

SALÃO DE  
INICIAÇÃO CIENTÍFICA  
**XXIX SIC**  
  
**UFRGS**  
PROPESQ



múltipla   
**UNIVERSIDADE**  
inovadora  inspiradora

<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2017: SIC - XXIX SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
<b>Ano</b>	2017
<b>Local</b>	Campus do Vale
<b>Título</b>	Avaliação das expectativas dos clientes de restaurantes do Litoral Norte Gaúcho: atributos de qualidade e práticas de sustentabilidade
<b>Autor</b>	JASSEN RODRIGUES DA SILVA
<b>Orientador</b>	ALINE MARIAN CALLEGARO

## **Universidade Federal do Rio Grande do Sul**

### **Avaliação das expectativas dos clientes de restaurantes do Litoral Norte Gaúcho: atributos de qualidade e práticas de sustentabilidade**

**Autor: Jassen Rodrigues da Silva**  
**Orientadora: Aline Marian Callegaro**

Com uma grande dependência do turismo e uma economia baseada em serviços, que concentra em média 60% do Produto Interno Bruto (PIB) de seus municípios (IBGE, 2013)\*, o Litoral Norte Gaúcho tem muitas oportunidades nesse setor. Conhecer as expectativas de atuais e possíveis clientes se torna um ponto essencial para que se possa entregar os serviços certos para o público-alvo. Este trabalho está focado no setor de serviços, mais especificamente no subsetor constituído por restaurantes e tem como objetivo identificar as expectativas dos clientes em relação a atributos de qualidade e práticas de sustentabilidade em serviços de restaurantes do Litoral Norte do Rio Grande do Sul. Para atingir o objetivo do estudo foi utilizado um modelo integrado para a avaliação das expectativas dos clientes em relação à qualidade e à sustentabilidade. A partir de uma revisão de literatura acerca de ferramentas da qualidade e sustentabilidade, foi desenvolvida uma ferramenta com base no modelo proposto por Tinoco (2011)\*\*. Foram adaptados os atributos das dimensões da qualidade para o subsetor de restaurantes e acrescentada a dimensão ‘sustentabilidade’. Para a aplicação desta ferramenta foi utilizado o SurveyMonkey. Um total de cem clientes dos restaurantes respondeu ao questionário. Para a análise dos dados foi utilizada estatística descritiva. Dentre os principais achados do estudo, pode ser destacada a priorização dos atributos de qualidade e das práticas de sustentabilidade a partir da percepção dos clientes. Por exemplo, na dimensão ‘Aspectos tangíveis’, foram priorizados pelos clientes os atributos ‘Alimentos e bebidas, saborosos e frescos’ e ‘Limpeza das instalações, equipamentos e demais materiais (toalhas de mesa, talheres, louça, etc.)’; na dimensão ‘Competência profissional’, os atributos ‘Serviço sem erros na primeira vez (pedido correto, conta exata)’ e ‘Cumprimento de horários e tempos de entrega dos pedidos’; na dimensão ‘Interação’, os atributos ‘Interesse e disposição na prestação dos serviços pelos funcionários do restaurante’ e ‘Cortesia e receptividade com o cliente’; na dimensão ‘Facilidades ofertadas’, os atributos ‘Diversas opções de pagamento’ e ‘Segurança do local’; na dimensão ‘Sustentabilidade’, os atributos ‘Minimização da poluição sonora e do ar’ e ‘Separação e tratamento dos resíduos e efluentes (coleta seletiva, compostagem para resíduos orgânicos, uso de efluentes para irrigação de jardim, etc.)’. Logo, a ferramenta utilizada possibilitou a identificação das expectativas dos clientes e ela ainda está em fase de validação. Além disso, o conhecimento das expectativas permite a melhoria da qualidade e sustentabilidade, à medida que os gestores podem analisar as prioridades do público alvo, bem como o investimento dos recursos para entregar serviços adequados aos clientes.

\* Tinoco, M. A. C. Proposta de modelos ampliados para a satisfação de clientes de serviços. 2011. 173 f. Tese (Doutorado em Engenharia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2011.

\*\* IBGE, Cidades. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php> Acesso em: 16 de abril de 2017.