

## MELHORIA E QUALIDADE EM UM RESTAURANTE NO MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA BARRA-RJ

***Amíxam C. R. Moço,<sup>2</sup> Mauricio Soares Do Vale<sup>1</sup>***

(1) Pesquisador do Laboratório de Gestão da Qualidade – LAGSEQ/NEGEP/ISECENSA, Institutos Superiores de Ensino do CENSA – ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil; (2) Professor Institutos Superiores de Ensino do CENSA – ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil.

Atualmente para ter um empreendimento saudável, não é preciso apenas fazer um bom trabalho, mas melhorar seu produto cada vez mais, ter um diferencial e principalmente prestar atenção nos seus clientes, nas tendências e no mundo. Para atrair o cliente e permanecer com ele, a organização tem um longo caminho a percorrer, e um dos passos é encantar o cliente, ou seja, ir além do que ele espera. A qualidade pode ser resumida como sendo a busca permanente por melhores resultados a partir do melhor desempenho de cada um dos elementos de um processo. Na prestação de serviço a qualidade tem um papel muito importante no dia-a-dia da entidade, pois constitui num segmento cada vez mais competitivo. Produzir bens e serviços que satisfaçam às necessidades e expectativas dos clientes deve ser o foco das atenções de qualquer organização que queira se manter rentável e saudável frente a concorrência. É importante pensar que um cliente satisfeito se torna um cliente fiel, e um cliente fiel pode atrair diversos outros, além de ser comprovado que manter um cliente é muito mais barato do que conquistar novos. Assim, nos dias atuais apenas vender, ter o produto disponível e com um preço competitivo, não é o suficiente na conquista de clientes, é preciso evoluir, inovar, atrair o consumidor até a empresa, de modo que sejam agregados aos produtos valores não necessariamente financeiros, mas sim de satisfação, que não só atendam, mas superem as expectativas de seus clientes e o público em geral. A partir do exposto, este trabalho teve como objetivo avaliar a qualidade do serviço prestado no Restaurante Rio Sol localizado em Atafona, distrito do município de São João da Barra. O método utilizado foi o Servqual aplicado através de um questionário estruturado tendo como público alvo os frequentadores do restaurante. A amostragem utilizada foi aleatória e não probabilística e teve como objetivo mensurar a qualidade dos serviços prestados através do modelo de GAPs presentes entre a expectativa e a percepção dos clientes. Os resultados obtidos mostraram que o gestor deve priorizar suas ações nos aspectos que apresentaram valores negativos e abaixo da média na avaliação das cinco dimensões abordadas no método utilizado para avaliação.

**Palavras-chave:** qualidade, melhoria em restaurante, serviço prestado.