



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA RURAL
CURSO DE BACHARELADO EM GASTRONOMIA

Ana Karla de Melo Silva

GESTÃO DE SERVIÇOS EM MICRO EMPREENDIMENTOS DO
RAMO ALIMENTÍCIO LOCALIZADOS NO CAMPUS RECIFE DA
UFRPE

RECIFE-PE
Março, 2019

ANA KARLA DE MELO SILVA

**GESTÃO DE SERVIÇOS EM MICRO EMPREENDIMENTOS DO RAMO ALIMENTÍCIO
LOCALIZADOS NO CAMPUS RECIFE DA UFRPE**

Relatório de Estágio Supervisionado Obrigatório que apresenta à Coordenação do Curso de Bacharelado em Gastronomia da Universidade Federal Rural de Pernambuco, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Gastronomia.

Orientador: Maria Iraê de Souza Corrêa

RECIFE-PE
Março 2019

Ficha catalográfica

S586g Silva, Ana Karla de Melo GESTÃO DE SERVIÇOS EM MICRO EMPREENDIMENTOS DO RAMO ALIMENTÍCIO LOCALIZADOS NO CAMPUS RECIFE DA UFRPE: / Ana Karla de Melo Silva. - 2019. 34 f. : il. Orientadora: Maria Iraê de Souza Corr Corrêa. Inclui referências e apêndice(s). Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal Rural de Pernambuco, Bacharelado em Gastronomia, Recife, 2019. 1. Setor de Alimentação. 2. Prestação de serviço. 3. Microempreendimentos. 4. Acessibilidade. I. Corrêa, Maria Iraê de Souza Corr, orient. II. Título CDD 641.013

ANA KARLA DE MELO SILVA

**GESTÃO DE SERVIÇOS EM MICRO EMPREENDIMENTOS DO RAMO ALIMENTÍCIO
LOCALIZADOS NO CAMPUS RECIFE DA UFRPE**

Relatório de Estágio Supervisionado Obrigatório apresentado à Coordenação do Curso de Bacharelado em Gastronomia da Universidade Federal Rural de Pernambuco, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Gastronomia.

Data: 09/07/2019

Resultado: Aprovada

Banca Examinadora

Maria Iraê de Souza Corrêa

Prof. (Orientador)

LUCIANA LEITE DE ANDRADE LIMA ARRUDA

Professor (Examinador)

LEONARDO PEREIRA DE SIQUEIRA

Professor (Examinador)

CAIO MONTEIRO VERÍSSIMO

Professor (Examinador)

RECIFE-PE

Março 2019

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus que permitiu que tudo isso acontecesse, ao longo de minha vida, e não somente nestes anos como universitária, mas que em todos os momentos é o maior mestre que alguém pode conhecer.

A minha família, em especial a minha amada e guerreira Avó Ana Maria de Melo, uma mulher a frente do seu tempo e que apesar de todas as dificuldades me fortaleceu, servindo de exemplo do que é ser mulher, negra e trabalhadora neste país e que para mim foi muito importante. Sou grata pela senhora existir e pelos pulos de felicidade ao dizer aos quatro ventos, quando soubemos que passei no curso Bacharelado em Gastronomia, numa universidade pública de qualidade, à Universidade Federal Rural de Pernambuco. Agradeço a minha mãe pela minha vida, pela oportunidade de me mostrar o quanto posso ser forte e nas superação dos desafios da vida. A minha Tia Fatima Maria de Melo Teixeira, pelo amor, incentivo e apoio incondicional, principalmente no incentivo nas horas difíceis, de desânimo e cansaço, ao meu avô Edmilson Martins Teixeira e ao meu irmão Leonardo de Melo Candido da Silva e meus queridos primos.

A família que escolhi ter, que são meus amigos que se tornam irmãs e irmãos durante esses anos, e em especial a duas amigas, Fernanda Cristina Gomes Lima e Lais Celeste Vasconcelos, por todo companheirismo e ensinamentos que irão continuar presentes em minha vida, com certeza. E por não me permitiram desistir quando as dificuldades foram intensas, meu sentimento de gratidão será eterno, obrigada. Sei que nesses períodos quando me propôs em aprender, me deixei ausentes em certos momentos, obrigada por entender a importância da minha formação profissional e meu tempo dedicados ao estudo superior, sempre fizeram entender que o futuro é feito a partir da constante dedicação no presente.

A esta universidade que se tornou minha segunda casa, seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram a janela que hoje vislumbro um horizonte superior, pela acendrada confiança no mérito e ética aqui presentes. À banca presente na defesa do relatório Estágio Supervisionado Obrigatório e em especial a Dra. Profa. Edenilze Teles Romeiro e à minha orientadora Dra. Profa. Maria Iraê de Souza Corrêa que não só me guiou na parte acadêmica, como também na pessoal, se tornando uma pessoa de extrema importância e que irei levar presente em minha vida.

E agradeço a mim mesma por não ter desistido, pela pessoa que estou me tornando e a profissional também e a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada.

RESUMO

Os projetos de extensão das universidades possuem uma proposta de aprimorar o desenvolvimento dos discentes comprometidos com a realidade e a comunidade à qual estão inseridos. De acordo com este propósito, o setor de serviços alimentação detém uma enorme importância no desenvolvimento econômico, fortalecendo assim os microempreendedores e seu público atendido. Diante desta perspectiva, este projeto visou aprimorar o serviço alimentício prestado ao comensal que frequenta o em torno do campus Recife da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Sendo assim, foram realizadas consultorias, entrevistas, visitas técnicas, palestras e *feedback's* destinados a esses microempreendimentos do setor alimentício, para que com isso, os mesmos possam oferecer um serviço de qualidade, acessível, sustentável e com a melhoria na sua gestão organizacional. No desenvolvimento do projeto, foram encontradas lacunas nos estabelecimentos nos pontos de gestão e prestação de serviço ao público e com isso realizadas as ações com o propósito de minimizar essas barreiras encontradas. Desta forma foi perceptível que o projeto teve uma grande relevância na associação entre a teoria acadêmica e prática administrativa e gastronômica, pois contribuiu para a melhoria dos espaços frequentados pela comunidade e assim fortalecendo a fonte de renda de várias famílias locais com a possibilidade de um aumento de faturamento de seus empreendimentos. Pois o estudo contribuiu tanto para as empresas, como para equipe acadêmica, sendo uma forma de consolidar os conhecimentos acerca da administração e da gastronomia.

Palavras-Chave: Setor de Alimentação, Prestação de serviço, Microempreendimentos, Acessibilidade.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. REVISÃO DA LITERATURA.....	9
2.1 A Gestão de Serviço em Gastronomia.....	9
2.2 A Acessibilidade e Serviço Inclusivo.....	12
3. OBJETIVOS.....	14
4. CARACTERIZAÇÃO DO ESTÁGIO.....	15
5. MATERIAL E MÉTODOS.....	16
6. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	18
7. CONCLUSÃO.....	25
REFERÊNCIAS.....	27
APÊNDICE.....	29

1. INTRODUÇÃO

As ações desenvolvidas pelas universidades junto com a sociedade contribuem para mudanças sociais significativas, pois ao disseminarem o conhecimento produzido no interior da Academia, é mostrada a comunidade o que é investido na educação. E muitas dessas ações são promovidas nos projetos de caráter social dentro das três colunas indissociáveis do ensino superior público e privado, como os pilares do ensino, da pesquisa e da extensão.

No caso dos projetos de extensão, de acordo com Manual de Extensão (UFRPE, 2018), estes têm por objetivo levar para a comunidade, os conteúdos acadêmicos abordados durante a graduação dos discentes, por meio de ações de cunho socioeducativo e científico, a fim de amenizar os impactos negativos da desigualdade social, ao mesmo tempo, proporcionar ao acadêmico a convivência com a realidade da comunidade e possibilitar a prática profissional por meio de reflexões dos problemas sociais, enquanto discente da universidade, contribuindo desta forma na sua formação profissional para o mercado de trabalho.

Um dos pontos importantes a serem trabalhados nos projetos de extensão é o aprimoramento dos serviços fornecidos ao público, pois segundo Almeida (2003), de modo geral, esses serviços possuem inúmeras deficiências no que diz respeito à qualidade. Sendo assim, produzir diagnósticos e propor melhorias pode contribuir para que os cidadãos em geral tenham essa prestação de serviço de forma mais satisfatória.

Pois o setor da prestação de serviço possui uma grande importância na economia dos países que são desenvolvidos, que consiste numa junção de 70 por cento na prestação do mesmo e 30 por cento de produtos. Sendo assim, a definição do serviço se baseia em um trabalho desempenhado por alguém, uma ação que deve ser vivenciada, uma experiência vivida e um desempenho (LAS CASAS, 2000; JURAN, 1992).

E em relação à prestação de serviço de alimentação, ao aprimorar esse setor deve-se ter em mente não apenas a proposta do empreendimento que o define, mas também como devem ser selecionados e treinados seus colaboradores de acordo com o ideal social, desta maneira é fundamental conhecer todas as barreiras da acessibilidade na prestação de um serviço que todos os possíveis clientes possam enfrentar durante um atendimento no setor da gastronomia.

Isso porque temos no Brasil um número considerável de pessoas com deficiências que frequentam estabelecimentos do setor de alimentação. E com isso conhecer os pontos ligados à acessibilidade na prestação de serviço é necessário para assim fornecer um serviço de qualidade e de fácil acesso a todos os clientes com ou sem deficiência, e para que esse entendimento seja de forma completa, conhecer as 6 dimensões da acessibilidade é fundamental (SASSAKI, 1995).

E visto a falta de conhecimento sobre a acessibilidade no serviço alimentício, o presente projeto de extensão promoveu a interdisciplinaridade ao envolver dois cursos de graduação distintos, o Bacharelado em Administração e o Bacharelado em Gastronomia, ambos da Universidade Federal Rural de Pernambuco, em busca de articular seus conhecimentos complementares na proposta e no desenvolvimento das ações do projeto, associando conhecimentos teóricos e práticos para a gestão do setor de alimentação.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1 A Gestão de Serviços em Gastronomia

De acordo com Montanari, (2016), o serviço de alimentação surgiu no mundo antigo, na Grécia, onde a primeira cena foi descrita como uma grande mesa e seus lugares eram preenchidos de acordo com o status social de cada participante. A história do serviço passou também por Roma, que herdou muito da cultura grega e suas ideias sobre as refeições. E foi na Itália onde surgiu a grande influência sobre as regras do serviço a mesa, com Catarina de Médici que após se casar com o futuro rei da França, Henrique II, levou todos os seus conhecimentos para o país atual berço da gastronomia.

Com a chegada da Idade Média, poder e status continuavam em grande parte sendo representados nos serviços a mesa, neste período se iniciava o uso de decorações, toalhas e utensílios durante refeições. E na chegada dos séculos XVIII e XIX, com a queda da monarquia, os chefes deixaram de cozinhar apenas para os poderosos, pois tiveram que ofertar seus trabalhos para outros mercados, com isso iniciava-se o desenvolvimento dos primeiros restaurantes (ROCA, 2004)

No final do século XIX houve grandes transformações devido a Revolução Industrial, um enorme número de trabalhadores e imigrantes chegaram ao centro das grandes metrópoles, partindo daí o surgimento da necessidade de se alimentar fora de casa e de maneira rápida, aumentando assim os números de restaurantes na época e de seus variados tipos de serviços de alimentação propostos (Montanari, 2016)

Segundo Roca (2004) a Revolução Industrial também trouxe as máquinas movidas a vapor, que fez com que possibilitasse o transporte pelas ferrovias. Desta forma, pessoas e mercadorias passaram a circular por diversos lugares e a oferta das variedades de cozinhas passou a ser servida aos consumidores, sendo eles trabalhadores e viajantes. Por causa disso, os restaurantes como conhecemos hoje possuem dos mais variados estilos, mas em todos eles os princípios de um serviço diferenciado e acessível a todos devem ser colocado em prática.

E desde meados do século XX, muitos autores têm buscado compreender a natureza dos serviços e sua evolução. Segundo Kotlet (2000), o serviço se define como qualquer ação

basicamente impalpável oferecida a uma pessoa sem que resulte em possuir algo material, pois a prática do serviço em si, pode ou não estar envolvida a um produto sólido.

Pois o setor de serviços ocupa posição de destaque em todos os países desenvolvidos. Neste contexto, como explica Almeida (1995), o sucesso de uma organização de prestação de serviços depende de vários fatores críticos, entre os quais se destacam: a capacidade de inovar, a velocidade de resposta, a capacidade de aprendizagem organizacional e a capacidade de uma instituição focar em satisfazer o seu público atendido.

Seguem algumas definições de serviços: “Serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto” (KOTLER, 2000, p. 448). Serviços representam ações desenvolvidas por terceiros em atendimento a solicitações específicas de atividades a serem executadas. Atividades executadas por hospitais, hotéis, bancos e restaurantes são exemplos de serviços, também chamados de processos de não-manufatura (PALADINI, 2000).

Com base nas definições acima, pode-se afirmar que a gerência de bens difere da gerência de serviços. De acordo com Giansesi e Corrêa (1996), algumas especificidades dos serviços são responsáveis por essa diferenciação, como se pode citar: a intangibilidade dificulta a padronização, o gerenciamento da rotina e a avaliação do resultado, a qualidade do serviço prestado ao cliente é subjetiva e heterogênea depende do fator humano atendido.

A presença e a participação do cliente durante o processo é maior, necessitando um melhor desempenho dos funcionários da organização, já que o fator humano é determinante à eficácia da organização, a manufatura e o consumo de serviços são simultâneos, impossibilitando a estocagem do serviço e a inspeção final.

A qualidade dos serviços prestados é criada durante o momento do contato entre o cliente e o funcionário, sendo este responsável pela maior parte do sucesso da empresa, pois existe a necessidade de se estabelecer um sistema integrado, unindo os esforços de marketing e de operações, detectando as expectativas dos clientes, e comparando a percepção do serviço prestado, obtendo uma avaliação final do cliente, diagnosticando o serviço prestado, analisando as falhas e aplicando as ações corretivas.

Semelhantemente Kotler (2000), apresenta quatro características principais dos serviços: a intangibilidade – não podem ser vistos, tocados, sentidos, ouvidos, cheirados ou provados, antes de serem adquiridos; a inseparabilidade – são produzidos e consumidos simultaneamente; variabilidade – por depender de quem os fornece, além de onde e quando são fornecidos, os serviços são altamente variáveis; e perecíveis – não podem ser estocados.

Segundo Porter apud Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), o objetivo é criar um serviço que possa ser percebido como único. Neste contexto, podem-se oferecer itens complementares, personalizar produto-padrão, controlar a qualidade, reforçar o treinamento dos empregados incluindo os conceitos de acessibilidade e suas dimensões.

Sendo essas dimensões, a arquitetônica (barreiras físicas), a programáticas (leis e normas), a atitudinal (preconceitos e estereótipos), a comunicacional (forma de comunicação: cardápio em braile, intérprete em LIBRAS e recursos tecnológicos) e a metodológica (métodos e técnicas de educação que visa a quebra de obstáculos) para reduzir os riscos percebidos pelos clientes, adicionando garantias no ato da compra.

Em serviços o ser humano é quem faz a grande diferença. Qualidade em prestação de serviços trabalha a necessidade e expectativa do público atendido é o primeiro passo para o aperfeiçoamento da qualidade do atendimento e a consequente obtenção de melhores níveis de produtividade e competitividade (GIANESI E CORRÊA, 1996)

Como explicam Gianesi e Corrêa (1996), a avaliação da qualidade é obtida em função de suas expectativas e de sua percepção do serviço prestado. Kotler (2000) deixa claro que, as expectativas são formadas pelas experiências anteriores dos usuários, pelo processo boca-a-boca e pela propaganda, uma vez que, os serviços são intangíveis, não podendo basear-se em uma imagem real.

Já a percepção que o usuário tem do serviço prestado é formada por dois fatores principais: a prestação do serviço e a comunicação transmitida ao cliente, durante e após o processo. Durante a prestação de serviços o usuário mantém contato com várias pessoas da empresa, que fazem parte do processo de prestação de serviços, e são responsáveis pela percepção do cliente em relação ao mesmo. Os contatos realizados com o cliente durante todo o processo de prestação de serviços é chamado momentos da verdade.

De acordo com Albrecht (1993, p.108), “Momento da verdade é qualquer episódio no qual o cliente entra em contato com algum aspecto da organização, e obtém uma impressão de seus serviços”. Essa seqüência de momentos denomina-se ciclo do serviço. Quando a percepção do cliente sobre o serviço prestado está abaixo das expectativas do cliente antes da compra, se dá um fenômeno de desencanto, o padrão de qualidade é inaceitável. Já quando são atendidas as expectativas dos clientes, a qualidade é satisfatória.

Para identificar a necessidade do cliente é importante conhecer o que para ele é primordial. Slack (2009) apresenta cinco objetivos de desempenho para manufatura, mas com flexibilidade para aplicação em serviços: qualidade, velocidade, confiabilidade, flexibilidade e custo. A empresa precisa identificar quais itens os clientes mais valorizam, verificar o comportamento dos clientes e as lacunas entre os anseios dos clientes e o serviço prestado pela empresa para poder definir quais os objetivos de desempenho priorizar.

2.2 Acessibilidade e Serviço Inclusivo

Para que a atividade da prestação de serviços seja melhorado, ele precisa ser medido ou avaliado. O desempenho global pode ser julgado ou avaliado com base nos padrões históricos, ou padrões negociados, ou pela concorrência e/ou pela avaliação da satisfação do cliente. A qualidade acertada deve ser garantida através da prevenção de erros, do controle da qualidade, bem como pelo treinamento e motivação de cada prestador de serviços.

E segundo Sasaki (1995), nos aspectos relacionados à acessibilidade, temos seis dimensões explicam área: a primeiro é a arquitetônica que se remete as barreiras físicas encontradas em diversos âmbitos sendo público, privado e transportes, a instrumental em relação aos instrumentos feitos para a necessidade de cada pessoa com deficiência, a programática que são todas leis e normas em torno da acessibilidade.

Já a atitudinal são as ações de pessoas com preconceito e o uso de termos pejorativos à outra pessoa com deficiência, a comunicacional em relação aos obstáculos na comunicação com outra pessoa e a metodológica que são todos os métodos e técnicas na capacitação do profissional para o atendimento em público.

Então é de extrema importância obter o conhecimento sobre as dimensões da acessibilidade, para que assim possa ser oferecido um serviço de alimentação com qualidade e inclusivo a todos,

ou seja, tornando de fácil acesso aos clientes com ou sem deficiência (SASSAKI, 1995). Visto que segundo os dados da Relação Anual de Informações Sociais, no ano de 2015, cerca de 403,2 mil pessoas com deficiência trabalhavam formalmente (2015).

Com isso, de acordo com o último Censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010), o Brasil possui 45 milhões de Pessoas com Deficiência (PcD), ou seja, quase 24% da população brasileira é composta por pessoas que possuem algum tipo de deficiência (PORTAL BRASIL, 2017). E no Estado de Pernambuco esse público representa, de acordo com o SEBRAE (2015), aproximadamente 2,4 milhões, sendo que 58% apresentam deficiência visual e 22% deficiência física, 16% deficiência auditiva e 4% deficiência intelectual.

Estes expressivos números de pessoas tem encontrado diversas barreiras para realizar suas atividades diárias de trabalho, lazer e consumo de uma forma geral. E como clientes de serviços alimentícios sofrem com a ausência de cardápios acessíveis, intérpretes de LIBRAS e de espaços físicos adaptados, entre outras.

É um desafio enfrentado por gestores e funcionários desses estabelecimentos oferecer um serviço qualidade e acessível a todos. Uma maneira de diminuir as barreiras de acesso é conhecer como e onde elas ocorrem, para que se encontrem as soluções adequadas. Afinal, existe uma demanda crescente por parte da sociedade para que as PcD integrem-se ao convívio social e econômico, junto a amigos e familiares, como qualquer outro cidadão. É preciso então que o setor da gastronomia esteja apto para receber essa demanda de clientes.

Mostrando assim, a grande relevância quando o estabelecimento possui os conceitos sobre a acessibilidade bem formulados garantindo dessa forma essa fatia expressiva do público. Dado que é de enorme significado identificar quais são as novas oportunidades de mercado, melhorando assim a estabilidade do empreendimento em relação aos concorrentes que não se adaptam a serem inacessíveis a esses comensais, dificultando deste modo o aprimoramento nos serviços gastronômicos.

3. OBJETIVOS

O projeto de extensão Gestão de Serviços em Micro Empreendimentos do Ramo Alimentício Localizados no Campus Recife da UFRPE, teve como objetivo geral desenvolver ações de melhorias na gestão de negócios e na prestação de serviços alimentício de qualidade e de atendimento acessível a todos.

Com os objetivos específicos, este projeto buscou:

- a) Melhorar na gestão organizacional e dar instruções administrativas, financeiras, como também de boas práticas de fabricação dos alimentos e de serviços ao público atendidos;
- b) Desenvolver formulário de diagnóstico organizacional e da necessidade de treinamento aos profissionais dos estabelecimentos para a prestação de serviço inclusivo, em que aborda o universo da acessibilidade com o método cliente oculto;
- c) Aplicar o diagnóstico nas organizações de acordo com a gestão de negócios e na qualidade de prestação de serviço alimentício acompanhado das dimensões da acessibilidade: arquitetônica, atitudinal, comunicacional, metodológica, programática;
- d) Planejar as ações de acordo com as lacunas encontradas e realizar as palestras para a melhoria na gestão administrativa e na prestação de serviço de alimentação universal de modo a melhorar a qualidade do atendimento e torná-los mais inclusivos a todos os clientes.

4. CARACTERIZAÇÃO DO ESTÁGIO

As ações do projeto de extensão ocorreram em dois microempreendimentos do ramo alimentício, localizados no entorno do campus Sede da Universidade Federal Rural de Pernambuco, durante um período dos 12 meses de projeto de extensão. O primeiro foi o estabelecimento A, que iniciou seu funcionamento há 5 anos e surgiu de uma sociedade de três amigos, atualmente conta com apenas um proprietário. Possui um estilo sustentável, oferece comida regional no tipo de serviço self-service.

O estabelecimento B, nasceu a partir da experiência do gestor nos Estados Unidos e começou com a ideia de um bar noturno em 2011 e devido à falta de estrutura local, impossibilitou o funcionamento a noite. O restaurante tem um perfil ambientalista dando ênfase ao agroecológico e oferta pratos vegetariano e vegano, porém possui proteínas animais para atender a diversidade do público.

Sobre a estrutura organizacional do projeto de extensão Gestão de Serviços em Micro Empreendimentos do Ramo Alimentício Localizados no Campus Recife da UFRPE, teve a coordenadora do projeto, uma coorientadora e seis alunos, sendo eles quatro do curso de Bacharel em Administração e duas do Curso de Bacharelado em Gastronomia.

O histórico da instituição envolvida no projeto de extensão, é de enorme relevância o desempenho das universidades públicas em proporcionar o avanço social através da propagação do estudo compreendido dentro da academia para a comunidade. Acerca das atividades da instituição, foi realizado um estudo da literatura com base nos direcionamento do projeto e colocado em prática essa pesquisa para assim beneficiar a sociedade.

O objetivo do estágio foi desenvolver ações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao público nos empreendimentos localizados no entorno do campus Recife da UFRPE. Os temas abordados foram gestão empresarial e acessibilidade. No que diz respeito o plano de atividades do projeto, foi estabelecido que ocorreria uma entrevista com os gestores, visitas técnicas e os dados obtidos nas visitas, foi elaborado o diagnóstico e planejadas e implementadas ações referentes a cada lacuna encontrada.

5. MATERIAL E MÉTODOS

A realização do projeto de extensão se deu em dois microempreendimentos do ramo alimentício, localizados no entorno do campus Recife da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Foi iniciado com uma visita técnica nos restaurantes para verificar o perfil de cada um, após essa visita, os administradores desses estabelecimentos foram questionados sobre o interesse de participar ou não do projeto de extensão.

Foram realizadas entrevistas com os mesmos para identificar o que era esperado do projeto e conhecer o ponto de vista do gestor em relação ao seu público. Após a análise das entrevistas, foi realizado o cliente oculto, que é uma metodologia que visa avaliar a experiência do consumo, do ponto de vista dos consumidores.

Nela, o pesquisador assume o papel de um cliente comum e, com base em um roteiro, faz observações de forma anônima e elabora um relato da experiência na qual avalia os serviços utilizados. O uso desta ferramenta de diagnóstico permite levantar as lacunas na prestação de serviços, auxiliando na identificação das falhas, de modo a promover a qualidade no atendimento ao sugerir melhorias.

Segundo Kotler e Keller (2012), muitas empresas utilizam a metodologia do cliente oculto para avaliar itens como funcionalidade e limpeza das instalações, qualidade de produtos ou serviços e atendimento dos funcionários. No presente projeto, tal ferramenta foi aplicada na produção de um diagnóstico acerca da qualidade e a acessibilidade do serviço prestado a público.

As avaliações contaram com a participação de 5 clientes ocultos, um com deficiência auditiva e um com deficiência motora, uma especialista em marketing, uma especialista em acessibilidade arquitetônica e um aluno da empresa Júnior da UFRPE. Posteriormente as ações dos clientes ocultos, foi efetuado a análise dos roteiros das visitas para constatar as lacunas dos estabelecimentos em relação a qualidade e acessibilidade no atendimento ao público.

Em seguida foram levados os feedbacks para os gestores de modo a mostrar a percepção do comensal com ou sem deficiência tem da sua prestação de serviço. Associado a uma autoavaliação sobre as boas práticas de fabricação dos alimentos, para que com esse checklist os microempreendedores se análise em questão a segurança do manuseio do alimento oferecido ao público

Após esse retorno com os gestores, foi realizado um estudo para promover palestras de modo a solucionar dentro dos limites do projeto de extensão, as barreiras encontradas durante o recolhimento dos dados e assim levar para a comunidade o conhecimento promovido pela Universidade.

Ao decorrer do tempo, foi realizado uma visita técnica com o intuito de verificar se os resultados esperados das ações foram alcançados com sucesso, obtendo desta forma um retorno do que foi colocado em prática a partir das informações explanadas nas palestras oferecidas tanto aos gestores dos microempreendimentos , quanto aos seus colaboradores.

6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados alcançados pelo projeto de extensão Gestão de Serviços em Micro Empreendimentos do Ramo Alimentício localizados no Campus Recife da UFRPE, estiveram em consonância com os resultados esperados do seu início. A comunicação entre os dois cursos distintos presentes no projeto foi um ponto que vale destacar em relação aos demais.

As ações desenvolvidas durante este projeto de extensão tornaram os microempreendedores mais capacitados, melhorando assim a prestação dos serviços ao público nos restaurantes, tornando-o mais acessível aos clientes com e sem deficiência, auxiliaram na otimização dos processos administrativos dos gestores e operacionais dos colaboradores.

Como exemplo, podemos citar seguintes os processos realizados ao decorrer dessas ações, como a qualidade do atendimento ao público, na gestão do serviço e de pessoas, na promoção da sustentabilidade e na acessibilidade no atendimento aos clientes com e sem deficiência e na inclusão de métodos sistemáticos de boas práticas de fabricação (BPF) dos alimentos, baseada na resolução RDC 216 da Anvisa, para que assim o estabelecimento possa oferecer de forma segura seu produto, no caso o alimento (ANVISA, 2004).

Para o alcance dos resultados supracitados foram promovidas ações que na perspectiva acadêmica, a equipe envolvida teve a oportunidade de experienciar a articulação do ensino, da pesquisa e da extensão, uma vez que esteve envolvida de modo ativo durante toda a aplicação da metodologia e as atividades do projeto, que ocorreram em duas etapas, diagnóstico organizacional e execução das capacitações.

Na primeira fase, ocorreram as visitas técnicas nos estabelecimentos para conhecimento do perfil do estabelecimento e sua forma de gestão. E após realizadas entrevistas com os empreendedores, foi identificado melhor o perfil dos restaurantes e o que era almejado e o que poderia melhorar após as ações do projeto de extensão.

Após o passo inicial, foi elaborado uma forma de avaliação para o momento que ocorressem as visitas técnicas dos clientes ocultos, para que dessa forma os mesmos pudessem analisar os estabelecimentos e assim passassem uma resposta mais de acordo com a realidade que o cliente passa no local.

Dessa forma foram elaborados os diagnósticos através de visitas como cliente ocultos aos restaurantes objetivando uma avaliação dos cinco critérios e vinte e quatro atributos, conforme previsto no projeto. Para as avaliações, utilizou-se a escala Likert de 5 pontos, com oscilação entre pouquíssimo importante (1) a muitíssimo importante (5), respectivamente quanto aos aspectos relacionados à qualidade do serviço e acessibilidade (Richardson, 2012).

Após a análise, foi observado que as empresas possuem perfis gerenciais e posicionamentos bastante distintos: um deles é vegetariano, com foco agroecológico (restaurante B), atuando há 7 anos no mercado; o outro é um restaurante de comidas regionais, com foco em sustentabilidade atuando há 5 anos com funcionamento (restaurante A).

Em vista disso observou-se a disparidade entre a percepção de qualidade de serviços dos gestores e dos clientes ocultos. Foram escolhidos os critérios de tangibilidade, garantia, confiabilidade, empatia e responsividade, resultando em indicadores para auxiliar na melhoria da gestão organizacional dos restaurantes.

Segundo os gestores, o serviço prestado ao público por eles, eram de qualidade e de forma acessível, porém para alguns indicadores dos critérios escolhidos, foram observadas diferenças entre as respostas dos gestores e dos clientes.

Considerando: 1 Pouquíssimo importante, 2 Pouco importante, 3 Média importância, 4 Muita importância, 5 MUITÍSSIMA importância.

Tabela 1 - Percepção inicial do gestor e dos clientes sobre o serviço de alimentação prestado ao público

ESTABELECIMENTO A			
	Critérios	Gestor	Clientes
	Tangibilidade - Acessibilidade/Limpeza/Ambiente/Imagem	3,6	3,2
	Confiabilidade - Comida/Preço	4	3,56
	Responsividade - Atendimento	5	4,4
	Garantia - Segurança/Capacitação	5	3,28
	Empatia - Personalização	4	3,7

Fonte: Elaborado pela Autora; Respondentes: um gestor e cinco clientes

Tabela 2 - Percepção inicial do gestor e dos clientes sobre o serviço alimentação prestado ao público

ESTABELECIMENTO B		
Crítérios	Gestor	Clientes
Tangibilidade - Acessibilidade/Limpeza/Ambiente/Imagem	3,6	2,6
Confiabilidade - Comida/Preço	4,5	3,48
Responsividade - Atendimento	5	3,44
Garantia - Segurança/Capacitação	4,5	2,78
Empatia - Personalização	5	3,44

Fonte: Elaborado pela Autora; Respondentes: um gestor e cinco clientes.

Devido às diferenças encontradas na percepção inicial do gestor e dos clientes sobre o serviço alimentação prestado ao público, nessa fase de diagnóstico foram destacados os seguintes pontos a serem melhorados: a acessibilidade obteve a avaliação mais baixa nos dois restaurantes; a segurança necessita de maior atenção nos estabelecimentos.

No aspecto confiabilidade, a comida e o preço foram bem avaliados; na personalização, os restaurantes se esforçam para atender às solicitações dos clientes, desenvolvendo a empatia; a responsividade foi o item que obteve a maior média, evidenciando que os clientes estão satisfeitos com o atendimento e o tempo de espera.

Com isso as palestras foram realizadas com o intuito de proporcionar mudanças positivas, como a quebra de barreiras no atendimento aos clientes na prestação de serviço alimentício oferecido pelo estabelecimento, para que assim a concepção dos comensais alcance os anseios do gestor.

Ao analisar os resultados e elaborar o diagnóstico, foram propostas as seguintes ações: melhoria do atendimento de modo a torná-lo acessível; implantação das boas práticas de fabricação dos alimentos crus e coccionados, desde a compra de insumos até a exposição dos mesmos para escolha e consumo dos clientes, assim como o descarte e o armazenamento do

alimento. Na área de administração, houve orientação para a melhoria na gestão dos negócios de forma eficiente e orientações sobre gestão de pessoas e introdução a finanças.

Durante a execução do projeto de extensão Gestão de Serviços em Micro Empreendimentos do Ramo Alimentício localizados no Campus Recife da UFRPE, as palestras foram voltadas para ampliar a visão sobre a qualidade do serviço inclusivo prestado ao comensal com ou sem deficiência. Esse ponto obteve uma enorme importância por abordar um aspecto desconhecido pelos gestores e colaboradores dos restaurantes.

Isso porque, em geral se têm em mente uma visão restrita sobre acessibilidade, relacionada apenas aos obstáculos físicos, isto é, a parte das barreiras arquitetônicas. Porém um restaurante para se tornar mais inclusivo, precisa quebrar também as barreiras atitudinais e comunicacionais. Por isso as palestras foram uma ferramenta de grande importância para a superação desses obstáculos.

Segue as capas das palestras:

Figura 1 - Palestra sobre acessibilidade no serviço de alimentação

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO



PROJETO DE EXTENSÃO:
Gestão de Serviços em Micro Empreendimentos do Ramo Alimentício
Localizados no Campus Recife da UFRPE

RESTAURANTE QUILOMBO EXPERIMENTAL

DESAFIOS DA ACESSIBILIDADE NA GESTÃO DE SERVIÇOS EM
GASTRONOMIA

EQUIPE: ANA KARLA DE MELO; LAIS CELESTE VASCONCELOS;
GESSÉ DA SILVA RODRIGUES
PROFESSORA ORIENTADORA: ANA REGINA BEZERRA RIBEIRO
PROFESSORA CO-ORIENTADORA: MARIA IRAÊ CORREA

Fonte: Elaborado pela Autora

Figura 2 - Palestra sobre Boa Práticas de Fabricação no serviço de alimentação



Fonte: Elaborado pela Autora

Figura 3 - Palestra sobre Atendimento de qualidade no serviço de alimentação



Fonte: Elaborado pela Autora

Após as palestras, foram realizadas visitas técnicas finais para observar as mudanças ocorridas nos estabelecimentos, tendo em vista as ações do projeto. Foram verificadas importantes transformações nos restaurantes, desde das melhorias administrativas, em gestão de pessoas e do conhecimento básico em finanças, passando pelos cuidados com estoques dos alimentos, pela higienização dos ambientes e dos insumos, de modo a evitar a contaminação cruzada, desconhecida por muitos até então.

Já no serviço prestado ao público de forma mais inclusiva ao comensal com ou sem deficiência. Além das mudanças já efetuadas durante o decorrer do projeto, os gestores já planejava introduzir novas melhorias tanto na área da administração quanto na área do serviço, inspirados assim pelos resultados alcançados e os feedbacks positivos dos clientes.

Desse modo, o projeto teve grande importância na busca por suprir lacunas na profissionalização gerencial dos microempreendedores do setor de alimentação, especialmente da área de gestão, pois abordou temas como administração, finanças, produção, marketing, gestão de pessoas, boas práticas de fabricação dos alimentos e o atendimento ao público.

Com isso mostrou aos gestores dos estabelecimentos, assim como seus colaboradores, como essas temáticas abordadas são importantes na prestação de serviços aos clientes. Assim após analisar os microempreendimentos e verificar como era prestado do serviço ao público, tornou-se primordial tratar os pontos deficitários em relação ao atendimento, para que, com a ampliação de sua base de conhecimento, os gestores e colaboradores tenham como planejar e oferecer serviços de qualidade.

Por fim o projeto de extensão Gestão de Serviços em Micro Empreendimentos do Ramo Alimentício Localizados no Campus Recife da Universidade Federal Rural de Pernambuco e seus resultados alcançados foram divulgados no evento científico XVIII Jornada de Ensino, Pesquisa e Extensão (JEPEX) do ano de 2018.

Tendo publicados os seguintes trabalhos sobre o relato de experiência do projeto com o título: Projeto de Extensão “Gestão de Serviços em Micro Empreendimentos do Ramo Alimentício Localizados no Campus Recife da UFRPE”, outro trabalho como relato de experiência sobre a forma de gestão dos microempreendimentos com o título: Qualidade dos Serviços em Micro Empreendimentos do Ramo Alimentício Localizados ao entorno do Campus Recife da UFRPE.

E sobre a acessibilidade e suas dimensões no serviço alimentação prestado ao público de forma geral o trabalho submetido teve sua titulação: Acessibilidade em Bares e Restaurantes: um Estudo em Micro Empreendimentos Localizados no Entorno da UFRPE e com isso mostrou aos presentes no evento um novo caminho de pesquisa para o curso de Bacharelado em Gastronomia.

Desse modo, o projeto contribuiu para o debate na comunidade acadêmica, para a formação da equipe envolvida, além, naturalmente, para a gestão dos restaurantes, beneficiados por novos conhecimentos adquiridos. Como consequência os resultados alcançados pelo projeto impactaram à comunidade que é atendida pelos empreendimentos de forma positiva.

7. CONCLUSÕES

O projeto de extensão “Gestão de Serviços em Micro Empreendimentos do Ramo Alimentício localizados no Campus Recife da UFRPE” teve uma grande contribuição durante sua execução, pois ressaltou a importância da aproximação da academia entre a universidade e a sociedade por meio dos alunos extensionistas e a sua coordenação docente.

Ao mesmo tempo, um dos pontos a se destacar do projeto de extensão, foi viabilizar o crescimento acadêmico dos alunos extensionistas de cursos diferentes mas que se englobam de forma rica, para aprimorar a prática profissional proporcionada aos discentes. Cabe destacar ainda o grande desafio de planejar e gerenciar um projeto com uma equipe de cursos distintos, o gerenciamento de conflitos, do tempo e de opiniões, o envolvimento e comprometimento com os resultados e com os prazos e o entendimento das mais diversas realidades.

Em virtude do que foi apontado, o projeto de extensão “Gestão de Serviços em Micro Empreendimentos do Ramo Alimentício Localizados no Campus Recife da UFRPE” foi levado um plano de melhorias em diversos pontos para o estabelecimento alimentícios, conforme sua realidade e dentro dos limites do projeto.

Os pontos abordados foram nas áreas de gestão administrativa e de pessoas, como também introdução a finanças, e na área da gastronomia, foram desenvolvidas as ações em relação às Boas Práticas de Fabricação (BPF) do alimento e da acessibilidade em questão da prestação de serviços alimentício e um atendimento universal ao público.

E devido ao método do cliente oculto, as visitas proporcionou um resultado mais coerente com a realidade dos clientes que frequentam os estabelecimentos, pois abordou os aspectos do serviço de alimentação, de forma a verificar se havia qualidade e se o mesmo era oferecido de forma inclusiva com base nas dimensões da acessibilidade, sendo elas: a arquitetônica, a atitudinal, a comunicacional, a metodológica e a programática, em questão ao atendimento prestado aos clientes com ou sem deficiência.

Por este motivo, o projeto de extensão teve uma enorme importância ao fornecer instrumentos aos gestores e colaboradores a superar os obstáculos na gestão e na prestação do serviço ao público, de modo que após as palestras, os mesmos obtiveram uma base de conhecimento para assim colocar em prática o que aprenderam e dessa forma promovessem um atendimento de qualidade e inclusivo a todos.

Por essa razão foi possível constatar que o diálogo entre a equipe do projeto de extensão e gestores é extremamente rico, visto que trata-se de uma excelente ferramenta para a integração do conhecimento científico dado de forma teórica na graduação, associado a prática, vista pela realidade das empresas.

Diante disto, o projeto de extensão contribuiu para o desenvolvimento das empresas, assim como a equipe acadêmica, sendo uma forma de consolidar conhecimentos acerca da gestão administrativa e da qualidade dos serviços. E ao mesmo tempo, reforça a formação dos extensionistas levando para a comunidade melhoria como resultado do que foi ensinado na Universidade Federal Rural de Pernambuco.

9. REFERÊNCIAS

A ARTE DE SERVIR: UM GUIA PARA CONQUISTAR E MANTER CLIENTES DESTINADO A FUNCIONÁRIOS, GERENTES E PROPRIETÁRIOS DE RESTAURANTES / Instituto de Culinária da América; [tradução Mariana Aldrigui Carvalho]. - São Paulo : Roca 2004.

ALBRECHT, K. **A única coisa que importa: trazendo o poder do cliente para dentro da empresa.** São Paulo: Pioneira, 1993.

ALMEIDA, S. **Cliente, eu não vivo sem você: o que você não pode deixar de saber sobre qualidade em serviços e clientes.** Salvador: Casa da Qualidade, 2003.

ANVISA. Resolução RDC nº. 216 de 15 de setembro de 2004. **Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas de Serviços de Alimentação.** Diário Oficial da União. Brasília, 16 set. 2004a.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégias e tecnologia de informação.** Porto Alegre: Bookman Editora, 2000.

GIANESI, I. G. N. & CORRÊA, H. L. **Administração Estratégica de Serviços: operações para a satisfação do cliente.** São Paulo: Atlas, 2006.

GRÖNROOS, C. Marketing: **gerenciamento e serviços.** Rio de Janeiro: Campus, 2009. P. 33 – 63.

JÚNIOR, S. D. S.; COSTA, F. J. **Mensuração e Escalas de Verificação: uma Análise Comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion.** 2014. XVII SEMEAD Seminários em Administração. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/17semead/resultado/trabalhosPDF/1012.pdf>. Acesso em: 21 mar. 2019.

JURAN, J.M.. **Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services.** New York: Free Prez, 1992.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: a edição do novo milênio.** São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, P.; KELLER, K.L. **Administração de marketing.** 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LAS CASAS, A. L. **Marketing de Serviços.** São Paulo: Atlas, 2000.

MONTANARI, M. **Histórias da Mesa.** Estação Liberdade. 2016. Disponível em: <https://issuu.com/estacaoliberalidade/docs/historias-da-mesa>. Acesso em: 17 out. 2019.

NERI, L; GIMENES-MINASSE, M H S.G. **Acessibilidade em restaurante e similar: reflexões introdutórias.** VII Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. Semintur. Universidade de Caxias do Sul. Acessado em 23. mar. 2019.

PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade: teoria e prática.** São Paulo: Atual, 2000.

PLANALTO. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).** Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm. Acesso em: 21 mar. 2019.

Portal Brasil-Dados **epidemiológicos**. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br>. Acesso em: 24. mar. 2019.

RICHARDSON, J. R. Pesquisa Social: Métodos e Técnica. **Revista e Ampliada**. 2012.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, David Robert. **Administração da produção**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SASSAKI, Romeu kazumi. **Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação**. Revista Nacional de Reabilitação (reação), São Paulo, ano XII, mar./abr. 2009, p.10-16,

SEBRAE. **Acessibilidade nas empresas de alimentações**. Cartilha do SEBRAE, Recife, 2015, p. 45.

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO (UFRPE). PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO (PRAE). **Manual de Extensão**. – Recife: [EDUFRPE], [2018].

10. Apêndice

1. Termo de compromisso para a realização das consultorias;

TERMO DE COMPROMISSO PARA REALIZAÇÃO DA CONSULTORIA

Prestador de serviço:

Pelo presente termo de compromisso, eu _____, portador do CPF _____, na função de **coordenadora** do projeto de extensão "*Gestão de Serviços em micro empreendimentos do ramo alimentícios localizados no campus Recife da UFRPE*", tendo como contato o telefone 3320-5402 e o e-mail arbr@dadm.ufrpe.br, comprometo-me a:

- Enviar relatório de consultoria;
- Promover treinamento de funcionários caso necessário;
- Promover parcerias entre o restaurante e colaboradores caso necessário.

Cliente:

Pelo presente termo de compromisso, eu _____, portador do CPF/CNPJ _____, **representante** do restaurante _____, situado a _____ onde atuo na função de _____, tendo como contato o telefone _____ e o e-mail _____ comprometo-me a:

- Colaborar com o projeto de extensão "*Gestão de Serviços em micro empreendimentos do ramo alimentícios localizados no campus Recife da UFRPE*", no sentido de fornecer acesso ao restaurante bem como informações coletadas através de questionários;
- Avaliar a prestação de serviços do referido projeto ao final da consultoria.

O presente Termo de Compromisso estará em vigor de 01 de maio a 31 de dezembro do presente ano.

Recife, ____ de _____, de _____.

Assinatura do(a) representante

Assinatura da coordenadora

b) Entrevista com os gestores;

Prezado (a), gestor (a).

Este questionário tem o objetivo de colher informações sobre o perfil do seu estabelecimento. Para isso, pedimos que responda às seguintes questões:

1. Há quanto tempo o restaurante inaugurou e como surgiu a ideia de abrir um restaurante?
2. Fez plano de negócio? Recebeu alguma consultoria?
3. Qual é proposta do seu estabelecimento? Qual é o seu diferencial em relação aos seus concorrentes?
4. O senhor poderia dizer qual é a missão do restaurante?
5. O senhor tem ideia do número de funcionários que emprega?
6. Existe uma divisão de tarefas clara entre eles?
7. Como feita a comunicação/divulgação do estabelecimento?
8. Existem outras atividades desenvolvidas no espaço do restaurante. Ex.: Festas?
9. Pelo que o sr. observa, quantas refeições o restaurante oferece em média por dia ?
10. Pelo que o ser observa, quais os dias de maior movimento no restaurante?
11. Na sua opinião, quais motivos incentivam as pessoas a frequentarem seu restaurante?
12. Na sua opinião, qual a preferência do tipo de comida dos clientes?
13. Na sua opinião, qual a preferência de horário da refeição de seus clientes?
14. Na sua opinião, quais as principais dificuldades enfrentadas pelo restaurante? Quais são entre estas a mais urgente ou as mais urgentes?
15. Qual a sua expectativa em relação ao projeto de extensão? No que o projeto lhe poderia ser útil?

C) Roteiro de avaliação do cliente oculto;

ROTEIRO DE AVALIAÇÃO

O grau de importância varia de 1 a 5, sendo (1) Pouquíssimo importante, (2) Pouco importante, (3) Média importância, (4) Muito importante e (5) Muitíssimo importante. Visita nº ____ Data ____/____/____ Local _____

Critérios	Atributos	Perguntas	Avaliação				
Tangibilidade	Acessibilidade	O estabelecimento possui sinalização visual suficiente	1	2	3	4	5
	Acessibilidade	O estabelecimento disponibiliza vagas de estacionamento (inclusive às destinadas para pessoas com deficiência)	1	2	3	4	5
	Acessibilidade	O estabelecimento possui mobília adaptada às pessoas com deficiência (balcão e mesas rebaixado na altura de 0,73 cm - 0,85)	1	2	3	4	5
	Acessibilidade	O estabelecimento possui infraestrutura adaptada às pessoas com deficiência (banheiros adaptados, rampa larg. 1m20cm a 1m50cm/ inclinação 8,33 etc.)	1	2	3	4	5
	Obs. Acessibilidade						
	Limpeza	As mesas e cadeiras do estabelecimento estavam limpas	1	2	3	4	5
	Limpeza	O chão do estabelecimento estava limpo	1	2	3	4	5
	Limpeza	Os utensílios do estabelecimento (pratos, copos, talheres etc.) estavam limpos	1	2	3	4	5
	Limpeza	O banheiro do estabelecimento estava limpo	1	2	3	4	5
	Obs. Limpeza						
	Ambiente	A temperatura do estabelecimento estava adequada	1	2	3	4	5
	Ambiente	A iluminação do estabelecimento estava adequada	1	2	3	4	5
	Ambiente	A decoração do estabelecimento estava atrativa	1	2	3	4	5
	Imagem	Os garçons do estabelecimento estavam vestidos de forma adequada	1	2	3	4	5
Obs. ambiente e imagem							
Confiabilidade	Comida	O alimento oferecido pelo estabelecimento aparentava ter boa qualidade	1	2	3	4	5
	Comida	O prato servido estava de acordo com o descrito pelo cardápio	1	2	3	4	5

	Obs. comida								
	Preço	O preço praticado pelo estabelecimento sobre o consumo estava de acordo com o consumo	1	2	3	4	5		
	Obs. preço								
Responsividade	Atendimento	O tempo de espera para ser atendido foi rápido	1	2	3	4	5		
	Atendimento	O pedido foi recebido em tempo adequado pelo cliente	1	2	3	4	5		
	Atendimento	Os funcionários do estabelecimento estavam dispostos a ajudar o cliente	1	2	3	4	5		
	Obs. atendimento								
Garantia	Segurança	O ambiente do estabelecimento inspirou segurança durante a refeição	1	2	3	4	5		
	Capacitação	O garçom demonstrou ser competente em relação à sua função	1	2	3	4	5		
	Capacitação	O garçom demonstrou confiança ao informar sobre o pedido	1	2	3	4	5		
	Obs. Segurança e capacitação								
Empatia	Personalização	O atendimento do estabelecimento demonstrou atenção individualizada ao cliente	1	2	3	4	5		
	Personalização	O horário de funcionamento do estabelecimento é conveniente ao cliente	1	2	3	4	5		
	Personalização	O estabelecimento satisfaz a necessidade do cliente	1	2	3	4	5		
	Obs. Personalização								

OUTRAS INFORMAÇÕES:

d) Feedback após as capacitações;



PROJETO DE EXTENSÃO

Gestão de Serviços em Micro Empreendimentos do Ramo Alimentício Localizados no
Campus Recife
da UFRPE

FEEDBACK FINAL

Restaurante:

Importância do projeto;	
Pontos fortes do projeto;	
Sugestões de melhoria;	
Novas ações para serem trabalhadas em novos projetos;	