

Avaliação da qualidade do serviço de alimentação do restaurante universitário de uma instituição pública de ensino utilizando a Escala SERVQUAL

Assessment of the quality of the food service of the university restaurant of a public institution of education using the SERVQUAL Scale

Taina Santos OLIVEIRA

Núcleo de Gestão, Centro Acadêmico do Agreste, Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Caruaru, PE, 55014-900, Brasil.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9246-6921>. E-mail: taina.santoso@ufpe.br

Ronilma Claudina DA SILVA

Núcleo de Gestão, Centro Acadêmico do Agreste, Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Caruaru, PE, 55014-900, Brasil.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2451-823X>. E-mail: ronilma.silva@ufpe.br

Abenaildo Miguel DA SILVA FILHO

Núcleo de Gestão, Centro Acadêmico do Agreste, Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Caruaru, PE, 55014-900, Brasil.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7893-2957>. E-mail: abenaildo.miguel@ufpe.br

José Ednaldo MONTEIRO JÚNIOR

Núcleo de Gestão, Centro Acadêmico do Agreste, Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Caruaru, PE, 55014-900, Brasil.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8285-2818>. E-mail: ednaldo.monteiroj@ufpe.br

Anderson Tiago Peixoto GONÇALVES

Núcleo de Gestão, Centro Acadêmico do Agreste, Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Caruaru, PE, 55014-900, Brasil.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7338-2180>. E-mail: anderson.tiagopeixoto@ufpe.br

Received 28/12/2022; Accepted 02/05/2023.

ISSN: 2594-8040

To cite this paper: Oliveira, T. S., da Silva, R. C., da Silva Filho, A. M., Monteiro Jr., J. E. & Gonçalves, A. T. P. (2023). Avaliação da qualidade do serviço de alimentação do restaurante universitário de uma instituição pública de ensino utilizando a Escala SERVQUAL. *Journal of Perspectives in Management – JPM*, 7, e257070. <https://doi.org/10.51359/2594-8040.2023.257070>

Resumo: O presente estudo tem como objetivo avaliar a qualidade do serviço de alimentação que é ofertado pelo restaurante universitário - RU da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, situado no Centro Acadêmico do Agreste - CAA, localizado no município de Caruaru, no estado de Pernambuco, que é prestado por uma empresa terceirizada. Trata-se de uma pesquisa aplicada, descritiva e quantitativa, que foi realizada com discentes dos Cursos de Graduação, que são usuários do serviço de alimentação do RU da referida Instituição. Como instrumento de coleta de dados foi utilizado um questionário que se baseou em parte na Escala SERVQUAL, que considera expectativas e percepções dos usuários na avaliação da qualidade de um determinado serviço.

Quanto aos principais resultados obtidos, destaca-se que todos os itens avaliados obtiveram Gaps negativos, indicando que o desempenho do serviço não condiz com o esperado pelos seus usuários, o que pode refletir em uma possível baixa qualidade. Além disso, a dimensão que obteve a pior avaliação dos usuários foi a responsividade, com cinco dos seus itens sendo considerados de prioridade crítica, ou seja, com valores de Gaps elevados. Ao final, o estudo apresenta um plano de ação para os itens críticos, sugerindo medidas corretivas e/ou preventivas a fim de melhorar a qualidade do serviço avaliado.

Palavras-Chave: *Qualidade de serviços; Escala SERVQUAL; Serviço de alimentação.*

Abstract: *The present study aims to evaluate the quality of the food service that is offered by the university restaurant - RU of the Federal University of Pernambuco - UFPE, located in the Academic Center of Agreste - CAA, located in the municipality of Caruaru, in the state of Pernambuco, which is provided by a third-party company. This is an applied, descriptive and quantitative research, which was carried out with students of the Undergraduate Courses, who are users of the UK food service of the aforementioned Institution. As a data collection instrument, a questionnaire was used that was based in part on the SERVQUAL Scale, which considers users' expectations and perceptions in assessing the quality of a given service. As for the main results obtained, it should be noted that all evaluated items had negative Gaps, indicating that the performance of the service does not match what is expected by its users, which may reflect a possible low quality. In addition, the dimension that obtained the worst evaluation from users was responsiveness, with five of its items being considered of critical priority, that is, with high Gaps values. In the end, the study presents an action plan for the critical items, suggesting corrective and/or preventive measures in order to improve the quality of the evaluated service.*

Keywords: *Quality of services; SERVQUAL scale; Food service.*

1. Introdução

Conforme Paladini (2019), o setor de serviços vem se tornando cada vez mais importante para a economia de diversos países e costuma responder por parcelas significativas do Produto Interno Bruto - PIB daqueles que estão em fase de desenvolvimento, podendo chegar a até 70% de seu total. Conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2022), no Brasil, o setor de serviços cresceu 0,7% em agosto de 2022, sendo o quarto resultado positivo seguido, operando 10,1% acima do nível pré-crise sanitária da pandemia de covid-19.

Oliveira e Xavier (2020) complementam que no cenário atual da economia mundial, o setor de serviços vem se destacando, tanto no que se refere à geração de empregos e renda como em relação a sua contribuição para a economia dos países. Assim, as organizações vêm incorporando novas estratégias e métodos com o intuito de melhorar a qualidade de seus serviços, a fim de manterem vantagem competitiva no setor.

A busca por serviços de qualidade tem sido fundamental nas empresas, que têm disponibilizado cada vez mais recursos para a gestão da qualidade, almejando se manterem atuantes no mercado diante da concorrência, no qual a diferenciação e o nível de atendimento ao cliente têm sido requisitos para a permanência dos negócios (Machado, Vale, & Bastos, 2018). Neste sentido, os sistemas de serviços têm atraído uma maior atenção dos pesquisadores, devido a sua crescente importância na economia, e várias ferramentas e novas abordagens têm sido conduzidas na literatura para a melhoria da qualidade do serviço (Altuntas & Kansu, 2020).

Para Oliveira (2017), dado o crescimento da importância do setor de serviços, se torna necessário conhecer e mensurar as particularidades das suas operações, estabelecendo metodologias de gestão adequadas. Contudo, Costa e Moraes Filho (2020) destacam que é difícil mensurar a percepção do cliente no que se refere a qualidade de serviços, o que acaba prejudicando a tomada de decisão, impedindo que possíveis ações de melhoria sejam implementadas.

Assim, a escala SERVQUAL, uma das ferramentas mais populares de avaliação da qualidade do serviço, cuja popularidade pode ser constatada na sua ampla aplicação em vários setores produtivos, é considerada um técnica extremamente útil para medir os níveis de qualidade, uma vez que consiste em um modelo que fornece uma estrutura básica para as empresas determinarem a diferença entre as expectativas do cliente sobre os serviços oferecidos e as percepções do serviço recebido: quando as expectativas de um cliente excedem as suas próprias experiências reais, surge uma diferença na qualidade do serviço (Kumar, Sujit, & Charles, 2018; Jonkisz, Karniej, & Krasowska, 2021; Abu-Rumman & Qawasmeh, 2022).

Na metodologia SERVQUAL, utiliza-se um questionário dividido em duas partes, cada uma com 22 perguntas ou afirmações, agrupadas em cinco dimensões da qualidade (tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia), no qual os usuários do serviço devem atribuir uma pontuação relativa à qualidade do serviço, por meio de uma escala do tipo Likert, com 5 ou 7 pontos, variando de discordo totalmente a concordo totalmente (Oliveira, 2017).

Neste contexto, os serviços de alimentação, especificamente o oferecido por Restaurantes Universitário - RUs, podem ser gerenciados parcialmente ou totalmente pela própria organização, podendo haver a total transferência dos serviços a uma empresa contratada que assume as responsabilidades das atividades. Em relação aos RU's, os serviços de produção e distribuição das refeições, geralmente, são realizados por uma empresa terceirizada (Paula & Bifano, 2019).

A terceirização de um serviço é, muitas vezes, a melhor opção para as organizações que buscam soluções para certas atividades de apoio, como é o caso das Instituições Públicas de Ensino - IES, principalmente as Universidades e Institutos Federais. Entretanto, conforme Chacon *et al.* (2022), é comum que surjam algumas dúvidas sobre a melhor maneira de avaliar o desempenho desses serviços, já que a sua gestão é, muitas vezes, realizada pela empresa terceirizada contratada.

Assim, o presente estudo baseia-se no seguinte questionamento: como avaliar a qualidade do serviço de alimentação prestado por uma empresa terceirizada em um RU? Logo, tem-se como objetivo avaliar a qualidade do serviço de alimentação prestado por uma empresa terceirizada no RU da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, situado no Centro Acadêmico do Agreste - CAA, localizado no município de Caruaru, no estado de Pernambuco. Para tanto, foi aplicado um questionário, elaborado conforme a Escala SERVQUAL, junto aos discentes dos Cursos de Graduação, que representam uma parcela dos usuários do serviço de alimentação oferecido. Ao final, o estudo apresenta um plano de ação para os itens considerados críticos, o qual sugere medidas corretivas e/ou preventivas a fim de melhorar a qualidade do serviço avaliado.

A contribuição prática do estudo reside no fato de que é necessário que sejam desenvolvidos novos estudos que tragam a aplicação de técnicas que viabilizem a avaliação dos serviços prestados por empresas terceirizadas responsáveis pela gestão de RU's de IES, principalmente, com aquelas que não possuem ferramentas de avaliação estruturadas, como é o caso da organização objeto deste estudo. Além disso, as técnicas e ferramentas da qualidade auxiliam as organizações a solucionar problemas na prestação dos serviços, corroborando com a melhoria contínua dos processos (Silva & Loos, 2020).

Quanto à contribuição teórica, o presente estudo traz uma proposta de adaptação do SERVQUAL para o setor de alimentação em RU's, um modelo de avaliação da qualidade de serviços consolidado na literatura e amplamente aplicado. Além deste conteúdo introdutório, o artigo traz o referencial teórico, abordando temas que nortearam a pesquisa, como: Serviços,

Serviços de alimentação em RUs, Qualidade em Serviços e Escala SERVQUAL. Na sequência, descreve os procedimentos metodológicos utilizados, apresenta e analisa os resultados obtidos e traz as considerações finais.

2. Referencial teórico

2.1. Serviços

Serviços são atos, ações e desempenhos, que se referem ao objeto de uma transação comercial, que pode acompanhar ou não algum bem (Las Casas, 2020). Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) destacam que há muitas definições para serviços, mas em todas a intangibilidade e o consumo simultâneo são características citadas. Portanto, um serviço pode ser entendido como uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível que, geralmente, ocorre durante as interações entre consumidores e empregados e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas do fornecedor do serviço, que são disponibilizados para resolver problemáticas do consumidor.

Muitos especialistas consideram que o setor de serviços engloba todas as atividades econômicas nas quais o produto não é um bem físico ou fabricado, e que, normalmente, é consumido no momento em que é produzido. Um serviço também pode ser definido como uma experiência intangível, perecível e desenvolvida para um cliente que exerce o papel de coprodutor (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014).

Oliveira (2017) elenca as principais características atribuídas aos serviços:

- ✓ Intangibilidade - os serviços são abstratos, não podem ser tocados ou medidos fisicamente, o que dificulta o seu gerenciamento;
- ✓ Heterogeneidade - os serviços têm alta dependência do ser humano, o que faz com que a sua execução sofra influência das características da pessoa que os está prestando;
- ✓ Impossibilidade de se estocar - não é possível ter um armazenamento de serviços;
- ✓ Ativa participação do cliente - os serviços sofrem uma influência direta e são dependentes do comportamento dos clientes, sendo necessária a sua participação na prestação do serviço;
- ✓ Simultaneidade - a produção e o consumo do serviço ocorrem ao mesmo tempo;
- ✓ Inseparabilidade - a sua produção e consumo estão interligados, logo, não é possível produzir, estocar e deslocar o serviço.

Segundo Slack, Jones e Johnston (2022), os serviços podem ser classificados em:

- ✓ Serviços profissionais - possuem alto contato com o cliente, emprega-se um tempo considerável na sua prestação, proporcionam altos níveis de customização, adaptam o processo para atender às necessidades individuais dos clientes, tendem a ser baseados em pessoas, na maior parte das vezes é feito por encomenda, e, geralmente, os funcionários são criteriosos ao servir aos clientes;
- ✓ Serviços de massa - abrangem muitas transações com os clientes, envolvendo tempo de contato limitado, alta padronização e pouca customização; normalmente, os funcionários deste tipo de serviço têm uma divisão de trabalho relativamente definida e seguem procedimentos estabelecidos; tendem a ser baseados em equipamentos e orientados ao produto;
- ✓ Loja de serviços - têm níveis médios de volume e variedade, pois estão posicionados entre os serviços profissionais e os serviços em massa; possuem um contato relativo com o

cliente, mediano grau de padronização, com algum grau de customização; o serviço é fornecido via compostos de atividades de linha de frente e de retaguarda.

Assim, o restaurante universitário - RU se classifica como uma loja de serviços, pois como mencionado anteriormente, trata-se de um tipo de serviço que é baseado no contato com o cliente, com um equilíbrio entre o processo e o produto.

2.2. Serviços de Alimentação em RUs

O setor de serviços de alimentação refere-se à atividade de preparo de alimentos que ocorre fora da residência, os quais podem ser consumidos em qualquer local (Moura & Alliprandini, 2004). O setor tem crescido devido ao aumento dos hábitos de refeições realizadas fora do lar, sendo primordial que os prestadores do serviço de alimentação busquem melhorar a qualidade de sua oferta (Pagotto *et al.*, 2018).

O referido setor engloba dois subcanais de distribuição: serviço público ou institucional, que compreende os canais ligados ao governo, como por exemplo, postos de saúde e merenda escolar; e os serviços privados, que abrangem, por exemplo, as redes de *fast food*, bares, restaurantes, etc. (Moura & Alliprandini, 2004).

No serviço público ou institucional destacam-se os RUs, que são importantes, principalmente, para a inclusão social dos estudantes com baixo poder aquisitivo, tendo em vista a disponibilização de refeições de baixo custo ou de modo gratuito, o que colabora com a permanência destes nos *Campus*, auxiliando na conclusão dos seus cursos (Coutinho, Moreira, & Souza, 2005). Assim, a disponibilização de RUs pelas universidades visa diminuir as taxas de ausência dos discentes, facilitando o aprendizado, e auxiliar na manutenção da saúde destes, mas também dos docentes e demais colaboradores da instituição (Rohr, Masiero & Kliemann Neto, 2010).

Azevedo, Costa e Freitas (2015) afirmam que a localização dos RUs favorece a comunidade acadêmica, ajudando os usuários que não têm muito tempo para ir em sua residência fazer a refeição, permitindo-lhes economia de tempo e de dinheiro. Assim, estes restaurantes têm como principal finalidade oferecer para a comunidade acadêmica refeições equilibradas e de baixo custo, seguindo as normas de vigilância sanitária.

De acordo com o Regulamento do RU da UFPE do Campus do Agreste (2017), o RU busca fornecer refeições que satisfaçam às necessidades nutricionais básicas dos usuários, sendo necessário atender aos princípios de alimentação saudável e de higiene, além de atuar no desenvolvimento de pesquisas referentes à alimentação e nutrição, buscando impulsionar uma participação ativa dos usuários, com o intuito de consolidar a qualidade dos serviços prestados pelo RU.

2.3. Qualidade em Serviços e Escala SERVQUAL

A qualidade em serviços pode ser definida como a capacidade de satisfazer uma necessidade, solucionar um problema ou fornecer benefícios a algum indivíduo. Um serviço com qualidade proporciona, principalmente, satisfação ao cliente, ou seja, os clientes ficam satisfeitos quando as suas expectativas são atendidas ou até mesmo superadas. Sendo assim, a qualidade do serviço varia de acordo com cada pessoa, o que dificulta a sua avaliação (Las Casas, 2020).

A avaliação da qualidade ocorre durante todo o processo de prestação do serviço e a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida por meio da comparação da sua percepção em relação ao que foi prestado e as suas expectativas do que é desejado (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014). Para Leite e Pereira (2021), os serviços executados com qualidade, além da satisfação dos clientes, proporcionam maior confiança e redução de custos.

Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), há cinco dimensões principais que os clientes utilizam para avaliar a qualidade dos serviços, levando em consideração a comparação entre o serviço esperado e o serviço percebido:

- ✓ Confiabilidade - capacidade de executar o serviço prometido com confiança e precisão;
- ✓ Receptividade - disposição para ajudar os clientes e fornecer o serviço rápido;
- ✓ Segurança - conhecimento e cortesia dos funcionários, e capacidade de inspirar confiança;
- ✓ Empatia - demonstração de interesse e atenção personalizada aos clientes;
- ✓ Aspectos tangíveis - aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação.

Mensurar a qualidade dos serviços é um grande desafio para as organizações, pois a satisfação dos clientes é estabelecida, principalmente, por vários fatores intangíveis (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014). Lima *et al.* (2022) enfatizam que mensurar a qualidade tem exigido muitos esforços das organizações, pois a qualidade depende da percepção e expectativas do público consumidor e as particularidades do serviço que se quer medir.

Neste contexto, por meio da chamada Escala SERVQUAL, criada em 1988 por Parasuraman, Zeithaml e Berry, é possível avaliar a satisfação dos clientes em razão da diferença entre a expectativa e a percepção do serviço prestado, a qual pode ser utilizada em qualquer empresa de serviços para avaliar a qualidade dos serviços prestados por ela (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, 1988; Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990; Rocha, & Silva, 2016; Altuntas & Kansu, 2020). Assim, a Escala SERVQUAL é uma das ferramentas que podem contribuir para fidelizar os clientes, buscando atender as suas necessidades e superar as suas expectativas (Oliveira, 2017).

Esta ferramenta permite que seja realizada a avaliação da qualidade do serviço com base em cinco dimensões da qualidade, por meio da medição das pontuações obtidas nos itens que as compõem. Portanto, este modelo é capaz de identificar em qual dimensão o serviço de uma empresa é superior aos dos concorrentes e em quais delas o serviço precisa ser melhorado (Ferreira *et al.*, 2019).

De acordo com Oliveira (2017), a Escala SERVQUAL possui duas seções: uma referente ao mapeamento das expectativas do cliente em relação ao serviço e outra ao mapeamento da percepção em relação ao serviço. Os resultados obtidos nas duas seções são comparados para se chegar a um parâmetro, conhecido como *Gap*, para cada uma das questões que as compõem. Assim, a pontuação final é gerada pela diferença entre as duas seções, ou seja, $Gap = Percepção - Expectativa$.

O resultado obtido nesta diferença será o nível de qualidade do serviço prestado pela organização, conforme a visão dos seus clientes. Um resultado com *Gap* negativo significa que as percepções estão abaixo das expectativas dos clientes, indicando que os serviços prestados não corresponderam e mostrando quais as falhas estão gerando este resultado insatisfatório. Já um resultado com *Gap* positivo, significa que o prestador de serviço está oferecendo um serviço de qualidade acima do esperado pelos clientes, indicando que as suas expectativas foram atendidas, ou seja, a percepção dos serviços é alta (Oliveira, 2017; Ferreira *et al.*, 2019; Jonkisz, Karniej, & Krasowska, 2021).

3. Procedimentos metodológicos

A presente pesquisa caracteriza-se como sendo de natureza aplicada, pois é fundamentalmente motivada pela necessidade de resolver um problema concreto e específico,

objetivando gerar conhecimentos para aplicação prática imediata (Vergara, 2003; Silva & Menezes, 2005; Gil, 2008).

Quanto à abordagem, trata-se de uma pesquisa quantitativa, pois busca traduzir em números opiniões e informações, além disso, utiliza-se de recursos estatísticos, como a porcentagem e a média (Silva & Menezes, 2005). A pesquisa quantitativa é um meio para testar teorias objetivas, examinando a relação entre variáveis, que, por sua vez, podem ser medidas por instrumentos, para que os dados numéricos possam ser analisados por procedimentos estatísticos (Creswell, 2010).

Quanto aos objetivos é descritiva, já que busca descrever as características de um determinado fenômeno, não tendo o compromisso de explicá-lo, embora sirva de base para tal explicação. Além disso, envolve o uso de uma técnica padronizada de coleta de dados, que é o questionário (Vergara, 2003; Silva & Menezes, 2005; Gil, 2008). Dentre as pesquisas descritivas estão, por exemplo, aquelas que têm como objetivo estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, bem como levantar as opiniões de uma população (Gil, 2008), as quais demonstram semelhança com o presente estudo.

A pesquisa foi realizada com discentes dos Cursos de Graduação da UFPE, do Centro Acadêmico do Agreste - CAA, que são usuários do serviço de alimentação do RU da referida Instituição, o qual é administrado pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PROAES, Coordenação de Assistência Estudantil, Diretoria de Alimentação e Nutrição e Comissão de Gestão e Fiscalização.

A produção e a distribuição das refeições oferecidas no RU do CAA são realizadas por uma empresa terceirizada, contratada através de processo licitatório, conforme a Lei Nº 8.666/93. Contudo, no período de realização desta pesquisa, a empresa terceirizada prestadora do serviço de alimentação no RU estava atuando por meio de um contrato emergencial, dada a instabilidade referente ao retorno do ensino presencial, devido a pandemia da COVID-19 e as medidas sanitárias impostas pelos órgãos públicos.

Segundo o seu Regulamento, o RU foi inaugurado em março de 2017, possui uma área física de 833,52 m², com capacidade de atendimento de 269 comensais sentados. São oferecidas refeições de almoço e jantar, de segunda-feira à sexta-feira, com o horário de funcionamento das 11h15 às 14h15 e das 17h45 às 20h45. O RU possui 20 funcionários para atender os seus usuários. O demonstrativo geral das refeições fornecidas no mês de setembro de 2022 informa que foram fornecidos 8.695 almoços e 10.993 jantares, totalizando o quantitativo de 19.688 refeições no referido mês.

O RU fornece refeições com assistência integral para os estudantes que recebem auxílio financeiro ou que foram contemplados com acesso gratuito ao restaurante, por meio de avaliação prévia realizada pela Coordenação de Assistência Estudantil - AES. Além destes usuários, atende, mediante pagamento, outros discentes de Cursos de Graduação e de Pós-Graduação regularmente matriculados na Instituição; visitantes em caráter acadêmico; servidores docentes e técnico-administrativos; prestadores de serviços da UFPE; e público em geral.

Vale destacar que o funcionamento do RU é de suma importância, principalmente, para a comunidade estudantil, tendo em vista que muitos dos estudantes encontram-se em situação de vulnerabilidade econômica e não têm condições de custear todas as refeições da semana, ou são pessoas que moram distante da Instituição, ou passam o dia inteiro no trabalho e não tem tempo para fazer a refeição em outro local.

O RU possuía 3.066 (três mil e sessenta e seis) usuários cadastrados no período da presente pesquisa, porém, por falta de fiscalização e de controle de dados, muitos ex-alunos que já não possuem vínculo ativo conseguem acessá-lo livremente, o que faz com que esse quantitativo não seja confiável, podendo ser ainda maior. Neste estudo, optou-se por utilizar a amostragem não probabilística por conveniência, tendo em vista que a coleta de dados foi realizada com discentes

que se disponibilizaram para participar da pesquisa (Barbetta, 2012). Assim, participaram da pesquisa 100 usuários do serviço de alimentação do RU, todos matriculados em Cursos de Graduação.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado um questionário composto por duas partes, o qual foi disponibilizado em um *link* do formulário criado na plataforma *Google Forms*, cuja aplicação ocorreu entre o fim do mês de setembro de 2022 e o início do mês de outubro do mesmo ano. Na primeira parte do questionário, buscou-se conhecer o perfil dos estudantes em relação ao curso, idade, gênero, refeição consumida e a quantidade de dias na semana que utiliza o serviço. Já a segunda, baseou-se na Escala SERVQUAL, de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), sendo composto por dois blocos, o das expectativas e o das percepções (Quadro 1), cada um com 22 afirmativas, a fim de avaliar o serviço de alimentação oferecido pelo RU, segundo os seus usuários. Para mensurar as afirmativas, foi utilizada uma escala do tipo Likert, variando de 1 - discordo totalmente a 5 - concordo totalmente.

Quadro 1- Expectativas x Percepções

Tangibilidade	
T1 - O restaurante deve ter equipamentos higienizados e conservados.	T1 - O restaurante tem equipamentos higienizados e conservados.
T2 - O restaurante deve ter instalações com espaços limpos e organizados.	T2 - O restaurante tem instalações com espaços limpos e organizados.
T3 - O ambiente do restaurante deve ser agradável e seguro.	T3 - O ambiente do restaurante é agradável e seguro.
T4 - A localização do restaurante deve ser acessível às pessoas com deficiência física.	T4 - A localização do restaurante é acessível às pessoas com deficiência física.
T5 - Os funcionários devem utilizar EPIs (luvas, toucas, aventais, máscaras) ao manusear os alimentos.	T5 - Os funcionários utilizam EPIs (luvas, toucas, aventais, máscaras) ao manusear os alimentos.
Confiabilidade	
C6 - O restaurante deve cumprir com os horários previamente estabelecidos.	C6 - O restaurante cumpre com os horários previamente estabelecidos.
C7 - O restaurante deve disponibilizar o cardápio com os alimentos que serão servidos.	C7 - O restaurante disponibiliza o cardápio com os alimentos que serão servidos.
C8 - O restaurante deve seguir os protocolos de atendimento previamente disponibilizados.	C8 - O restaurante segue os protocolos de atendimento previamente disponibilizados.
C9 - Os alimentos devem ser servidos conforme as normas de higiene.	C9 - Os alimentos são servidos conforme as normas de higiene.
Responsividade	
R10 - Informações sobre mudanças nos serviços devem ser disponibilizadas aos usuários.	R10 - Informações sobre mudanças nos serviços são disponibilizadas aos usuários.
R11 - Os funcionários devem estar dispostos a resolver possíveis problemas no atendimento.	R11 - Os funcionários estão dispostos a resolver possíveis problemas no atendimento.
R12 - O restaurante deve evitar falhas no atendimento dos usuários.	R12 - O restaurante evita falhas no atendimento dos usuários.
R13 - As possíveis alterações de cardápios devem ser repassadas aos usuários.	R13 - As possíveis alterações de cardápios são repassadas aos usuários.
R14 - O atendimento deve ser rápido.	R14 - O atendimento é rápido.
R15 - Os funcionários devem ser proativos.	R15 - Os funcionários são proativos.

Fonte: Elaboração própria (2022).

Quadro 1- Expectativas x Percepções (Continuação)

Segurança	
S16 - O atendimento deve inspirar a segurança nos usuários.	S16 - O atendimento inspira a segurança nos usuários.
S17 - Os funcionários devem ser treinados para realizar o serviço de forma adequada.	S17 - Os funcionários são treinados para realizar o serviço de forma adequada.
S18 - Os funcionários devem demonstrar conhecimento sobre o serviço prestado.	S18 - Os funcionários demonstram conhecimento sobre o serviço prestado.
Empatia	
E19 - O atendimento deve ser individualmente direcionado.	E19 - O atendimento é individualmente direcionado.
E20 - O atendimento deve levar em consideração as necessidades específicas dos usuários.	E20 - O atendimento leva em consideração as necessidades específicas dos usuários.
E21 - O horário de atendimento deve ser apropriado às necessidades dos usuários.	E21 - O horário de atendimento é apropriado às necessidades dos usuários.
E22 - Os funcionários devem ser gentis, atenciosos e educados diante das solicitações dos usuários.	E22 - Os funcionários são gentis, atenciosos e educados diante das solicitações dos usuários.

Fonte: Elaboração própria (2022).

Para o tratamento e análise dos dados, foi desenvolvida uma planilha no *software* Excel, a fim de organizar os dados obtidos nas 100 respostas. Inicialmente, foram calculadas as médias obtidas em cada um dos itens que compuseram os blocos relacionadas à expectativa e à percepção dos usuários do serviço de alimentação. Na sequência, subtraiu-se as médias das percepções e as médias das expectativas (MP-ME), para a obtenção dos valores dos *Gaps*. Resultados positivos apontam que o serviço teve um desempenho maior do que o esperado pelo usuário, e os negativos indicam que a qualidade do serviço prestado está abaixo das expectativas dos respectivos usuários (Oliveira, 2017). Por fim, foi realizado um plano de ação 5W2H para propor ações para os pontos críticos identificados no serviço prestado, ou seja, aqueles que obtiveram os maiores valores negativos nos *Gaps*.

4. Resultados e discussão

4.1. Perfil dos Respondentes

Os respondentes da pesquisa identificaram-se como sendo 55 (55%) do gênero feminino e 45 (45%) do gênero masculino; a idade mínima foi de 18 anos (7%) e a máxima é de 33 anos (1%). Quanto à distribuição dos respondentes em relação aos Cursos de Graduação que fazem na Instituição, 47 (47%) eram de Administração, 16 (16%) de Matemática, 11 (11%) de Pedagogia, 09 (9%) de Química, 05 (5%) de Design, 03 (3%) de Física, 03 (3%) do Bacharelado Interdisciplinar de Ciências e Tecnologia, 02 (2%) de Engenharia de Produção, 02 (2%) de Ciências Econômicas, 01 (1%) de Comunicação Social, e 01 (1%) de Engenharia Civil. Quanto à utilização do refeitório, 41 (41%) respondentes o utilizam cinco vezes por semana, 23 (23%) quatro vezes por semana, 18 (18%) três vezes por semana, 12 (12%) uma vez por semana, e 06 (6%) duas vezes por semana. Já em relação à refeição consumida, 75 (75%) respondentes apenas jantam no refeitório, 14 (14%) só almoçam e 11 (11%) almoçam e jantam.

4.2. Análise global dos itens

Na Tabela 1 são apresentados os resultados obtidos na segunda parte do questionário, seguindo a Escala SERVQUAL: as médias para cada um dos 22 itens, tanto para expectativa (ME), como para percepção (MP), além dos *Gaps*, que consistem na subtração MP - ME. As células marcadas em verde correspondem aos itens com os valores mais altos em cada coluna numérica e

em vermelho os itens com os valores mais baixos. Destaca-se que na última coluna consideram-se os valores em módulo. Nas linhas em cinza estão as médias para cada uma das dimensões.

Tabela 1 - Resultado global dos itens

Dimensões e Itens	Média da Expectativa	Média da Percepção	GAP (MP-ME)
Tangibilidade	4,76	3,85	-0,91
T1 - Equipamentos higienizados e conservados.	4,78	3,60	-1,18
T2 - Instalações com espaços limpos e organizados.	4,77	3,70	-1,07
T3 - Ambiente agradável e seguro.	4,73	3,79	-0,94
T4 - Localização acessível às pessoas com deficiência física.	4,78	3,98	-0,80
T5 - Utilização de EPIs (luvas, toucas, aventais, máscaras) ao manusear os alimentos.	4,75	4,18	-0,57
Confiabilidade	4,70	3,88	-0,82
C6 - Cumprimento dos horários previamente estabelecidos.	4,73	4,06	-0,67
C7 - Disponibilização do cardápio com os alimentos que serão servidos.	4,60	4,23	-0,37
C8 - Disponibilização prévia dos protocolos de atendimento.	4,68	3,80	-0,88
C9 - Alimentos servidos conforme as normas de higiene.	4,79	3,42	-1,37
Responsividade	4,56	3,19	-1,36
R10 - Disponibilização de informações sobre mudanças nos serviços aos usuários.	4,63	3,05	-1,58
R11 - Funcionários dispostos a resolver possíveis problemas no atendimento.	4,62	3,36	-1,26
R12 - Evitamento de falhas no atendimento dos usuários.	4,65	3,12	-1,53
R13 - Repasse de alterações de cardápios aos usuários.	4,62	3,11	-1,51
R14 - Atendimento rápido.	4,37	2,99	-1,38
R15 - Funcionários proativos para atender os usuários.	4,44	3,53	-0,91
Segurança	4,62	3,53	-1,09
S16 - Atendimento que inspira a segurança nos usuários.	4,59	3,36	-1,23
S17 - Funcionários treinados para realizar o serviço de forma adequada.	4,60	3,60	-1,00
S18 - Funcionários que demonstram conhecimento sobre o serviço prestado.	4,66	3,63	-1,03
Empatia	4,36	3,41	-0,95
E19 - Atendimento individualmente direcionado.	4,01	3,18	-0,83
E20 - Consideração das necessidades específicas dos usuários.	4,34	3,22	-1,12
E21 - Horários de atendimento apropriados às necessidades dos usuários.	4,51	3,55	-0,96
E22 - Funcionários gentis, atenciosos e educados diante das solicitações dos usuários.	4,57	3,69	-0,88

Fonte: Elaboração própria (2022).

Verifica-se na Tabela 1 que em relação à expectativa os itens que obtiveram as maiores médias foram: C9 – Alimentos servidos conforme as normas de higiene (4,79); T1 – Equipamentos higienizados e conservados (4,78); e T4 – Localização acessível às pessoas com deficiência física (4,78). Já os itens com as médias mais baixas foram: E19 – Atendimento individualmente direcionado (4,01); E20 – Consideração das necessidades específicas dos usuários (4,34); e R14 – Atendimento rápido (4,37). Analisando as médias por dimensão, a tangibilidade (4,76) obteve a maior e a empatia (4,36) a menor, ou seja, os usuários esperam que os aspectos tangíveis relacionados à prestação do serviço de alimentação se sobressaíam aos demais, dando-os maior importância.

Em relação à percepção, os itens que obtiveram as maiores médias foram: C7 – Disponibilização do cardápio com os alimentos que serão servidos (4,23); T5 – Utilização de EPIs (luvas, toucas, aventais, máscaras) ao manusear os alimentos (4,18); e C6 – Cumprimento dos horários previamente estabelecidos (4,06). Já os itens com as médias mais baixas foram: R14 – Atendimento rápido (2,99); R10 – Disponibilização de informações sobre mudanças nos serviços aos usuários (3,05); e R13 – Repasse de alterações de cardápios aos usuários (3,11). Analisando as médias por dimensão, a confiabilidade (3,88) obteve a mais alta e a responsividade (3,19) a mais baixa, ou seja, os usuários avaliam bem o serviço de alimentação do RU quanto à confiabilidade e mal a responsividade, indicando possíveis problemas relacionados aos itens que compõem esta dimensão.

Quanto aos *Gaps*, observa-se que todos são negativos, ou seja, para todos os itens a expectativa é maior que a percepção, indicando que o desempenho do serviço não condiz com o esperado pelos seus usuários, o que pode refletir em uma possível baixa qualidade. Os itens com os valores dos *Gaps* mais altos (em módulo) foram: R10 – Disponibilização de informações sobre mudanças nos serviços aos usuários (-1,58); R12 – Evitamento de falhas no atendimento dos usuários (-1,53); R13 – Repasse de alterações de cardápios aos usuários (-1,51); R14 – Atendimento rápido (-1,38); e C9 – Alimentos servidos conforme as normas de higiene (-1,37). Já os itens com os valores menores (em módulo) foram: C7 – Disponibilização do cardápio com os alimentos que serão servidos (-0,37); T5 – Utilização de EPIs (luvas, toucas, aventais, máscaras) ao manusear os alimentos (-0,57); C6 – Cumprimento dos horários previamente estabelecidos (-0,67); T4 – Localização acessível às pessoas com deficiência física (-0,80); e E19 – Atendimento individualmente direcionado (-0,83). Analisando-se as dimensões, a responsividade (-1,36) obteve a maior média dos *Gaps* e a confiabilidade (-0,82) a menor, comprovando que há problemas na prestação do serviço relacionados principalmente àquela dimensão.

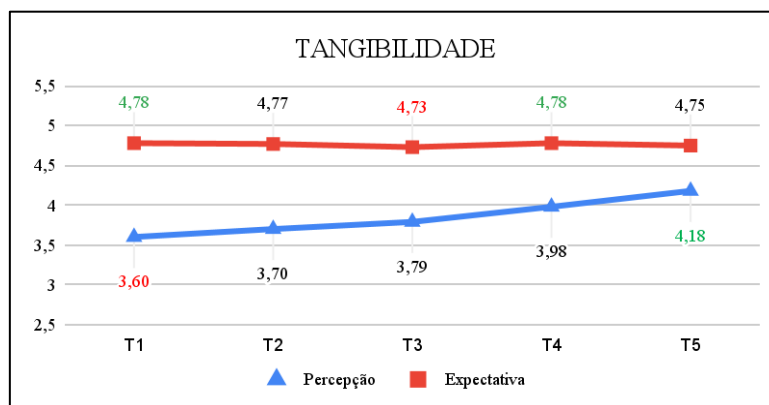
4.3. Análise por dimensão

Na sequência, são apresentados e analisados os resultados obtidos em cada uma das dimensões consideradas na avaliação da qualidade do serviço de alimentação do RU.

4.3.1. Tangibilidade

Na dimensão tangibilidade, os usuários avaliaram itens relacionados à higienização e conservação de equipamentos, limpeza e organização dos espaços, segurança, acessibilidade e utilização de EPIs. A Figura 1 exibe as médias da expectativa e da percepção de todos os itens referentes a esta dimensão.

Figura 1 – Tangibilidade



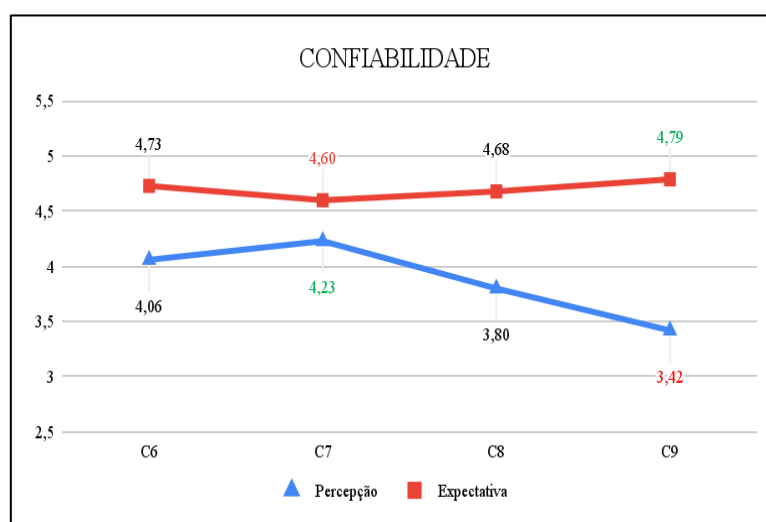
Fonte: Elaboração própria (2022).

Conforme pode ser verificado na Figura 1, quanto à expectativa, os itens com a maior média foram T1 e T4 (4,78) e o de menor média o T3 (4,73). Quanto à percepção, os itens com a maior e a menor média foram, respectivamente, T5 (4,18) e T1 (3,60). Quanto aos *Gaps*, apresentam a menor e a maior diferença entre as médias de percepção e de expectativa, os itens T5 (-0,57) e T1 (-1,18), respectivamente. Assim, em relação à dimensão tangibilidade, verifica-se que os usuários perceberam uma diferença significativa entre o que receberam e o que esperavam do serviço, principalmente, quanto à higiene e à conservação dos equipamentos utilizados na prestação do serviço de alimentação, que deve ser melhorado para que o serviço possa satisfazer as necessidades de seus usuários (Ferreira *et al.*, 2019).

4.3.2. Confiabilidade

Conforme Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a dimensão confiabilidade relaciona-se com a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão, ou seja, cumprido no prazo e sem erros. A Figura 2 apresenta as médias da expectativa e da percepção de todos os itens referentes a esta dimensão.

Figura 2 – Confiabilidade



Fonte: Elaboração própria (2022).

Como pode ser visualizado na Figura 2, quanto à expectativa, o item com a maior média foi o C9 (4,79) e o de menor média o C7 (4,60). Quanto à percepção, os itens com a maior e a menor média foram, respectivamente, C7 (4,23) e C9 (3,42). Quanto aos *Gaps*, os que apresentam a maior e a menor diferença entre as médias de percepção e de expectativa foram C9 (-1,37) e C7 (-0,37), respectivamente. Assim, em relação à dimensão confiabilidade, verifica-se que os usuários perceberam uma diferença significativa entre o que receberam e o que esperavam, principalmente, quanto ao atendimento das normas de higiene.

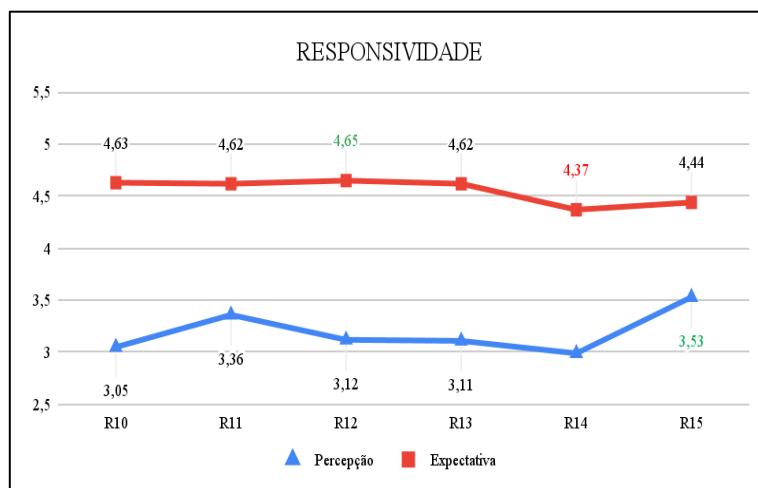
De acordo com Figueiredo *et al.*, (2022), a confiabilidade está atrelada com a capacidade de prestar um serviço com excelência, cumprindo com o que foi combinado. Portanto, conforme os resultados obtidos, observa-se que há um desacordo preocupante no que se refere ao atendimento das normas de higiene no serviço de alimentação prestado pelo RU.

4.3.3. Responsividade

Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a dimensão responsividade refere-se à disposição para ajudar os clientes e fornecer um serviço rápido. A Figura 3 apresenta as médias da expectativa e da percepção de todos os itens referentes à dimensão responsividade. Conforme pode ser verificado na Figura 3, quanto à expectativa, o item com a maior média foi R12 (4,65) e o de

menor média o R14 (4,37). Quanto à percepção, os itens com a maior e a menor média foram, respectivamente, R11 (3,36) e R14 (2,99). Quanto aos *Gaps*, os dois itens que apresentam a maior e a menor diferença entre as médias de percepção e de expectativa foram R10 (-1,58) e R15 (-0,91), respectivamente. Assim, em relação à dimensão responsividade, verifica-se que os usuários perceberam uma diferença significativa entre o que receberam e o que esperavam, principalmente, quanto à disponibilização de informações sobre possíveis mudanças na prestação do serviço de alimentação do RU.

Figura 3 – Responsividade



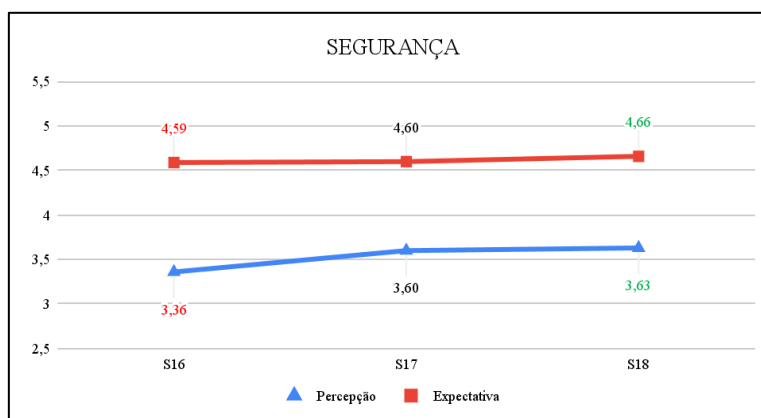
Fonte: Elaboração própria (2022).

Portanto, é necessário um olhar mais atento da administração do RU quanto à comunicação de mudanças no serviço, tendo em vista que clientes satisfeitos geram maiores taxas de crescimento e, conseqüentemente, maior tempo de permanência da empresa prestando o serviço (Fedato & Aranha, 2022).

4.3.4. Segurança

Conforme Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a dimensão segurança refere-se ao conhecimento e à cortesia dos funcionários, bem como à capacidade de inspirar confiança. Para Ferreira *et al.*, (2019), esta dimensão representa um importante elemento de troca entre o prestador do serviço e os seus usuários. A Figura 4 apresenta as médias da expectativa e da percepção de todos os itens referentes a esta dimensão.

Figura 4 – Segurança



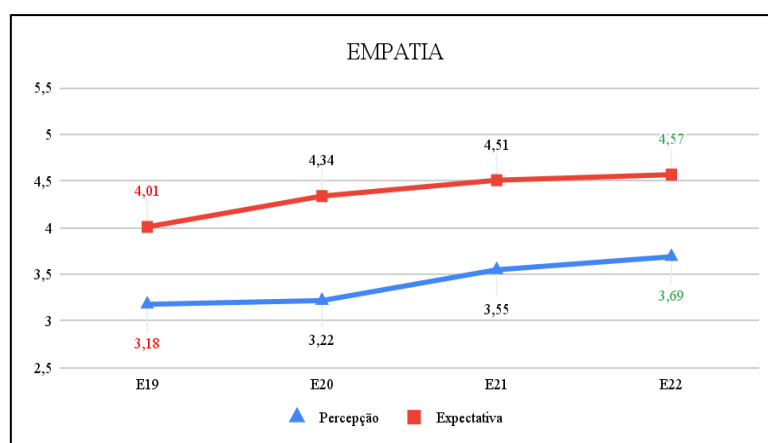
Fonte: Elaboração própria (2022).

Como pode ser visualizado na Figura 4, quanto à expectativa, o item com a maior média foi S18 (4,66) e o de menor média o S16 (4,59). Quanto à percepção, os itens com a maior e a menor média foram, respectivamente, S18 (3,63) e S16 (3,36). Quanto aos *Gaps*, os dois itens que apresentam a maior e a menor diferença entre as médias de percepção e de expectativa foram S16 (-1,23) e S17 (-1,00), respectivamente. Assim, em relação à dimensão segurança, verifica-se que os usuários perceberam uma diferença significativa entre o que receberam e o que esperavam do serviço, principalmente, quanto à segurança que o prestador do serviço inspira nos usuários.

4.3.5. Empatia

A dimensão empatia é definida como a atenção individualizada que a empresa oferece a seus usuários (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2014). A Figura 5 apresenta as médias da expectativa e da percepção de todos os itens referentes a esta dimensão.

Figura 5 – Empatia



Fonte: Elaboração própria (2022).

Conforme pode ser verificado na Figura 5, quanto à expectativa, o item com a maior média foi E22 (4,57) e o de menor média é o E19 (4,01). Quanto à percepção, os itens com a maior e a menor média foram, respectivamente, E22 (3,69) e E19 (3,18). Quanto aos *Gaps*, os dois itens que apresentam a maior e a menor diferença entre as médias de percepção e de expectativa são E20 (-1,12) e E19 (-0,83), respectivamente.

Assim, em relação à dimensão empatia, verifica-se que os usuários perceberam uma diferença significativa entre o que receberam e o que esperavam do serviço, principalmente, quanto à consideração das suas necessidades específicas, ou seja, segundo Zeithaml, Bitner e Gremler (2014), os usuários desejam se sentir compreendidos e importantes.

4.4. Classificação de prioridades

A fim de identificar os itens considerados críticos, ou seja, aqueles que podem estar comprometendo a prestação do serviço de alimentação do RU, foi realizada a análise dos quartis. Os quartis são valores de um determinado conjunto de dados que, se dividem em quatro partes iguais: o 1º quartil concentra até 25% dos elementos, o 2º até 50%, o 3º até 75% e os 25% restantes estão entre o 3º e o 4º quartil, para que se obtenha os 100% (Stringhini, 2017). Conforme as médias das expectativas, das percepções e os *Gaps* para cada um dos itens, foi gerada uma classificação de prioridades, a qual é apresentada na Tabela 2. Conforme a Tabela 2, nas expectativas, os itens considerados de prioridade crítica foram: C9, T1, T4, T2, T5 e T3. Já os itens de prioridade crítica identificados nas percepções foram: E19, R12, R13, R10 e R14. Nos *Gaps* os itens R10, R12, R13, R14, C9 e R11 foram considerados de prioridade crítica. Nota-se que os itens R10, R12, R13 e R14 são de prioridade crítica tanto nas percepções como nos *Gaps*. Enquanto que o item C9 é de prioridade crítica tanto nas expectativas como nos *Gaps*.

Tabela 2 – Quartis

Classificação de prioridades dos itens																					
Expectativas																					
C9	T1	T4	T2	T5	T3	C6	C8	S18	R12	R10	R11	R13	C7	S17	S16	E22	E21	R15	R14	E20	E19
4,79	4,78	4,78	4,77	4,75	4,73	4,73	4,68	4,66	4,65	4,63	4,62	4,62	4,60	4,60	4,59	4,57	4,51	4,44	4,37	4,34	4,01
1º Quartil = 4,73						2º Quartil = 4,63						3º Quartil = 4,57									
Percepções																					
C7	T5	C6	T4	C8	T3	T2	E22	S18	T1	S17	E21	R15	C9	R11	S16	E20	E19	R12	R13	R10	R14
4,23	4,18	4,06	3,98	3,80	3,79	3,70	3,69	3,63	3,60	3,60	3,55	3,53	3,42	3,36	3,36	3,22	3,18	3,12	3,11	3,05	2,99
1º Quartil = 3,79						2º Quartil = 3,58						3º Quartil = 3,22									
Gaps																					
R10	R12	R13	R14	C9	R11	S16	T1	E20	T2	S18	S17	E21	T3	R15	E22	C8	E19	T4	C6	T5	C7
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1,58	1,53	1,51	1,38	1,37	1,26	1,23	1,18	1,12	1,07	1,03	1,00	0,96	0,94	0,91	0,88	0,88	0,83	0,80	0,67	0,57	0,37
1º Quartil = -1,26						2º Quartil = -1,02						3º Quartil = -0,88									
Prioridades:						Crítica				Alta				Moderada				Baixa			

Fonte: Elaboração própria (2022).

O item R14 – Atendimento rápido – apresentou prioridade baixa em relação à expectativa, e prioridade crítica na percepção, gerando um *Gap* com prioridade crítica. Isso significa que mesmo os usuários não sinalizando alta expectativa em relação ao item, o tempo de atendimento no RU não conseguiu atender o esperado pelos usuários do serviço prestado. Já o item C9 – Alimentos servidos conforme as normas de higiene – mostrou ser de prioridade crítica em relação à expectativa, e de prioridade alta na percepção, ressaltando a sua importância para os usuários, o que gerou um *Gap* de prioridade crítica.

4.5. Plano de Ação

Com base nos seis itens considerados de prioridade crítica nos *Gaps*, foi elaborado um plano de ação que sugere medidas corretivas e/ou preventivas, visando possíveis melhorias no serviço de alimentação prestado pela empresa terceirizada, conforme apresentado no Quadro 2:

Quadro 2 - Plano de ação

Itens críticos	O que? (What)	Por que? (Why)	Como? (How)	Onde? (Where)	Quem? (Who)	Quando? (When)
R10 - Disponibilização de informações sobre mudanças nos serviços aos usuários.	Informar as modificações que vierem a ocorrer na prestação do serviço.	Para que os usuários sejam sempre informados sobre as alterações.	Informando com antecedência quando mudanças forem ser realizadas.	RU/CAA e no site da UFPE.	Gestão do RU	Contínuo
R12 – Evitamento de falhas no atendimento dos usuários.	Evitar gargalos no processo de atendimento.	Para que falhas sejam evitadas durante o atendimento.	Promovendo a qualificação e o aperfeiçoamento da equipe de atendimento.	RU/CAA	Gestão do RU	Contínuo
R13 - Repasse de alterações de cardápios aos usuários.	Informar as mudanças no planejamento das refeições.	Para que os usuários sejam sempre informados sobre as alterações.	Informando com antecedência quando mudanças forem ser realizadas.	RU/CAA e no site da UFPE	Gestão do RU	Contínuo

Quadro 2 - Plano de ação (continuação)

Itens críticos	O que? (What)	Por que? (Why)	Como? (How)	Onde? (Where)	Quem? (Who)	Quando? (When)
R14 - Atendimento rápido.	Promover o aperfeiçoamento da equipe de atendimento.	Para evitar morosidade no atendimento.	Incentivando e aprimorando o treinamento dos funcionários.	RU/CAA	Gestão do RU	Contínuo
C9 - Alimentos servidos conforme as normas de higiene.	Rever e melhorar as práticas de higiene adotadas.	Para que as normas de higiene sejam respeitadas e a manipulação dos alimentos seja realizada da forma adequada.	Requalificando os funcionários para que sigam as normas e protocolos da vigilância sanitária.	RU/CAA	Gestão do RU	Contínuo
R11 - Funcionários dispostos a resolver possíveis problemas no atendimento.	Qualificar os funcionários para solucionar possíveis problemas no atendimento.	Para evitar morosidade no atendimento.	Promovendo a qualificação e o aperfeiçoamento da equipe de atendimento.	RU/CAA	Gestão do RU	Contínuo

Fonte: Elaboração própria (2022).

4. Considerações finais

Este estudo teve como objetivo avaliar a qualidade do serviço de alimentação prestado por uma empresa terceirizada no RU do Campus do Agreste da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE-CAA). Para tanto, foi utilizada a Escala ou Modelo SERVQUAL, por meio da qual é possível avaliar a satisfação dos clientes em razão da diferença entre a expectativa e a percepção dos usuários sobre o serviço ofertado.

Quanto aos principais resultados obtidos, destaca-se que a dimensão que obteve a menor média em relação à percepção do serviço foi a responsividade (3,19), o que, consequentemente, refletiu negativamente na média dos seus *Gaps* (-1,36), a mais alta dentre as cinco dimensões analisadas. Além disso, dentre os itens considerados de prioridade crítica, cinco são desta dimensão, o que leva a empresa a rever a prestação do serviço, principalmente, no que se refere a sua capacidade de atender os usuários com agilidade, eficiência e rapidez.

Considera-se como limite desta pesquisa a baixa adesão dos usuários para responder o questionário, levando-se em consideração o quantitativo de usuários cadastrados, segundo os dados disponibilizados pela direção do RU. Entretanto, os dados coletados permitiram avaliar a qualidade do serviço e como este vem sendo percebido pelos seus usuários.

Este estudo pretende colaborar tanto para a comunidade acadêmica, com um trabalho que traz a aplicação detalhada de um importante instrumento de avaliação da qualidade de serviços, que possui alto nível de confiabilidade e validade, bem como para a empresa responsável pelo serviço de alimentação do RU, por meio da disponibilização de um plano de ação que contém possíveis ações de melhorias que podem vir a ser implementadas visando uma melhoria na qualidade.

Referências

- Abu-Rumman, A., & Qawasmeh, R. (2022). Assessing international students' satisfaction of a Jordanian university using the service quality model. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(4), 1742-1760.
- Altuntas, S., & Kansu, S. (2020). An innovative and integrated approach based on SERVQUAL, QFD and FMEA for service quality improvement: A case study. *Kybernetes*, 49(10), 2419-2453.

- Azevedo, K. D. G. C., Costa, N. R., & Freitas, A. L. P. (2015). A. Avaliação da qualidade dos serviços de um restaurante universitário: uma análise utilizando métodos de apoio à decisão. In: *Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP*, Fortaleza, 35.
- Barbetta, P. A. (2012). *Estatística aplicada às Ciências Sociais*. (8a ed). Florianópolis: UFSC.
- Chacon, L. S., Moreira, Y. S., Gonçalves, A. T. P., Lima, I. V. N., & Vitorino, S. C. (2022). Avaliação da Qualidade do Serviço de Alimentação em uma instituição de Ensino utilizando a Escala SERVQUAL. *Revista Ciências Administrativas*, 28, 1- 14.
- Costa, J. V. A., & Moraes Filho, J. R. S. (2020). Análise bibliométrica da produção científica sobre o modelo SERVQUAL para medição da qualidade em serviço. In: *Anais do Simpósio de Engenharia de Produção - SIMPEP*, Bauru, 27.
- Coutinho, E. P., Moreira, R. T., & Souza, D. M. (2005). Aplicação do ciclo de serviços na análise da gestão da qualidade de um restaurante universitário. In: *Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP*, Porto Alegre, 25.
- Creswell, J. W. (2010). *Projeto de Pesquisa: Método Qualitativo, Quantitativo e Misto*. (3a ed). Porto Alegre: Artmed.
- Fedato, B. N., & Aranha, F. Q. (2022). Terceirização nos serviços de alimentação coletiva. *Revista Simbio-Logias*, 14(20), 115-124.
- Ferreira, G. S. G., Xavier, L. A., Melo, C. C., Melo, F. J. C., & Medeiros, D. D. (2019). Avaliação da qualidade de serviço de telefonia móvel por meio da aplicação do modelo SERVQUAL. In: *Simpósio de Engenharia de Produção - SIMPEP*, Bauru, 26.
- Figueiredo, A. V. A., Menezes, B. F., Ribeiro, E. T. P., & Silva, A. C. G. C. (2022). Avaliação da qualidade dos serviços de um aplicativo de delivery utilizando a ferramenta SERVQUAL. In: *Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP*, Foz do Iguaçu, 42.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Administração de serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação*. (7a ed). Porto Alegre: AMGH.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. (6a ed). São Paulo: Atlas.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. (2022). *PMS - Pesquisa Mensal de Serviços*. IBGE. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/servicos/9229-pesquisa-mensal-de-servicos.html?=&t=destaques>. Acesso: 28 dez. 2022.
- Jonkiskz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 1-10.
- Kumar, M., Sujit, K. S., & Charles, V. (2018). Deriving managerial implications through SERVQUAL gap elasticity in UAE banking. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(4,) 940-964.
- Las Casas, A. L. (2020). *Qualidade Total em Serviços: conceitos, exercícios, casos práticos*. (7a ed). São Paulo: Atlas.
- Leite, A. P. C., & Pereira, L. S. (2021). Uso das ferramentas gerenciais da qualidade para o planejamento das atividades do setor de manutenção predial em uma unidade hospitalar. *Produto & Produção*, 22(3), 69-85.
- Lima, A. O., Martins, H. S., Nogueira, N. M., Nobre, M. B., Nobre, A. J. B., & Amorim, A. B. (2022). A Utilização da Ferramenta SERVQUAL para Mensurar a Qualidade do Serviço em uma

Academia no município de Abaetetuba - PA. *Research, Society and Development*, 11(5), e5611527805.

Machado, A. M. O. B. S. M., Vale, M. S., & Bastos, R. J. S. (2018). Avaliação da qualidade com base na escala SERVQUAL: um estudo de caso do setor de comunicação no jornal mania de saúde - RJ. In: *Anais do Simpósio de Engenharia de Produção da Região Nordeste - SEPRONE / Simpósio de Engenharia de Produção do Vale do São Francisco - SEPVASF*, Juazeiro, 9/8.

Moura, T. L., & Alliprandini, D. H. (2004). Determinantes da qualidade em serviços de alimentação: o caso das empresas de refeições coletivas. In: *Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP*, Florianópolis, 24.

Oliveira, M. S., & Xavier, T. P. (2020). Análise da ferramenta SERVQUAL - um estudo bibliométrico. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 6(1), 51-76.

Oliveira, O. J. (2017). *Curso básico de gestão da qualidade*. São Paulo: Cengage Learning.

Pagotto, H. Z., Espíndula, L. G., Vitória, A. G., Machado, M. C. M. M., & José, J. F. B. S. (2018). Nível de conhecimento, atitudes e práticas dos manipuladores de alimentos em serviços de alimentação. *Demetria*, 13(1), 293-305.

Paladini, E. P. (2019). *Gestão da qualidade: teoria e prática*. (4a ed). São Paulo: Atlas.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Paula, A. H., & Bifano, A. C. S. (2019). Modos de gestão em Restaurantes Universitários. *Brazilian Journal of Development*, 5(12), 32478-32493.

Rocha, R. A., & Silva, A. A. (2016). A Métrica Servqual na Avaliação da Satisfação dos Usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina. *Encontros Bibli*, 21(45), 35-53.

Rohr, A. R., Masiero, M. S., & Kliemann Neto, F. J. (2010) Proposta de um sistema de gestão de custos para o restaurante universitário da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. In: *Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP*, São Carlos, 30.

Silva, E. L., & Menezes, E. M. (2005). *Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação*. (4a ed). Florianópolis: UFSC.

Silva, F. E., & Loos, M. J. (2020). Padronização da utilização de embalagem em uma empresa de medidores de energia por meio das ferramentas da qualidade. *Produto & Produção*, 21(3), 53-75.

Slack, N., Jones, A. B., & Johnston, R. (2022). *Administração da produção*. (8a ed). São Paulo: Atlas.

Stringhini, L. F. (2017). A utilização dos quartis como ferramenta de análise e tomada de decisão. *Gestão em foco*.

Universidade Federal de Pernambuco - UFPE. *Regulamento do Restaurante Universitário da Universidade Federal de Pernambuco - Campus do Agreste*. (2017). Disponível em: <https://docs.google.com/document/d/1GiILBnFbG0YEWKdNdd1Jmn-uK-wElvTm/edit>. Acesso em: 28 dez. 2022.

Vergara, S. C. (2003). *Projeto e Relatórios de Pesquisa em Administração*. (4a ed). São Paulo: Atlas.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2014). *Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente*. (6a ed). Porto Alegre: AMGH.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. London: Macmillan.



Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Attribution 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).