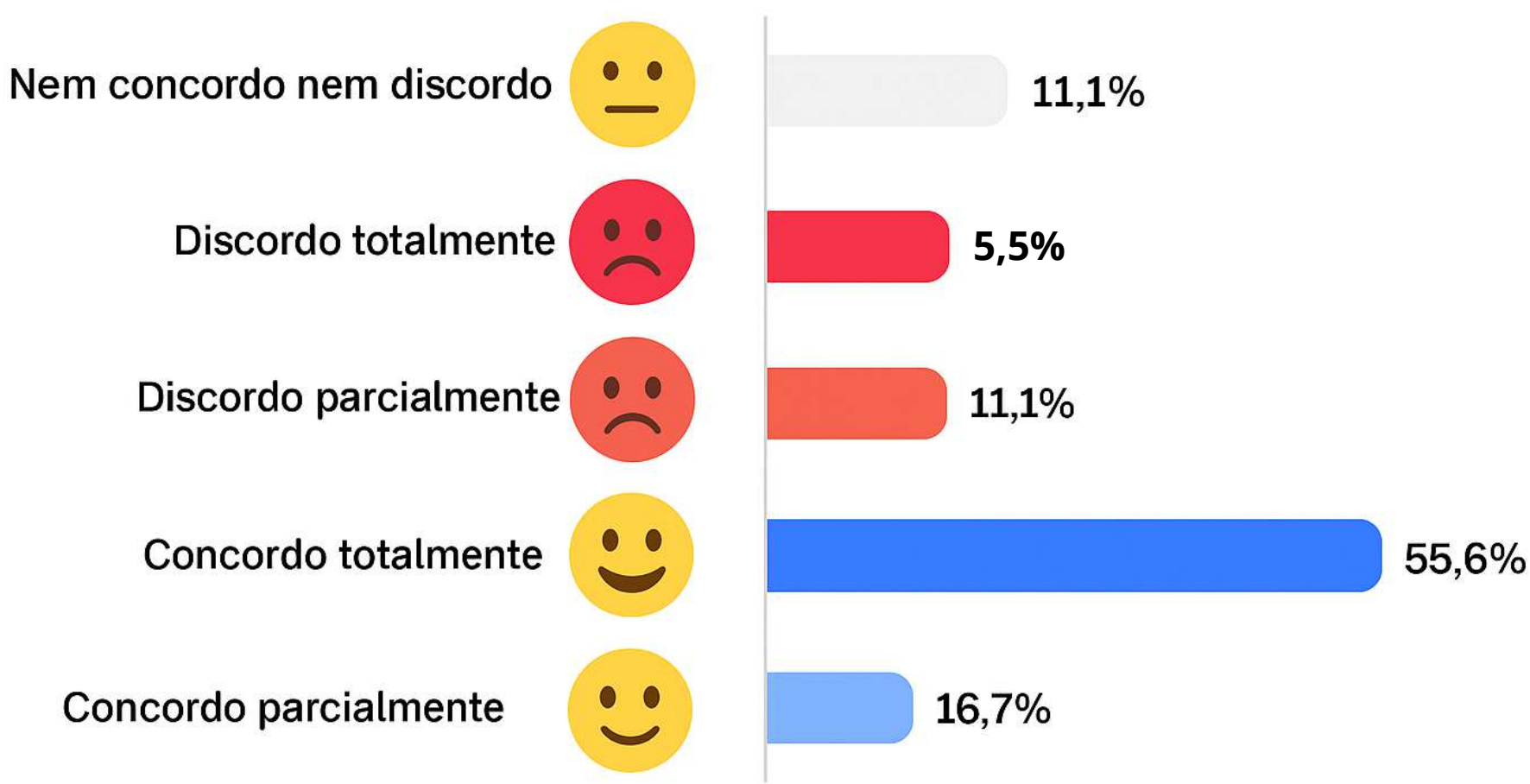
Se os funcionários estão sempre dispostos e disponíveis para atender os clientes.



Se os registros e processos internos são bem organizados e funcionam corretamente.



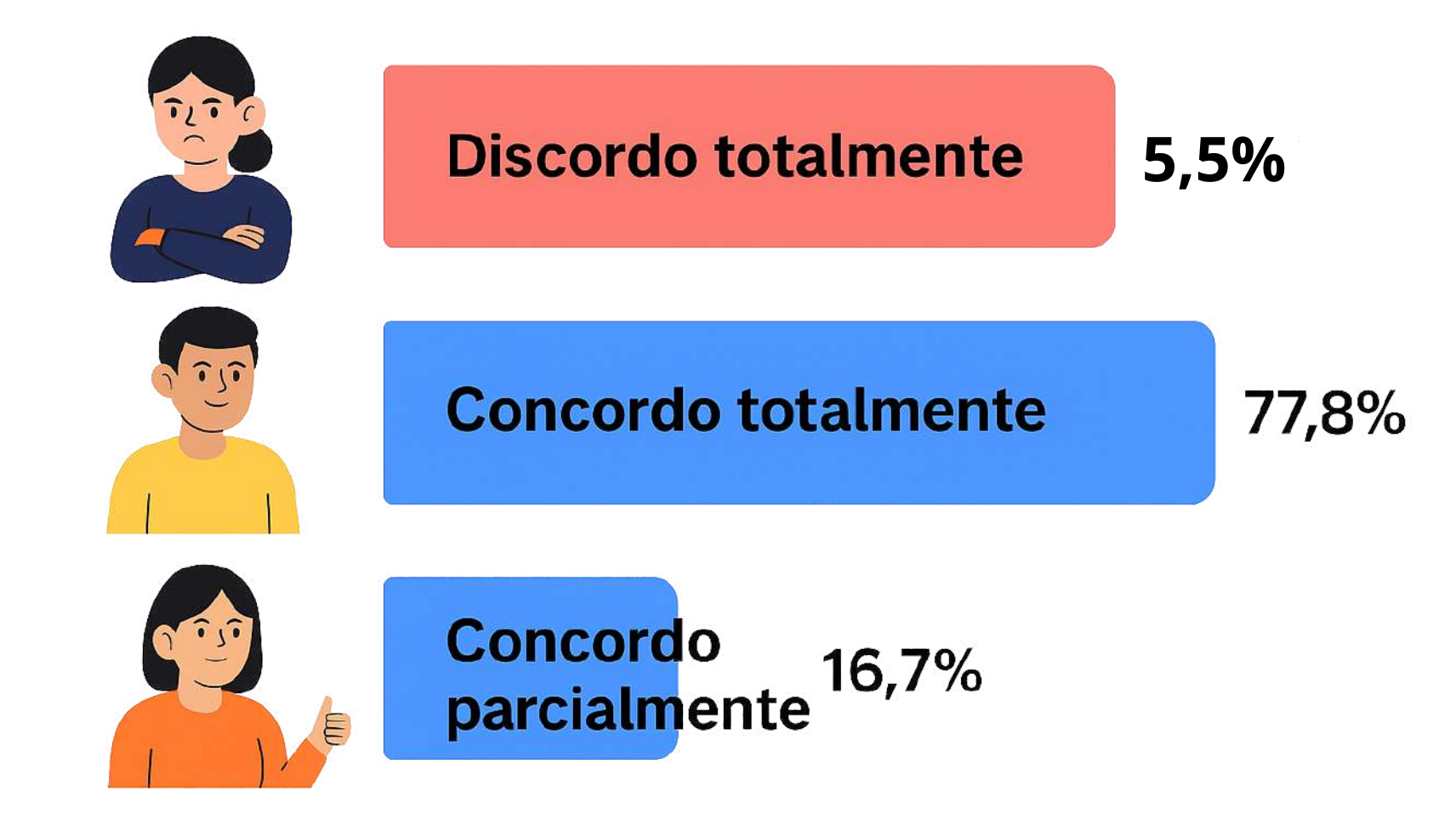
Se o estabelecimento oferece atenção personalizada e procuramos entender as necessidades dos clientes.



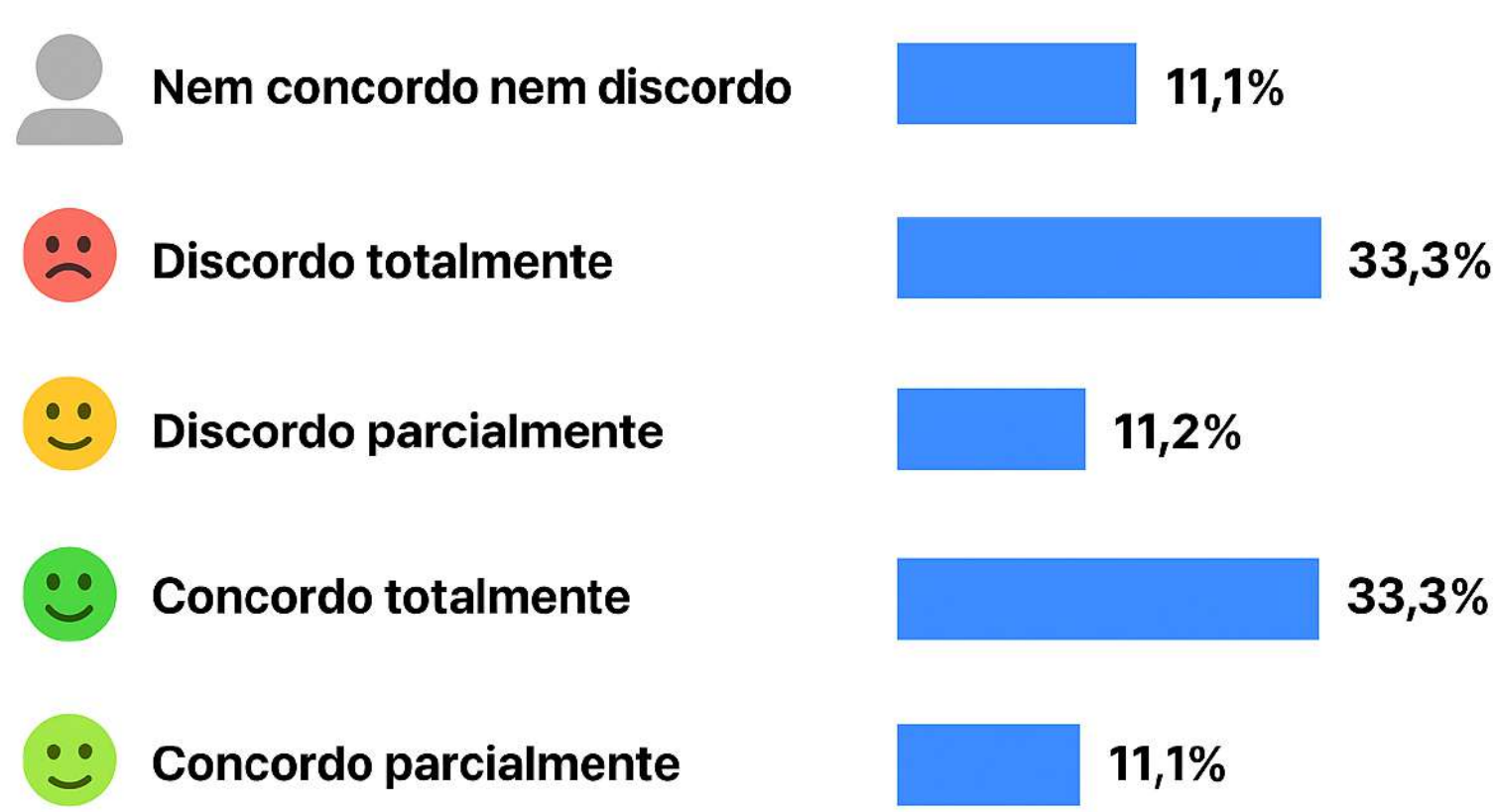
Se o ambiente de trabalho favorece um bom atendimento e o cumprimento adequado das tarefas.



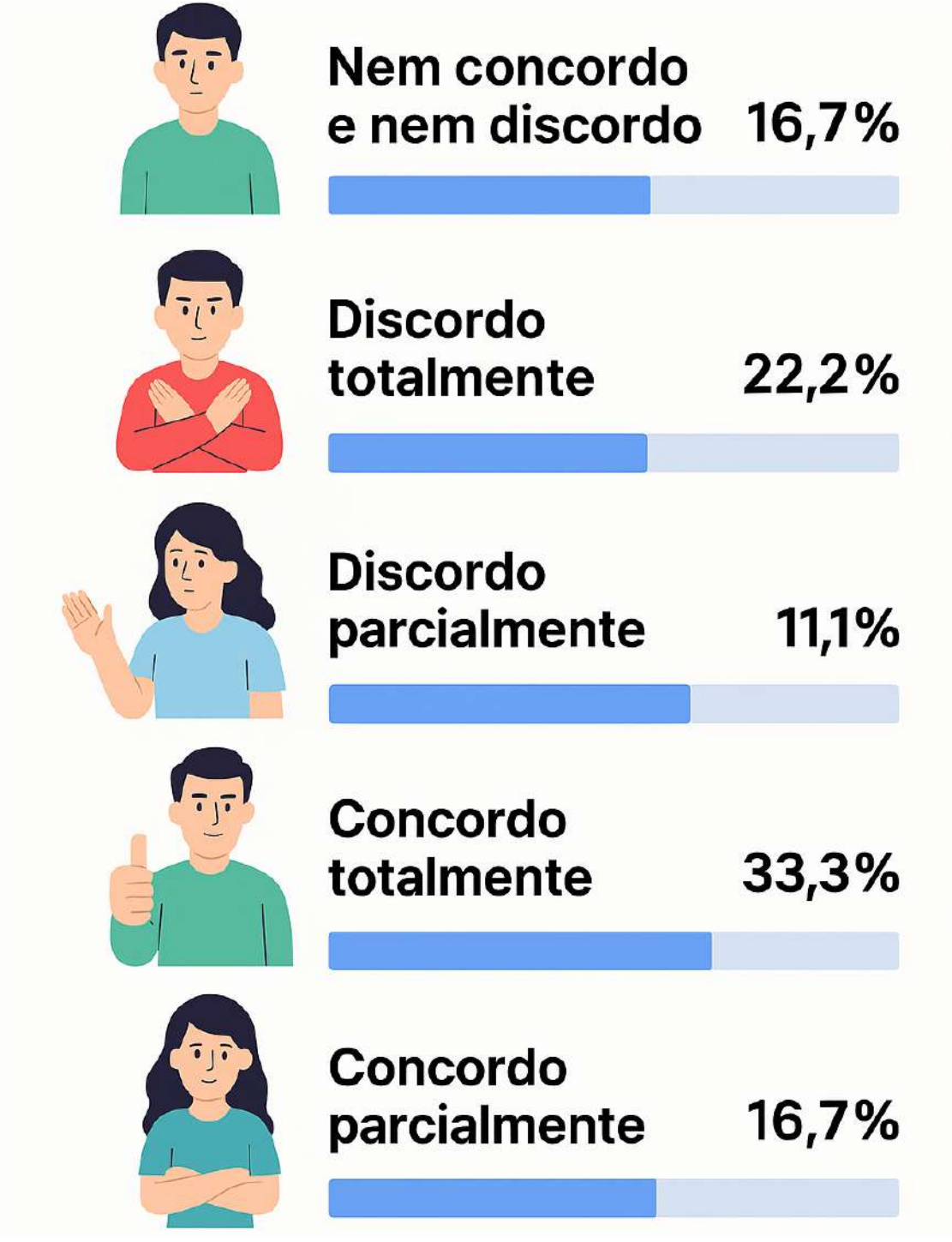
Se o horário de funcionamento atende às necessidades do público que frequenta o estabelecimento.



Se o estabelecimento possui acesso facilitado para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.



O estabelecimento oferece recursos ou adaptações para atender clientes com diferentes tipos de necessidades (como cardápios acessíveis, sinalização, comunicação inclusiva etc).





Twitter: [@Opoturn](#)



Observatório Potiguar de Inovação do Turismo



Instagram: [@Opotur.rn](#)



Email: opotur.rn@gmail.com



Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN
Complexo Cultural da UERN
Av. Dr. João Medeiros Filho, 3419 - Potengi, Natal - RN. Sala H4