



# ConBRepro

XIII CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



IA nas Engenharias

29 nov. a 01  
de dezembro 2023

## Avaliação e Aprimoramento da Qualidade de Serviços em Restaurante: Um Estudo de Caso no Restaurante Sabor da Terra em Manaus

**Caroline Pereira da Silva**  
Centro Universitário Fametro  
**Lauren Hiná Simões Ferreira**  
Centro Universitário Fametro  
**Silvia Jacauna Lima**  
Centro Universitário Fametro  
**Maisa Caxias Soares**  
Centro Universitário Fametro

**Resumo:** A avaliação da qualidade de serviços em restaurantes é um tema de relevância incontestável, especialmente em um mercado tão dinâmico e competitivo como o da cidade de Manaus. A qualidade de serviços é um fator crucial para o sucesso e a fidelização de clientes, e a compreensão dos fatores que a influenciam é essencial para que os estabelecimentos possam aprimorar suas operações e atender às expectativas crescentes dos consumidores. Neste sentido, este estudo tem a seguinte problemática: De que forma a qualidade do serviço pode impactar tanto a experiência do cliente quanto a confiança do estabelecimento? O presente artigo tem como objetivo geral: Avaliar a qualidade de serviços no restaurante Sabor da Terra, localizado na cidade de Manaus. Foi utilizada na metodologia, a pesquisa bibliográfica, exploratória e qualitativa, onde foram encontrados artigos que abordassem conceitos relativos à qualidade de serviços no setor gastronômico. A partir da coleta de dados foi possível conhecer os principais gargalos encontrados no setor de serviço gastronômico, como tempo de espera por atendimento e demora na entrega do pedido. E a partir da aplicação de ferramentas da qualidade, foi possível sugerir ações de correção para serem aplicadas dentro da empresa, como por exemplo, treinamento dos colaboradores, reorganização do espaço físico para melhoria do fluxo de trabalho, entre outros. Logo, por meio desta pesquisa, também será possível auxiliar outras empresas de diversos ramos comerciais na resolução de seus problemas de qualidade nos serviços.

**Palavras-chave:** Qualidade, Serviços, Atendimento, Gastronomia.

## Evaluation and Improvement of Service Quality in a Restaurant: A Case Study at Sabor da Terra Restaurant in Manaus

**Abstract:** Evaluating the quality of services in restaurants is a topic of undeniable relevance, especially in a market as dynamic and competitive as the city of Manaus. Service quality is a crucial factor for success and customer loyalty, and understanding the factors that influence it is

essential for establishments to improve their operations and meet consumers' growing expectations. In this sense, this study has the following problem: How can service quality impact both the customer experience and the trust in the establishment? The general objective of this article is to: Evaluate the quality of services at the Sabor da Terra restaurant, located in the city of Manaus. Bibliographical, exploratory and qualitative research was used in the methodology, where articles were found that addressed concepts related to the quality of services in the gastronomic sector. From data collection, it was possible to understand the main bottlenecks found in the gastronomic service sector, such as waiting time for service and delay in order delivery. And from the application of quality tools, it was possible to suggest corrective actions to be applied within the company, such as, for example, employee training, reorganization of the physical space to improve the workflow, among others. Therefore, through this research, it will also be possible to help other companies from different commercial sectors in resolving their service quality problems.

**Keywords:** Quality, Services, Service, Gastronomy.

## 1. Introdução

Nos meados da indústria gastronômica, a busca pela excelência vai além do sabor dos pratos servidos. Num cenário em que os clientes desejam não apenas saciar sua fome, mas também anseiam por uma experiência completa, a avaliação da qualidade do serviço de um restaurante surge como um assunto de extrema relevância. A avaliação da qualidade do serviço não se restringe apenas à eficácia no atendimento, mas abrange diversos elementos: desde a cortesia dos funcionários até a atmosfera do ambiente, passando pela pontualidade no serviço e pela personalização da experiência do cliente.

Nesse sentido formula-se a problemática: De que forma a qualidade do serviço pode impactar tanto a experiência do cliente quanto a confiança do estabelecimento?

O presente artigo tem como objetivo geral: Avaliar a qualidade de serviços no restaurante Sabor da Terra, localizado na cidade de Manaus. Tendo como objetivos específicos: Conhecer as diferentes dimensões que compõem a qualidade de serviço em restaurante; identificar os critérios de percepção dos clientes em relação à qualidade de serviço e relacionar a qualidade do serviço com a fidelização do cliente e recomendação do restaurante.

Deste modo, a avaliação da qualidade do serviço é de suma importância, pois traz diversos benefícios para a sociedade, contribuindo para a melhoria das interações entre empresas e consumidores, promovendo a transparência e a responsabilização das organizações e ajudando a elevar os padrões de qualidade de vida. Podemos citar como alguns dos principais ganhos com a avaliação da qualidade do serviço fatores como: melhoria da satisfação do cliente, aprimoramento da competitividade, redução de insatisfações e conflitos, promoção de melhores práticas, estímulo à responsabilidade social, desenvolvimento econômico, empoderamento do consumidor, segurança e confiança e incentivo a inovação.

A metodologia da pesquisa foi realizada através de pesquisa bibliográfica, buscando artigos voltados a qualidade de serviços no setor gastronômico e experiência do cliente. Além disso, apresenta uma abordagem qualitativa e tem caráter exploratório, realizado no restaurante Sabor da Terra, por meio de entrevista com alguns de seus clientes, com o objetivo de identificar os indicadores que afetam a qualidade do serviço oferecido e satisfação do cliente, e utilizando as ferramentas gerenciais da qualidade, desenvolver estratégias para organizar as ações de melhoria da empresa.

O artigo será estruturado em três capítulos: O primeiro foi pesquisado artigos no Google Acadêmico sobre a temática de qualidade de serviços gastronômicos. O segundo apresenta a metodologia, onde são apresentados os procedimentos metodológicos e a caracterização do objeto da pesquisa, e no terceiro a análise dos pontos fracos da

organização e as propostas de soluções em relação aos problemas detectados durante o processo.

## **2. Fundamentação teórica**

### **2.1. Qualidade percebida**

A qualidade percebida refere-se à percepção do cliente sobre a qualidade de um determinado produto ou serviço. Essa percepção é moldada por suas próprias necessidades, expectativas e experiências anteriores. Ela se manifesta quando o cliente compara o nível de qualidade de um produto ou serviço com outros disponíveis no mercado. Este conceito é crucial para entender como melhor atender às demandas do cliente e se posicionar de forma competitiva. (BRAGA; PEREIRA e JUNIOR, 2015).

Alcançar a qualidade percebida envolve considerar as expectativas e necessidades do cliente, realizar análises estratégicas das práticas em uso e comunicar eficazmente os valores do produto ou serviço aos consumidores. É importante notar que produtos com maior qualidade percebida nem sempre possuem a maior qualidade real. Isso ocorre porque a qualidade percebida está intrinsecamente ligada à percepção do cliente sobre a qualidade do produto ou serviço, que pode ser influenciada por diversos fatores, como marketing, reputação da marca e experiências passadas.

De acordo com Alves (2017), um cliente está satisfeito quando sua experiência de consumo excede suas expectativas. Fatores emocionais e necessidades pessoais são elementos-chave que influenciam o sucesso ou fracasso de um serviço ou produto. Portanto, a qualidade percebida é moldada de acordo com as preferências e percepções individuais dos consumidores. Entender esses aspectos é crucial para oferecer produtos ou serviços que realmente atendam às necessidades e superem as expectativas do cliente.

Quando a expectativa é superior à percepção do serviço prestado, o cliente acaba ficando insatisfeito, o que conseqüentemente cria uma imagem negativa da empresa. No entanto, quando o serviço oferecido supera as expectativas do consumidor, ele tende a compartilhar sua satisfação com outras pessoas. Mantendo esse nível de satisfação, o cliente acaba se fidelizando à empresa, o que é benéfico para a retenção de clientes e a reputação do negócio.

A qualidade está diretamente relacionada a eficiência e a produtividade, sendo assim, a prestação eficaz de serviços evita a insatisfação do consumidor bem como os custos financeiros e humanos necessários para reparar os danos causados por um oferecimento inadequado de um serviço. A partir disso, percebe-se a necessidade de estudos que objetivem a compreensão da qualidade percebida do serviço e seu impacto no comportamento do consumidor (LOPES; HERNANDEZ; NOHARA, 2009).

Logo, determinar a qualidade de um serviço com base nas expectativas de um único consumidor é desafiador, pois cada pessoa tem suas próprias expectativas e percebe a qualidade de acordo com suas necessidades individuais. Assim, é importante entender que um mesmo cliente pode ter diferentes percepções sobre o mesmo serviço em distintas situações. Esse fato destaca a complexidade de alinhar a qualidade do serviço com as variadas expectativas e necessidades dos consumidores, e sublinha a importância de uma abordagem flexível e adaptável na gestão da qualidade.

### **2.2. Determinantes da qualidade percebida em segmento gastronômico**

Barbosa et al. (2019) aborda que é comum que o consumidor, antes de frequentar um determinado estabelecimento, avalie a relação entre preço e qualidade, ajustando seus critérios para fazer suas escolhas. Diante desse cenário, o segmento gastronômico se

encontra fragmentado em diversos nichos para atender a clientes com perfis e necessidades específicas. Essa fragmentação permite uma adaptação mais precisa às expectativas do cliente, reforçando a importância de entender e atender a diferentes demandas para garantir a satisfação e, conseqüentemente, o sucesso do negócio.

No Brasil, o ramo de alimentação é diversificado, abrangendo restaurantes, bares, lanchonetes, pizzarias, entre outros tipos de estabelecimentos. Este se tornou um mercado cada vez mais concorrido, onde possuir um diferencial é essencial para se destacar em meio à competitividade. Ter uma proposta única ou uma abordagem inovadora pode ser o fator que permite ao estabelecimento conquistar seu espaço e fomentar seu crescimento contínuo.

Os clientes podem buscar um restaurante por diversas razões, que vão desde o status social até a relação com os funcionários, passando por estilo, decoração, música, cardápio e preços. Todos esses elementos influenciam no momento da escolha do estabelecimento. (OLIVEIRA, 2015)

Deste modo, quando se trata de qualidade de serviço e atendimento, fatores como ambiente, clima, conforto, limpeza, higiene, variedade do cardápio, aparência dos pratos e tempo de espera são igualmente importantes. Entender essa complexidade de fatores é crucial para qualquer restaurante que aspire a satisfazer e fidelizar seus clientes. Sendo assim podem ser incluídos critérios de qualidade para o setor gastronômico, conforme quadro 1 abaixo:

**Quadro 1 – Critérios de qualidade em serviços**

<b>Critérios</b>	<b>Conceito</b>
Comunicação	Troca de informações entre receptor e emissor
Cordialidade	Manifestação de simpatia, tratar bem uma pessoa
Credibilidade	Confiança repassada, crédito depositado nas empresas, pessoas, organizações
Oportunidade	Situação favorável que possa trazer melhoria, como acontecimento a uma
Receptividade	Característica de uma pessoa compreensiva que expressa uma boa disposição, atenção no atendimento
Fidelidade	Que tem compromisso, que dão preferência pelos produtos, serviços de uma determinada empresa

**Fonte: Adaptado de LAS CASAS (2021)**

Conforme quadro 1 acima, para que um restaurante alcance o sucesso desejado, não é estritamente necessário seguir todas as oito dimensões comumente citadas para a qualidade de serviço. No entanto, o estabelecimento pode optar por focar inicialmente em algumas dessas dimensões e, gradualmente, buscar a excelência em todos os aspectos. Essa abordagem permite que o restaurante se torne cada vez mais competitivo, ao mesmo tempo que trabalha para atender às diversas expectativas e necessidades de seus clientes.

Entre estes critérios, outros fatores são considerados determinantes como indicadores de qualidade em um restaurante, tais como: atendimento personalizado dos funcionários, a qualidade e sabor da comida, o cardápio diferenciado, um ambiente aconchegante e receptivo, disposição ideal das mesas para fumantes e não-fumantes, a imagem e a recomendação de amigos e/ou conhecidos (BARBOSA; OLIVEIRA; SOUKI, 2016).

Pode-se perceber que há uma vasta gama de indicadores que podem influenciar na visão de qualidade por parte dos clientes, fato este, que pode atrapalhar na parte operacional e

mensuração, caso não haja, um padrão a ser seguido para mostrar como estes clientes percebem a qualidade do serviço oferecido.

## **2.3. Ferramentas gerenciais**

### **2.3.1. Análise Swot**

A análise SWOT aborda a competitividade de uma empresa contemplando quatro variáveis distintas: *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Oportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). Por meio destes critérios, é possível identificar as forças e fraquezas da organização, e das oportunidades e ameaças dentro do ambiente em que a empresa atua. Quando as forças estão de acordo com os fatores críticos de sucesso para atender as necessidades do mercado, a organização torna-se competitiva no longo prazo. (JUNIOR; VALÉRIO; CANTAROTTI, 2017).

### **2.3.2. Matriz Gut**

De acordo com Baptista et al. (2018), a matriz GUT é uma ferramenta utilizada para determinar prioridades às ações que envolvem questões de tomada de decisão. Esta matriz envolve três elementos distintos – gravidade, urgência e tendência – sendo estes avaliadas de 1 a 5 para cada problema em questão. A gravidade é o ponto de vista dos participantes sobre as consequências do problema analisado; a urgência é o prazo necessário e/ou disponível para resolver o problema específico; e a tendência engloba o potencial de crescimento de cada problema listado e do quanto ele pode crescer com o passar do tempo.

### **2.3.3. 5 Por Quês**

Segundo Alves e Ribeiro (2022), a ferramenta dos 5 porquês foca em encontrar a causa raiz de determinado problema. Nesse método, o problema é analisado a partir do questionamento dos 5 porquês, até que se encontre sua verdadeira causa, podendo assim corrigi-lo. Através desta metodologia, é possível determinar o que aconteceu, por que isso aconteceu, o que fazer para que o problema não ocorra novamente.

### **2.3.4. 5W2H**

Pereira (2020) afirma que a ferramenta 5W2H é utilizada por meio de um quadro onde suas colunas são intituladas por expressões lógicas para coleta de informações e análise de cada cenário. As palavras utilizadas são: *What?* (Qual ação deve ser realizada); *Why?* (Por que deve ser realizada?); *Who?* (Quem irá realizar?); *Where?* (Onde será realizada?); *When?* (Quando será realizada?); *How?* (Como será executada?) e *How Much?* (Quanto custará a execução?). Ao aplicar esta ferramenta, consegue-se identificar e analisar discrepâncias e dificuldades das estratégias para se alcançar a meta traçada.

## **3. Metodologia**

A pesquisa bibliográfica pode ser definida como uma revisão de literatura a respeito dos principais estudos em que se baseiam o trabalho científico, onde o levantamento bibliográfico é feito a partir de livros, periódicos, artigos, sites entre outras fontes (BRITO; OLIVEIRA; SILVA, 2021). Através da pesquisa bibliográfica, por meio do Google Acadêmico, foram encontrados artigos que abordassem conceitos relativos à qualidade de serviços no setor gastronômico.

Severino (2016) afirma que a pesquisa do tipo exploratória tem como objetivo explorar informações sobre algum assunto específico, aumentando assim, sua compreensão sobre ele. Este tipo de pesquisa é semelhante a pesquisa bibliográfica, fazendo um levantamento acerca do tema em questão, identificando qual o tema da pesquisa, cenário,

temas relacionados entre outros. Seu aspecto negativo é que exige avaliação por parte do pesquisador para a sua realização.

De acordo com Proetti (2018), a pesquisa qualitativa é uma abordagem metodológica utilizada para a compreensão profunda e na exploração de características sociais, comportamentos humanos, experiências e contextos, frequentemente usando métodos flexíveis e abertos para coleta de dados. Logo, considera-se este estudo, uma pesquisa com abordagem qualitativa, tendo sua coleta de dados, através de entrevista realizada com usuários do Restaurante Sabor da Terra, onde foi feita uma avaliação dos serviços oferecidos no mesmo.

A pesquisa assume o formato de estudo de casos, onde pode-se fazer a observação detalhada das dificuldades que a empresa enfrentou quanto a avaliação da qualidade de seus serviços do atendimento prestado. E também, caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, pois o foco principal foi entender de que forma a qualidade do serviço pode impactar tanto a experiência do cliente quanto a confiança do estabelecimento?

A partir de interpretações sobre a problemática da qualidade do serviço e experiência do cliente, é possível prever as ações necessárias e fundamentais que podem atingir a meta de fidelização desses clientes. As ferramentas como análise SWOT identificaram as problemáticas da organização, a matriz GUT destacou e priorizou estas problemáticas, os cinco porquês auxiliaram na identificação da causa raiz e, enquanto a 5W2H contribuiu para a explicação dos procedimentos da proposta.

### **3.1. Caracterização do objeto de pesquisa**

O Restaurante Sabor da Terra, situado em Manaus, iniciou sua trajetória no segmento gastronômico em 2016. Este estabelecimento, administrado de forma familiar, dedica-se à culinária regional, enquadrando-se no conceito de 'comfort food' - pratos que evocam sentimentos de bem-estar e rememoram experiências gastronômicas reconfortantes. Com uma infraestrutura contemporânea, o espaço é meticulosamente projetado e equipado para atender a rigorosos padrões culinários. O restaurante proporciona serviços de café da manhã, almoço e jantar, consolidando-se como um espaço gastronômico integral.

Alinhado à missão de prover uma experiência gastronômica regional inigualável, o restaurante prioriza a nutrição, sabor e as técnicas de preparo autênticas, visando o bem-estar e saúde de seus consumidores. Uma abordagem personalizada ao atendimento é evidente, impulsionada por uma equipe de profissionais experientes e dedicados.

Visando a longevidade e reconhecimento no setor gastronômico, o Restaurante Sabor da Terra aspira a ser referência na culinária brasileira, enfatizando a excelência, eficiência no serviço e a manutenção de um relacionamento harmônico com clientes, colaboradores e fornecedores. Esse relacionamento é celebrado em um ambiente que promove a interação e compartilhamento de experiências.

O restaurante oferece opções à la carte e self-service, com um cardápio profundamente enraizado na cultura amazônica, complementado por uma variedade de bebidas e sobremesas. Classificado como uma empresa de pequeno porte, o Sabor da Terra é sustentado por um quadro funcional de 30 indivíduos, abrangendo diversas funções essenciais, desde a gerência até a operação diária da cozinha e atendimento ao cliente.

## **4. Resultados e discussões**

O quadro 2 abaixo demonstra o resultado da matriz SWOT após identificação das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da empresa, com o objetivo de resolução dos problemas encontrados na mesma.

**Quadro 2 - Resultado da análise SWOT**

<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Tradição</li><li>- Preço competitivo</li><li>- Cardápio variado</li><li>- Boa localização</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tempo de espera por atendimento</li><li>- Demora na entrega do pedido</li><li>- Atualização do cardápio</li><li>- Falta de investimento em software</li></ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Serviço de entrega</li><li>- Parcerias locais</li><li>- Programas de fidelidade</li><li>- Eventos e promoções</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Concorrência</li><li>- Tendências de mercado</li><li>- Custo dos insumos</li><li>- Recessão econômica</li></ul>

**Fonte: Elaborado pelas autoras (2023)**

Após a análise SWOT mostrada no quadro 2 acima, pode-se verificar que as principais fraquezas e/ou problemas encontrados na empresa, estão relacionados ao tempo de espera por atendimento no restaurante por parte dos atendentes; demora na entrega dos pedidos quando entregues ao setor de cozinha; atualização do cardápio, no que diz respeito as preferências gastronômicas dos clientes; e falta de investimento em um software de pedidos online, que funcione tanto no serviço físico quanto para delivery.

Deste modo, identificados os problemas da empresa, eles serão priorizados através da tabela 1 abaixo que representa a matriz GUT, para verificação da gravidade, urgência e tendência destas problemáticas.

**Tabela 1 – Aplicação da matriz GUT**

<b>Problema</b>	<b>Gravidade</b>	<b>Urgência</b>	<b>Tendência</b>	<b>GxUxT</b>	<b>Classificação</b>
Demora na entrega do pedido	4	4	5	80	2º
Falta de investimento em software	2	3	2	12	4º
Tempo de espera por atendimento	5	5	5	125	1º
Atualização do cardápio	3	3	3	27	3º

**Fonte: Elaborada pelos autores (2023)**

Baseado nos resultados da matriz GUT mostrada no quadro acima, percebe-se que prioritariamente o maior problema enfrentado pelo restaurante é o tempo de espera por atendimento, sendo este, considerado grave por ter o potencial de prejudicar a satisfação do cliente, a receita, a eficiência operacional e a reputação do estabelecimento. Após este problema, vem a demora na entrega do pedido, seguido por atualização do cardápio e falta de investimento em software, sendo todos estes fatores que podem fazer com que o cliente busque novas opções gastronômicas.

Utilizando a ferramenta da qualidade dos 5 Por Quês mostrada no quadro 3 abaixo, é possível identificar a causa raiz desses problemas:

**Quadro 3 – Aplicação da ferramenta dos 5 Por Quês**

PROBLEMA	POR QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	CONTRAMEDIDA
Tempo de espera por atendimento	A equipe de atendimento ao cliente não consegue lidar com a demanda	Falta de treinamento adequado para os funcionários	A alta rotatividade de funcionários leva à falta de pessoal qualificado	Os funcionários não estão satisfeitos com as condições de trabalho e o salário	A direção da empresa não fornece incentivos adequados e um ambiente de trabalho satisfatório	Treinamento contínuo da equipe
Demora na entrega do pedido	O setor de cozinha está sobrecarregado	Não há um sistema eficaz de gerenciamento de pedidos	A equipe de cozinha não está coordenada e não há comunicação eficiente entre cozinha e equipe de atendimento	Não existe um processo claro estabelecido entre equipe de cozinha e atendimento	Não foram implantados procedimentos eficazes de treinamento e coordenação entre as equipes	Reorganização da cozinha para otimização do fluxo de trabalho
Atualização do cardápio	A gerência do restaurante não tem tempo para revisar e atualizar o cardápio	Sobrecarga com tarefas operacionais	Não há pessoal suficiente para divisão da carga de trabalho	O restaurante não investe em recursos adequados para o gerenciamento do cardápio	Não há um planejamento estratégico claro para o desenvolvimento do cardápio e alocação de recursos	Pesquisas de satisfação com cliente
Falta de investimento em software	A gestão não alocou um orçamento pra esse serviço	Consideram outras áreas de investimento, como renovação física do restaurante, mais prioritárias	A gestão acredita que melhorar o ambiente físico atrairá mais clientes e aumentará as vendas	Se baseiam em feedbacks anteriores de clientes que reclamam da aparência do restaurante	A gestão não fez melhorias significativas no ambiente físico do restaurante por muito tempo	Reorganização financeira para instalação de software

**Fonte: Elaborada pelos autores (2023)**

O quadro 3 acima, demonstra a causa principal de cada problema e em seguida mostra o porquê da existência desta problemática, logo, identifica a raiz e posteriormente, sugere uma contramedida para solucionar esses gargalos que têm prejudicado a empresa. A principal raiz de todos esses problemas está voltada principalmente para erros na gestão do restaurante, como por exemplo, falta de um ambiente de trabalho agradável, falta de treinamento e procedimentos padrões para melhor fluidez do fluxo de trabalho.

## 5. Planejamento da proposta

Com a aplicação da ferramenta 5W2H, é possível fazer o planejamento de ações de intervenção, que tem por objetivo trazer melhorias e mostrar as atividades que precisam ser executadas para a resolução dos problemas e alcançar o objetivo proposto.

**Quadro 4 – Aplicação ferramenta 5W2H**

<b>WHAT?</b> <b>O QUE?</b>	<b>WHO?</b> <b>QUEM?</b>	<b>WHERE?</b> <b>ONDE?</b>	<b>WHY?</b> <b>POR QUÊ?</b>	<b>WHEN?</b> <b>QUANDO?</b>	<b>HOW?</b> <b>COMO?</b>	<b>HOW MUCH?</b> <b>QUANTO CUSTA?</b>
Treinamento contínuo da equipe	Gerente	Próprio restaurante	Para melhorar as habilidades da equipe, garantir um atendimento de alta qualidade e manter a satisfação do cliente	Outubro, 2024	Realizar sessões de treinamento regulares e avaliar o progresso da equipe	R\$ 1.000,00
Reorganização da cozinha para otimização do fluxo de trabalho	Gerente	Cozinha do restaurante	Para reduzir o tempo de espera dos clientes e aumentar a produtividade da equipe	Novembro, 2024	Redesenhar o layout, implementar novos fluxos de trabalho, adquirir mobiliários e equipamentos necessários	R\$ 10.000,00
Pesquisas de satisfação com cliente	Atendentes	Próprio restaurante ou virtualmente	Para obter feedback dos clientes e identificar áreas de melhoria do serviço	Dezembro, 2024	Preparar questionários, coletar respostas e analisar os resultados para implementar melhorias	R\$ 200,00
Reorganização financeira para instalação de software	Gerente	Instalações do restaurante	Para melhorar a eficiência operacional e atender às demandas tecnológicas	Janeiro, 2024	Avaliar despesas atuais, identificar áreas de economia e alocar recursos para a instalação do software	R\$ 1.000,00

**Fonte: Elaborada pelos autores (2023)**

De acordo com as informações levantadas na tabela 4 acima, é possível perceber que a empresa precisa fazer investimentos de treinamento para a equipe, reorganização de seu espaço físico, realizar pesquisas de satisfação com seus clientes e investir em tecnologia para melhoria da velocidade de execução de seus serviços.

## **6. Resultados esperados**

Após a aplicação da ferramenta 5W2H no restaurante Sabor da Terra, deve-se obter mais clareza e eficácia na execução das ações estabelecidas. A partir disso, espera-se que a equipe consiga entender claramente os objetivos das mudanças e as etapas necessárias para alcançá-las. Ao designar claramente os responsáveis por cada ação, a equipe sabe

quem deve realizar qual função, podendo ser responsabilizada pelo progresso e resultados.

A definição de prazos ajuda no gerenciamento do tempo com mais eficácia, garantindo que as ações sejam concluídas dentro dos prazos estabelecidos. Saber como realizar cada ação, ajuda a equipe planejar e executar as ações de maneira mais eficiente, diminuindo desperdícios de recurso e esforços. Determinar o custo associado a cada ação, possibilita gerir melhor o orçamento evitando assim surpresas financeiras. A clareza proporcionada com a aplicação desta ferramenta facilita a comunicação dentro da equipe, garantindo que todos tenham uma compreensão comum das tarefas e objetivos.

Diante deste contexto, espera-se conseguir uma operação mais eficiente, um serviço de alta qualidade, maior satisfação do cliente e um aumento nas receitas e lucros. Além disso, a equipe como um todo, pode se sentir mais capacitada e engajada, pois entenderá as suas responsabilidades e o objetivo de cada ação que está sendo realizada.

## **7. Conclusão**

A importância da qualidade no setor gastronômico é fundamental para o sucesso e a reputação de qualquer restaurante ou estabelecimento de comida. A qualidade não apenas afeta a satisfação dos clientes, mas também determina se os clientes retornarão e recomendarão o restaurante a outros. Além disso, em um mercado altamente competitivo, a qualidade é um diferencial que pode destacar um restaurante dos demais, atraindo um público cada vez maior. Portanto, manter altos padrões de qualidade na preparação dos alimentos e no serviço ao cliente é essencial para o sucesso a longo prazo no setor gastronômico.

Diante disto, este estudo buscou responder a problemática central desta pesquisa: De que forma a qualidade do serviço pode impactar tanto a experiência do cliente quanto a confiança do estabelecimento? Tendo como objetivo geral, avaliar a qualidade de serviços no restaurante Sabor da Terra, localizado na cidade de Manaus.

Através de seus objetivos específicos, foi possibilitado conhecer os fatores que compõem a qualidade do serviço em restaurante, como a confiabilidade, bom atendimento, estética do local, qualidade percebido dos serviços, entre outros. Também foram identificados os critérios de percepção dos clientes em relação a qualidade de serviço, sendo estes, os problemas que necessitavam ser solucionados para atingir a excelência no serviço, como por exemplo, o tempo de espera por atendimento, a demora na entrega do pedido, atualização do cardápio e falta de investimento em software. Com isso, relacionamos a qualidade do serviço com a fidelização do cliente e recomendação do restaurante, pois solucionando estes gargalos encontrados, conseqüentemente, estas metas serão atingidas.

Logo, este artigo servirá de auxílio para novas pesquisas relacionadas a qualidade de serviços tanto do setor gastronômico, quanto aos demais ramos de serviços, ajudando as organizações a melhorarem a qualidade de seus serviços junto a seus clientes, os fidelizando e garantindo a continuidade da empresa.

## **Referências**

ALVES, Allan Carlos. A percepção da qualidade na prestação de serviços públicos: estudo de caso de um centro de saúde, na cidade de Campina Grande–Paraíba. **Pensamento & Realidade**, v. 32, n. 4, p. 20-20, 2017.

ALVES, Camila Guimarães Monteiro de Freitas; RIBEIRO, Giuliara Cristine de Souza. Aplicação das ferramentas da qualidade como melhoria da produção: um estudo de caso em uma empresa do ramo alimentício. **Qualitas Revista Eletrônica**, v. 22, n. 2, p. 128-142, 2022.

BAPTISTA, ARFP et al. Matrizes Gut e 5W2H: suas aplicações em um contexto socioambiental. **Revista Tecnologia & Cultura**, n. 31, p. 55-64, 2018.

BARBOSA, AAS; OLIVEIRA, A. S.; SOUKI, G. Q. Proposição e teste de um modelo para avaliação da qualidade percebida e das atitudes e intenções comportamentais de consumidores de restaurantes à la carte. **XIX SEMEAD-Seminários em Administração**. São Paulo, 2016.

BARBOSA, Mariana Vieira et al. Descritores da qualidade do serviço de restaurantes universitários com foco na percepção dos clientes. **DEMETRA: Alimentação, Nutrição & Saúde**, v. 14, p. 33193, 2019.

BRAGA, Ana Carolina; PEREIRA, Tafaél de Lucas; JUNIOR, Pedro Paulo de andrade. Avaliação de restaurante universitário por meio de indicadores de qualidade. **Desenvolvimento em questão**, v. 13, n. 30, p. 306-326, 2015.

BRITO, Ana Paula Gonçalves; OLIVEIRA, Guilherme Saramago; SILVA, Brunna Alves. A importância da pesquisa bibliográfica no desenvolvimento de pesquisas qualitativas na área de educação. **Cadernos da FUCAMP**, v. 20, n. 44, 2021.

JÚNIOR, Valdir Costa; VALÉRIO, Juliana Hortelã Pedrone; CANTAROTTI, Aline. As ferramentas da análise SWOT e ciclo PDCA implantadas no contexto da gestão secretarial. **Secretariado Executivo em Revist@**, v. 13, p. 6-19, 2017.

LOPES, Evandro Luiz; HERNANDEZ, José Mauro da Costa; NOHARA, Jouliana Jordan. Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a Servqual e a RSQ. **Revista de administração de empresas**, v. 49, p. 401-416, 2009.

Oliveira, Andréia P. de. **Avaliação da qualidade dos serviços de um restaurante na cidade de Petrolina-PE-Juazeiro**, 2015. 70f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Vale do São Francisco, Campus Juazeiro, Juazeiro-BA, 2015.

PEREIRA, Cíntia Beatriz Duarte. A ferramenta 5W2H na análise da inclusão das pessoas com deficiência visual nas escolas municipais. **Revista Educar Mais**, v. 4, n. 3, p. 606-623, 2020.

PROETTI, Sidney. As pesquisas qualitativa e quantitativa como métodos de investigação científica: Um estudo comparativo e objetivo. **Revista Lumen-ISSN: 2447-8717**, v. 2, n. 4, 2018.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 24. ed. São Paulo: Cortez, 2016.