

Os serviços são intangíveis e demandam ações de tangibilização, mediante evidências físicas. Essas possuem como elementos genéricos o cenário de serviços e os outros tangíveis. O presente trabalho tem como objeto de análise um restaurante de comida oriental localizado na cidade do Rio Grande, inaugurado em outubro de 2009 e pertencente a uma pequena rede de restaurantes de comida oriental; e tem por objetivo analisar o cenário de serviço no que diz respeito as suas características temáticas. A realização do estudo é motivada: pelo caráter temático do serviço, pelo fato da empresa estar em fase de construção de sua imagem na cidade e consolidando a qualidade percebida do serviço. O estudo de caso qualitativo é norteado pelas perspectivas fenomenológicas e pós-modernas. Assim, as principais decisões metodológicas estão fundamentadas em autores que investigam o ambiente físico de serviços e as experiências vivenciadas nos locais de compra. A coleta do material empírico está baseada em múltiplos procedimentos: observação participante, entrevista semi-estruturada, conversas do cotidiano e material visual na forma de fotografia. A análise preliminar, baseada em observações no ambiente de serviço e em entrevistas com a gerência, revela: que as instalações físicas estão sendo definidas de maneira incremental e com poucas evidências da tematicidade; que o serviço de buffet (por quilo no almoço e livre na janta, incluindo pratos de comida japonesa, chinesa e grelhados), potencialmente, destina-se a atender tribos distintas de consumidores; além disso, que o cenário de serviço atual pode não ser indicado às diferentes interações sociais, intenções de uso e permanência no espaço de serviço. A continuidade do estudo prevê, mediante seleção por tipicidade e conveniência, a análise desses aspectos na perspectiva de consumidores, já que o cenário pode afetar suas escolhas, expectativas e a satisfação; e de funcionários, pois o mesmo pode influenciar sua produtividade, motivação e satisfação.