



QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS NOS RESTAURANTES DO TIPO *SELF – SERVICE* NA CIDADE DE SÃO BENTO – PB

COSTA, KATYA RAYANE SILVA; ¹ GUEDES, MICHERLÂNDIO SANTOS; ².

¹Aluna do Curso de Administração - FCST/Campus Caicó. e-mail: katya_rayane@hotmail.com;

²Aluno do Curso de Tecnologia em Alimentos – IFPB/Campus Sousa. e-mail: micherlandio_biblioteca@hotmail.com

RESUMO

As mudanças ocorridas no estilo de vida, atualmente, como a inserção da mulher no mercado de trabalho, têm difundido o aumento do consumo de alimentos fora do domicílio e transformando os hábitos alimentares dos brasileiros. Os restaurantes do tipo *self - service*, nesse contexto, são centros comerciais que reúnem dezenas ou centenas de pessoas oferecendo uma alimentação diversificada que incluem *fast food* e comidas típicas. Objetivou-se avaliar a qualidade dos serviços oferecidos nos restaurantes quanto à existência de responsável técnico e ferramentas de qualidade, obrigatórias por lei, dos principais restaurantes da Cidade de São Bento (PB) em 2012. Por meio de entrevistas realizadas com responsáveis pelos estabelecimentos, foi verificada a existência de Manual de Boas Práticas de Fabricação e responsável técnico, e ainda, foram solicitadas, aos entrevistados, cópias dos cardápios disponíveis aos clientes. Os resultados revelaram que 45,5% dos restaurantes possuem Manual de Boas Práticas de Fabricação, apenas um local tinha responsável técnico (10,7%) e 75,6% dos estabelecimentos, não se limitavam à comida do *buffet*, buscavam diversificar os pratos para atender as demandas dos consumidores. Sugere-se então, maior fiscalização dos órgãos competentes, para que haja o cumprimento das exigências legais.

Palavras Chaves: *Restaurante self service*. Boas práticas de fabricação. Responsável técnico.