

# ANÁLISE DA QUALIDADE EM UM RESTAURANTE ATRAVÉS DA FERRAMENTA SERVQUAL

## VI Encontro de Programas de Educação Tutorial

Adriano Silveira de Araújo Neto, João Vitor Araújo Salles, Pedro Enzzo Martins Abreu de Moraes, Maria Andreza Holanda Guia, Vitória Maciel Gurgel Montesuma, Heraclito Lopes Jaguaribe Pontes

O meio gastronômico é um dos campos que mais cresce entre os serviços, a abertura de novos restaurantes e o crescimento de pequenos para grandes restaurantes é muito comum, gerando 450 mil oportunidades de emprego e a maioria delas sendo para garçons. Por isso é indiscutível a importância de uma maior atenção na qualidade do serviço prestado nesses restaurantes. Baseado nisso, o objetivo desse trabalho foi mensurar a qualidade percebida em um restaurante situado em Fortaleza - CE pelo uso da ferramenta SERVQUAL, com o intuito de aprimorar o atendimento e mitigar os pontos negativos apresentados no estudo. O estudo se deu inicialmente com a criação de um questionário, que engloba as 5 áreas do SERVQUAL e também dados a respeito de gênero, idade e a frequência com que eles vão ao restaurante. Depois de criado, o questionário foi aplicado a 26 clientes durante 1 semana, tanto na entrada quanto na saída deles do restaurante. Eles poderiam assinalar de 1 a 5, sendo 1 “discordo totalmente” e 5 “concordo totalmente”. Em seguida, essa ferramenta foi usada para quantificar o GAP 5 (expectativa do serviço prestado x percepções dos clientes do serviço oferecido) da gerencia que analisam tanto o ambiente externo quanto o interno da empresa. Após terminada a aplicação do questionário de expectativa x perspectiva, a segunda parte do trabalho foi a análise dos GAPs que consistiu em fazer uma média das notas dadas pelos clientes na entrada e as notas dadas por eles na saída. Com isso pôde-se perceber que as expectativas dos clientes estavam levemente superiores a realidade percebida, mas por uma diferença de no máximo -1,09. Após essa análise, foi possível identificar a área com a maior diferença de pontuação (-1,09) e dessa forma o restaurante pôde agir para que aquela deficiência diminuísse e assim se tornar mais competitivo no mercado.

Palavras-chave: Servqual. Qualidade. 5 Gaps. Serviço.