

ANEXO 2 – Outputs do SPSS

Distribuição dos estabelecimentos por tipologia (Gráfico 3)

Tipo_Estabelecimento				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Restaurante	53	76%	75,7	80,0
Pizzaria	3	4%	4,3	100,0
Snack Bar	10	1%	14,3	94,3
Take-away	1	1%	1,4	95,7
Outro	3	4%	4,3	4,3
Total	70	1	100,0	

Distribuição dos estabelecimentos segundo meio envolvente (Gráfico 4)

Envolvente_estabelecimentos				
Envolvente	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Zona Urbana	62	88,6	88,6	88,6
Centro Histórico	7	10,0	10,0	98,6
Centro Comercial	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Importância de factores para a obtenção de um maior dinamismo no sector (Gráfico 5)

Statistics								
	Políticas de apoio às empresas	Apoios financeiros	Sistemas de informação adequados sobre o mercado	Concorrência	Colaboradores qualificados	Inovação no equipamento	Aparência das instalações	Promoções nas vendas
N Valid	70	70	70	70	70	70	70	70
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,60	3,60	2,67	2,63	3,70	3,36	3,66	2,90

Pergunta inquérito: Na sua opinião a evidência física é vista como um gasto ou investimento (Gráfico 6)

Evidência_Física_é_vista				
Evidência Física é vista:	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Como gasto	27	38,6	38,6	38,6
Como investimento	43	61,4	61,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Análise factorial H2 (Tabela 3)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Localização_estabelecimento	3,94	1,034	70
Acabamentos_estabelecimento	3,76	1,160	70
Estacionamento	3,39	1,254	70
Paisagem	3,20	1,258	70
Ambiente_circundante	3,33	1,422	70
Utilização_de_novas_tecnologias_de_informação_e_comunicação	3,36	1,425	70
Disposição_das_mesas_cadeiras_balcão_espelhos_janelas	3,44	1,315	70
Conservação_e_reparação_	3,66	1,166	70
Investimento_em_publicidade	3,67	1,327	70
Arquitectura_interna	3,46	1,337	70
Decoração	3,66	1,382	70
Iluminação	3,60	1,408	70
Temperatura_do_ar	3,34	1,295	70
Cores	3,54	1,380	70
Música_ambiente	3,49	1,349	70
Sinalização_que_orienta_o_fluxo_do_processo_do_serviço	3,39	1,289	70

Component Matrix^a

	Component
	1
Localização_estabelecimento	,873
Acabamentos_estabelecimento	,929
Estacionamento	,880
Paisagem	,880
Ambiente_circundante	,938
Utilização_de_novas_tecnologias_de_informação_e_comunicação	,951
Disposição_das_mesas_cadeiras_balcão_espelhos_janelas	,939
Conservação_e_reparação_	,943
Investimento_em_publicidade	,957
Arquitectura_interna	,960
Decoração	,957
Iluminação	,964
Temperatura_do_ar	,948
Cores	,967
Música_ambiente	,938
Sinalização_que_orienta_o_fluxo_do_processo_do_serviço	,892

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

VARIÁVEIS DA EVIDÊNCIA FÍSICA - CLUSTERS H2 (Gráfico 8)

Statistics

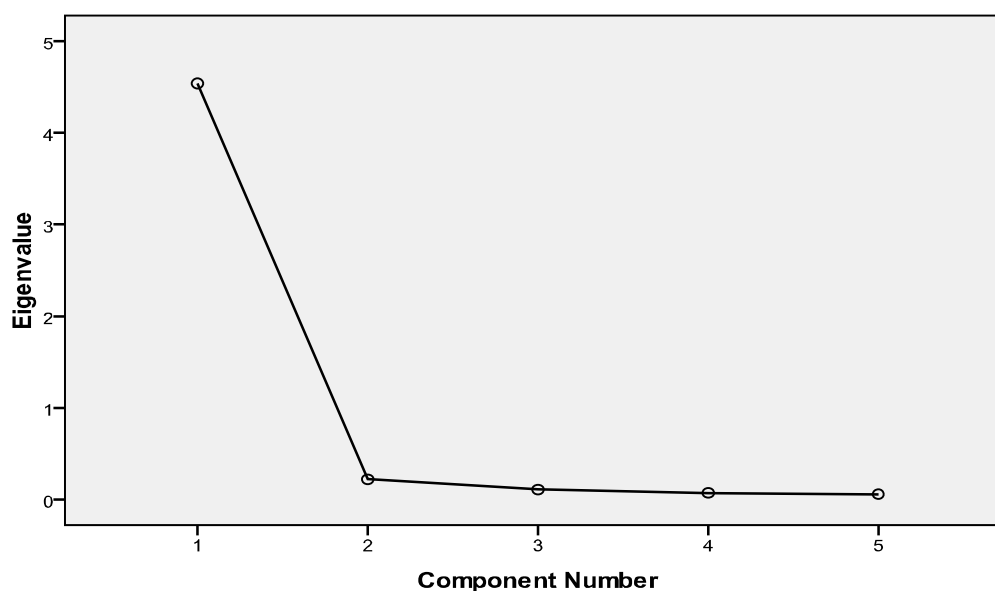
H2		Localização estabelecimento	Acabamentos estabelecimento	Estacionamento	Paisagem	Ambiente circundante	Utilização de novas tecnologias de informação e comunicação	Disposição das mesas cadeiras balcão espelhos janelas	Conservação e reparação	Investimento em publicidade	Arquitectura interna	Decoração	Iluminação	Temperatura do ar	Cores	Música ambiente	Sinalização que orienta o fluxo do processo do serviço
Grupo 1	Valid	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	4,53	4,49	4,21	4,02	4,28	4,33	4,30	4,40	4,56	4,40	4,58	4,56	4,19	4,47	4,33	4,16
Grupo2	Valid	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	3,00	2,59	2,07	1,89	1,81	1,81	2,07	2,48	2,26	1,96	2,19	2,07	2,00	2,07	2,15	2,15

Análise factorial H3 (Tabela 9)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Aumento_de_satisfação_dos_clientes	4,42	1,180	43
Maximização_das_probabilidades_de_sucesso_da_empresa	3,98	1,205	43
Rapidez_no_serviço_de_atendimento	4,23	1,212	43
Diferenciação_do_serviço	4,00	1,195	43
Aumento_do_número_de_clientes	3,84	1,252	43

Scree Plot



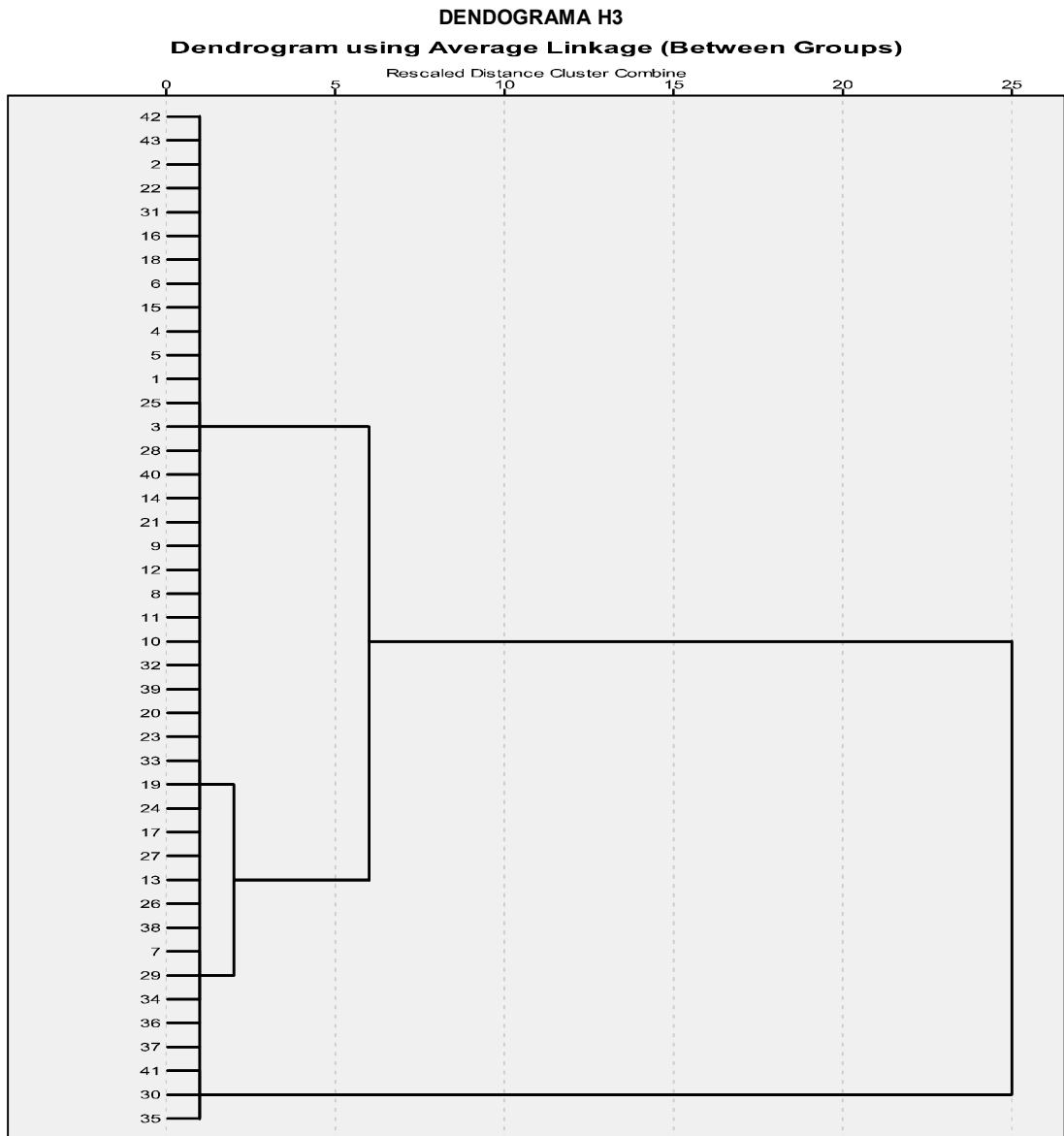
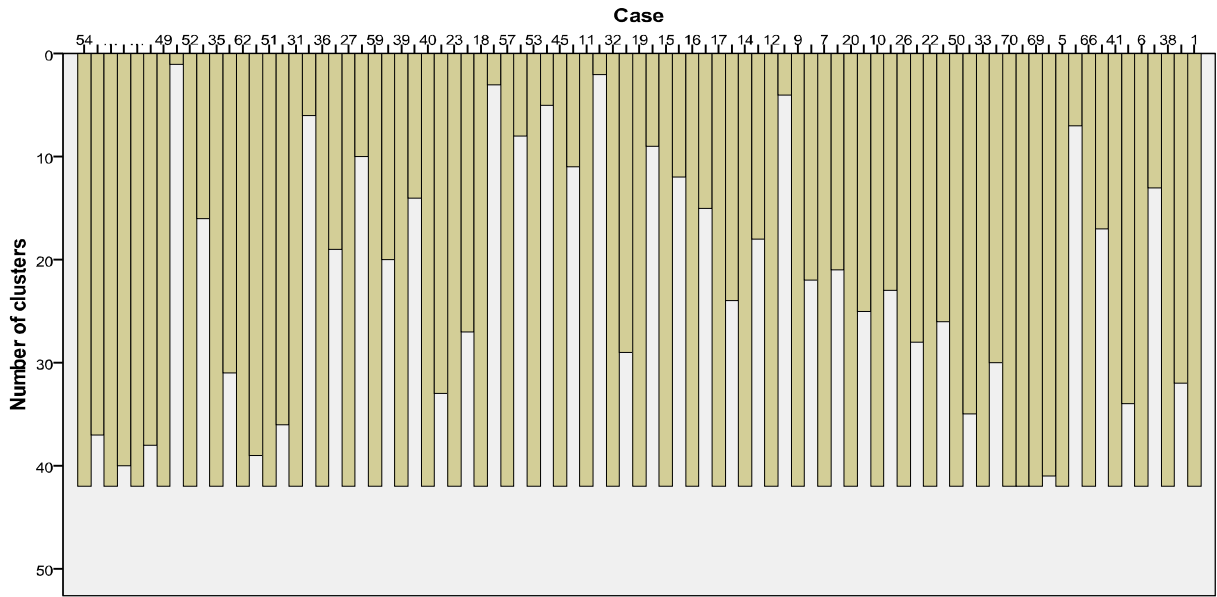
Análise Clusters H3

Descriptive Statistics

<i>Grupo1-Dá Importância às variáveis da EF</i>		Aumento de satisfação dos clientes	Maximização das probabilidades de sucesso da empresa	Rapidez no serviço de atendimento	Diferenciação do serviço	Aumento do número de clientes
Grupo 1.1 FR	Valid	39	39	39	39	39
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	4,77	4,28	4,56	4,31	4,13
Grupo 1.2 NFR	Valid	4	4	4	4	4
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
	Total	43	43	43	43	43

Agglomeration Schedule - MÉTODO DE AGRUPAMENTO WARD

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
1	69	70	,000	0	0	2
2	5	69	,000	0	1	13
3	58	67	,000	0	0	5
4	51	62	,000	0	0	7
5	49	58	,000	0	3	6
6	49	54	,000	5	0	42
7	31	51	,000	0	4	12
8	33	50	,000	0	0	13
9	6	41	,000	0	0	26
10	23	40	,000	0	0	16
11	1	38	,000	0	0	30
12	31	35	,000	7	0	27
13	5	33	,000	2	8	17
14	19	32	,000	0	0	34
15	22	26	,000	0	0	17
16	18	23	,000	0	10	29
17	5	22	,000	13	15	20
18	10	20	,000	0	0	20
19	14	17	,000	0	0	25
20	5	10	,000	17	18	22
21	7	9	,000	0	0	22
22	5	7	,000	20	21	36
23	39	59	,000	0	0	29
24	27	36	,000	0	0	33
25	12	14	,000	0	19	28
26	6	66	,000	9	0	30
27	31	52	,000	12	0	37
28	12	16	,000	25	0	31
29	18	39	,000	16	23	33
30	1	6	,000	11	26	36
31	12	15	,001	28	0	34
32	11	45	,017	0	0	38
33	18	27	,058	29	24	37
34	12	19	,102	31	14	39
35	53	57	,165	0	0	38
36	1	5	,266	30	22	39
37	18	31	,405	33	27	40
38	11	53	,770	32	35	40
39	1	12	1,334	36	34	41
40	11	18	3,169	38	37	41
41	1	11	10,161	39	40	42
42	1	49	42,000	41	6	0



Varição do volume de negócios no ano da remodelação (Gráfico 10)

Varição VN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Varição Positiva	26	66,7	66,7	66,7
	Varição Negativa	8	20,5	20,5	87,2
	Sem variação	5	12,8	12,8	100,0
Total		39	100,0	100,0	

Perspectiva do volume de negócio no ano corrente tendo em conta o ano anterior (Gráfico 11)

Perspectivas VN no ano corrente tendo por base o ano anterior

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Aumento	10	14,3	14,3	14,3
	Estagnação	44	62,9	62,9	77,1
	Diminuição	16	22,9	22,9	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Rendibilidade do Volume de Negócios (RVN) (Tabela 14)

Rendibilidade das Vendas * Clusters H2 DI e NDI

Clusters H2 - DI e NDI		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
RVN	Dão Importância EF	43	0,8922	9,09944	1,38765
	Não dão importância EF	27	-18,7483	29,94505	5,76293

Análise Teste-T VN- Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
RVN	Equal variances assumed	37,358	0	4,03	68	0	19,6405
	Equal variances not assumed			3,313	29,042	0,002	19,6405

Rendibilidade do Activo (ROA) (Tabela 15)

Rendibilidade do Activo * Clusters H2 DI e NDI

Clusters H2 - DI e NDI		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Rend Act	Dão Importância EF	43	4,0957	10,4659	1,59603
	Não dão importância EF	27	-23,7456	48,38792	9,31226

Análise Teste-T Activo - Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Rend Act	Equal variances assumed	9,997	0,002	3,654	68	0,001	27,84124
	Equal variances not assumed			2,947	27,535	0,006	27,84124

Anexo – Rendibilidade dos Capitais Próprios (ROE) (Tabela 16)

Rendibilidade dos Capitais Próprios * Clusters H2 DI e NDI

Clusters H2 - DI e NDI		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Rend CP	Dão Importância EF	43	21,7353	38,37872	5,8527
	Não dão importância EF	27	-4,0911	66,56479	12,8104

Análise Teste-T CP - Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Rend CP	Equal variances assumed	2,894	0,093	2,061	68	0,043	25,82635
	Equal variances not assumed			1,834	36,989	0,075	25,82635