

**CONEPE****I CONGRESSO DE ENSINO,
PESQUISA E EXTENSÃO 2014**INSTITUTO
FEDERAL
FLUMINENSE
Campus
Campos-Guarus

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR RESTAURANTES DA REGIÃO DO MATO GRANDE

Marcos Vasconcelos Correia, João Paulo Brandão Cortez, Daniel dos Santos Franco de Assis.

Sistemas de informação

As alterações mercadológicas traçam um novo perfil dos consumidores. Eles passaram a ser exigentes e as organizações passaram a atendê-los. A região do Mato Grande, situada no estado do Rio Grande do Norte, vem sofrendo um grande impacto, devido às mudanças de infraestrutura ao longo das BRs 406 e 101, ao potencial turístico que algumas cidades possuem e também à chegada das empresas de energia eólica. Diante destes, serviços como hotelaria e alimentação têm crescido bastante, e junto com eles a exigência de um serviço prestado com qualidade. Este trabalho, através do método SERVQUAL e de um questionário de identificação de perfil, avaliou a qualidade dos serviços prestados pelos restaurantes de algumas cidades desta região, verificou o nível de percepção, expectativa e o perfil dos consumidores, e os analisou de forma quantitativa. Observou-se que os restaurantes da região em sua maioria obtiveram grandes índices de avaliações negativas e poucos foram os positivos que não obtiveram grandes margens, deixando indícios para a necessidade de melhorias.

Palavras-chave: SERVQUAL; Restaurantes; Mato Grande/RN; Serviços.

Instituição de fomento: inclua aqui a(s) instituição(ões) de fomento (se houver). Ex.: CNPq, FAPERJ, IFFluminense, UENF, UFF