

# **A QUALIDADE DO SERVIÇO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO: UMA ANÁLISE DA EXPECTATIVA E PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS**

## **IV Encontro de Programas de Educação Tutorial**

Luana Kist Alves, Heraclito Lopes Jaguaribe Pontes

Os Restaurantes Universitários (RUs) apresentam um importante papel no desenvolvimento de uma Universidade mais acessível aos usuários, esses que abrangem diferentes classes sociais, tendo em vista que a alimentação de muitos alunos depende exclusivamente de seus serviços, tornando indispensável à realização de uma análise em referência à qualidade do serviço oferecido. Com o auxílio de uma ferramenta capaz de comparar a expectativa à realidade que é percebida por seus frequentadores, é possível analisar pontos críticos. Tendo em vista esse aspecto, a pesquisa de qualidade foi realizada com base no método SERVQUAL, com o objetivo de obter opiniões dos frequentadores, decorrendo na análise dos resultados dos “GAPS” para a proposição de soluções plausíveis para cada setor. Além disso, foram abordados aspectos relacionados à tangibilidade, à confiabilidade, à segurança, à responsividade e à empatia. Em seguida, foi aplicada a ferramenta 5W1H, baseando-se em seis diretrizes (“O que; Quem; Onde; Quando; Por que; Como), com o intuito de organizar as etapas do processo, definindo com clareza o que será feito, quem realizará cada atividade e qual será o tempo destinado à sua realização, além de esclarecer as razões pelas quais cada atividade deverá ser implementada. O formulário de pesquisa foi aplicado no Campus do Pici da Universidade Federal do Ceará (UFC), em junho de 2017, durante duas semanas, com 55 pessoas entrevistada e referiu-se ao Restaurante Universitário I. Essa pesquisa pôde evidenciar que a análise foi majoritariamente negativa, demonstrando insatisfação com o serviço, necessitando de melhoria nos pontos mais críticos, permitindo, desse modo, sugerir possíveis soluções para tais problemas, voltados principalmente para a área de infraestrutura e de confiabilidade dos alimentos. Por fim, verificou-se a eficácia das ferramentas utilizadas, podendo ser aplicada em vários contextos e periodicamente, auxiliando na excelência do serviço oferecido.

Palavras-chave: Qualidade. Restaurante Universitário. Servqual. 5W1H.