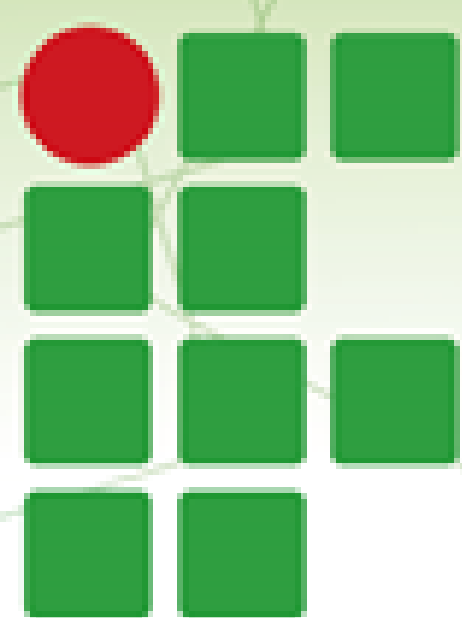




INSTITUTO FEDERAL
Santa Catarina

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UM RESTAURANTE NA CIDADE DE CAÇADOR - SC

Autora: Ana Caroline dos Santos
Orientador: Danilo Ribamar Sá Ribeiro

Introdução

O ato de alimentar-se fora de casa tem se tornado cada vez mais relevante no dia a dia das pessoas, devido a uma série de fatores, como às distâncias entre casa e o trabalho, e à falta de tempo para preparar refeições em casa. Nesse cenário, os restaurantes têm se tornado uma das opções mais buscadas. Sendo assim a qualidade dos serviços, dos produtos e dos alimentos desempenham um papel crucial na satisfação dos cliente e no sucesso de um restaurante. A avaliação da qualidade em serviços acontece ao longo do processo de prestação do mesmo, onde a empresa pode satisfazer ou não o cliente no momento do contato.

A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2014).

Para medir a satisfação do cliente com aspectos da qualidade de serviço, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram o SERVQUAL este instrumento de pesquisa por levantamento que é baseado na premissa de que os clientes podem avaliar a qualidade do serviço, comparando suas percepções desse serviço com suas próprias expectativas.

Objetivos

."Avaliar a qualidade dos serviços de um restaurante na cidade de Caçador-SC".

.Medir qual é a percepção e grau de satisfação dos clientes em relação à qualidade e serviço prestado pelo restaurante em análise?

.Propor melhorias com base na avaliação realizada.

Metodologia

A pesquisa foi estruturada e desenvolvida por meio das seis etapas, conforme mostra a Figura:



Fonte: Autora (2024).

Caracterização de pesquisa:

- .Descritivo;
- .Qualitativo;
- .Quantitativo.

. Ferramentas Utilizada:

.Questionário SERVQUAL, contendo 22 questões divididas em cinco dimensões (tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia), aplicado de forma on-line pelo *Google Forms*.

Resultado Esperados

Ao aplicar a ferramenta SERVQUAL no restaurante estudado, espera-se obter uma avaliação detalhada da qualidade do serviço com base na percepção dos clientes que frequentam o estabelecimento. Isso permitirá identificar os *Gap's* entre as expectativas e a experiência real dos clientes, considerando os pontos negativos que foram mais relevantes, se houverem, possibilitando a sugestão de implementação de melhoria.

Cronograma

PLANEJAMENTO

	Em andamento
	Concluído
	Programado

Planejamento	Abril	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Introdução								
Revisão Bibliográfica								
Desenvolvimento questionário								
Apresentação do Projeto								
Aplicação do questionário / coleta de dados								
Análise dos dados								
Formulação dos Resultados								
Conclusão								
Apresentação para banca								

Fonte: Autora (2024).

Referências

.ABRASEL - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. "COMER EM RESTAURANTES E BARES SEGUE MAIS ATRATIVO", AFIRMA ABRASEL. 2023.Disponível em: <https://abrasel.com.br/noticias/noticias/comer-em-restaurantes-ebares-segue-mais-atrativo-afirma-abrasel/>. Acesso em mar, 2024.

.CORRÊA, Henrique L; GIANESI, Irineu, G, N. Administração Estratégica De Serviços: operações para a satisfação do cliente. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2019.

.FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS: OPERAÇÕES, ESTRATÉGIA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. Grupo A, 2014. E-book. ISBN 9788580553291. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788580553291/>. Acesso em: 03 abr. 2024.

.PARASURAMAN A, ZHEITMAL VA, BERRY LL. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing, v. 67, n. 4, 1991.Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_r. Acesso em: 10 jun. 2024.

Agradecimentos

Primeiramente a Deus, que sempre me cobre com sua graça e bondade e me lembra de ser forte e corajosa; A minha mãe que sempre me ensinou a ser forte e nunca desistir em meio aos obstáculos; A meu pai, que me ensinou a fazer conta de cabeça; A meus filhos que são meus orgulhos; Ao minhas irmãs e amigos por sempre acreditarem em mim; Ao meu orientador por todo apoio e suporte.