

BIBLIOMETRIA SOBRE QUALIDADE EM SERVIÇOS EM RESTAURANTES

¹Pedro Henrique Fernandes Lindolpho Paravidine; ¹pedroparavidine@gmail.com; ¹ISECENSA;

²Mara Regina dos Santos Barcelos; ²marabarceloss@gmail.com; ² ISECENSA;

RESUMO: *A preocupação com a qualidade é uma realidade para todas as organizações, inclusive para as que prestam serviços, como por exemplo, os restaurantes. Sendo assim, o presente trabalho tem como objetivo fazer um levantamento bibliométrico sobre qualidade em serviços em restaurantes, a fim de analisar o perfil de publicações. A pesquisa foi realizada na base de dados Scopus. Os resultados demonstram que: (i) a publicação anual é crescente; (ii) vários países publicam sobre o tema, inclusive o Brasil; (iii) o inglês é o idioma que prevalece; (iv) a área de conhecimento em destaque é Negócios; (v) não há um núcleo de autores definido.*

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade em serviços; Restaurante; Bibliometria; Scopus.

ABSTRACT: *The concern with quality is a reality for all organizations, including those that provide services, such as restaurants. Thus, the present work aims to make a bibliometric survey on quality in services in restaurants, in order to analyze the profile of publications. The research was carried out in the Scopus database. The results demonstrate that: (i) the annual publication is growing; (ii) several countries publish on the subject, including Brazil; (iii) English is the prevailing language; (iv) the area of knowledge highlighted is Business; (v) there is no defined core of authors.*

KEYWORDS: Services quality; Restaurant; Bibliometry; Scopus.

1. Introdução

Antes mesmo da revolução industrial, a qualidade já era buscada, tanto em serviços quanto em produtos, mesmo não se compreendendo a importância de seu valor (MACHADO, 2001).

A qualidade é um conceito que depende de múltiplos elementos para que possa ser colocada em prática, pois cada pessoa percebe o serviço de forma diferenciada (PALADINI, 1997; LAS CASAS, 2008).

Segundo Shiba, Graham e Walden (1993) nos Estados Unidos e na Europa, o processo de controle de qualidade não estava presente no processo produtivo até antes da Segunda Guerra Mundial, quando o Japão deu início à essa prática. Destacam ainda que os bens produzidos no Japão até o início da década de 50 eram considerados de baixa qualidade, porém, nesse contexto, os japoneses passaram a adotar o sistema de gestão da qualidade total, fazendo com que os seus produtos obtivessem um destaque no mercado em relação aos demais países.

Os procedimentos para se gerenciar a qualidade de produtos e serviços foram evoluindo afim de trazer capacitação e organização para o mercado, buscando atender às futuras necessidades

dos clientes. Vale destacar que os procedimentos adequados a um conceito não dispensam o uso dos demais procedimentos (MARTINS; COSTA NETO, 1998).

Gimenes (2012) diz que a qualidade dos serviços está ligada ao contentamento do consumidor. Um cliente satisfeito com o prestador de serviços continuará entendendo um serviço como de qualidade.

Um dos setores que tem crescido no Brasil é o alimentício, entre eles o de restaurantes. As refeições realizadas em restaurantes ocupam cerca de 20% dos gastos com alimentação, chegando próximo de 30 % para o caso de famílias de baixa renda, o que leva a um crescimento médio anual para o setor de *foodservice* superior a 10% (BRAGA *et al.*, 2015).

As transformações sociais ocorridas principalmente no mundo do trabalho têm levado os indivíduos a buscarem a otimização do seu tempo e, por esse motivo, fazer as refeições principais fora de casa tem sido um elemento fundamental para agilizar o dia a dia. Diante dos dados, evidencia-se que fatores como a qualidade da refeição, a higiene da instalação e a satisfação do usuário, se tornam aspectos fundamentais de serem verificados (MARSON *et al.*, 2013).

Neste contexto, surge o seguinte questionamento: ***Quais são os períodos, autores, instituições, áreas, periódicos e países com maior número de publicações sobre o tema qualidade em serviços em restaurantes?*** O artigo encontra-se estruturado em cinco seções.

Afinal, verificar o estado da arte de um determinado tema é de suma importância para pesquisadores, pois desta maneira, é possível identificar aspectos importantes e lacunas de conhecimento.

Esta introdução apresenta o contexto da pesquisa e seus objetivos. A seção 2 traz uma breve revisão sobre qualidade em serviços. A seção 3 trata da metodologia utilizada, os resultados são apresentados na seção 4, a seção 5 trata da discussão dos resultados, e por último, a seção 6 traz as conclusões.

2. Qualidade em serviços

A qualidade em serviços é a competência que um experimento ou qualquer outro fator apresente para acatar uma necessidade, ou solucionar uma dificuldade de determinada pessoa. Em outras

palavras, serviço com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar satisfação (LAS CASAS, 1994).

Para Paladini (1997) a qualidade é um conceito que depende de múltiplos elementos para que possa ser colocada em prática. Garvin (2002) divide a avaliação da qualidade em cinco principais enfoques, conforme ilustrado no Quadro 1.

QUADRO 1 – Enfoques da qualidade.

Enfoque	Descrição
Transcendental	Qualidade que transcende os sentidos racionais e científicos. Qualidade é uma assimilação de entendimento, não se compreende o porquê alguma coisa tem qualidade, contudo se sente e se compreende que esse algo é de qualidade
Baseada no produto	A qualidade é fundamentada em uma característica mensurável do produto
Baseada no usuário	A qualidade parte da percepção do consumidor. O que ele compreende que é bom, e o que agrada é de qualidade
Baseada na produção	A qualidade é a atuação em se produzir precisamente o que foi solicitado, de forma desenvolvida e sem avarias
Baseada no valor	Significa que ocorre pelo custo e preço: quanto maior a performance com o menor preço ou custo, mais qualificado será o produto

Fonte: Garvin (2002).

Segundo Freitas, Batista e Almeida (2012), os avanços tecnológicos e a globalização são responsáveis pela competitividade entre nações, empresas e trabalhadores de diversos setores.

Reisswitz (2011) afirma que as empresas que fornecem serviços devem se adequar à evolução de seus mercados consumidores para que possam se manter competitivas e aumentarem o seu nível de sucesso. Fatores externos e internos são determinantes para o sucesso de um negócio e o capital humano é, de forma geral, o fator de maior relevância para o setor de prestação de serviços.

Segundo Abrahão e Sanches (2015) existem maneiras eficazes de avaliar a qualidade dos serviços prestados por diversos estabelecimentos, de várias áreas, entretanto, devido a subjetividade, pode ser difícil selecionar a maneira mais adequada.

2.1 Qualidade de serviços em restaurantes

Restaurante pode ser definido com uma organização que administra bens (itens tangíveis vistos, tocados e sentidos fisicamente) e serviços (ações, desempenhos de difícil ou impossível mensuração), (PAULA, 2004).

Segundo Reisswitz (2011), comer fora de casa tornou-se um hábito frequente nos grandes centros urbanos, pois com as diversas atividades do dia a dia, ter disposição ou conseguir reservar um tempo para dedicar-se ao preparo dos alimentos é uma tarefa cada vez difícil. Os restaurantes têm se tornado cada vez mais atraentes também pelo entretenimento e momentos de lazer que podem proporcionar.

No Brasil, a criação do Programa de Alimentação do Trabalhador, pela Lei nº 6.321, de 14 de abril de 1976 contribuiu para o surgimento de restaurantes que atendem um grupo específico de pessoas dentro do ambiente de trabalho (BRASIL, 1991).

Diante da necessidade de atender as demandas relacionadas a uma prestação de serviço de qualidade, encontram-se na literatura alguns estudiosos que apontam modelos de classificação e avaliação da qualidade em restaurantes. (SOUTO; CORREIA-NETO, 2017).

Wakefield e Blodgett (1996) propuseram um modelo de avaliação de qualidade de serviços em restaurantes, baseado na abordagem estudo servicescapes. Em 1999 esses mesmos autores avaliaram a percepção de clientes de restaurantes em relação aos aspectos tangíveis e intangíveis.

Ryu e Han (2011) propuseram um modelo conceitual para analisar como as percepções dos consumidores em relação ao ambiente físico influenciam a satisfação dos mesmos.

3. Metodologia

Este trabalho foi estruturado em duas etapas: (i) Revisão bibliográfica: foi realizada a partir de pesquisas realizadas em periódicos; (ii) Levantamento Bibliométrico: por meio da realização de uma pesquisa na base Scopus, acessada a partir do Portal de Periódicos da Capes em 30 de setembro de 2020.

O objetivo do levantamento bibliométrico foi verificar o estado da arte sobre o tema qualidade em serviços em restaurantes a partir dos seguintes tópicos: Quantitativo de artigos por ano; Análise das palavras-chave; Instituições com maior número de publicações; Análise do país de origem; Autores com maior número de publicações; Periódicos com maior número de publicações; Áreas do conhecimento em destaque.

Bibliometria é o estudo de técnicas e métodos que proporcionam o desenvolvimento de métricas para documentos e informações, buscando associar estatísticas à pesquisa bibliográfica (HOOD; WILSON, 2001).

4. Resultados

Neste capítulo são apresentados os resultados obtidos por meio de pesquisa bibliométrica, realizada de acordo com o modelo Webibliomining, sugerido por Costa (2010) a fim de analisar a produção científica sobre o tema Qualidade em serviços em restaurantes.

A base de dados Scopus foi acessada por meio do Portal de Periódicos CAPES, em 30 de setembro do ano de 2020, segundo Zhu e Liu (2020) essas bases são as mais utilizadas. A pesquisa avançada foi utilizada com a estrutura TITLE-ABS-KEY (“*Services Quality*” AND “*Restaurant*”), resultando em 634 registros.

4.1 Índices de Publicações por Ano

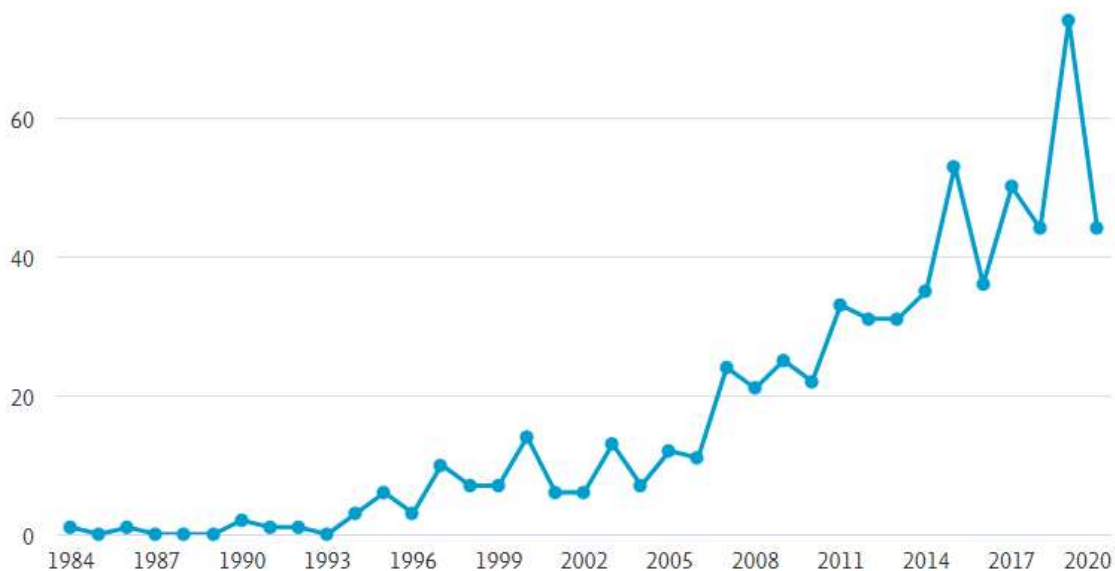


FIGURA 1 – Publicações no período de 1984 a 2020. Fonte: Elaborado pelo autor.

Os resultados mostram um número expressivo de publicações nos últimos anos, conforme ilustrado na Figura 1. O ano com maior número de publicações é 2019, com 74 registros, visto que referente ao ano de 2020 o número de publicações é parcial, até a data de realização da pesquisa. Outro aspecto interessante, é que em 1985 e 1993, e no período de 1987 e 1989 não houve publicações sobre o tema.

4.2 Índices de Publicações por Países

A Tabela 1 apresenta o número de publicações por países. Os Estados Unidos aparecem em primeiro lugar, totalizando 235 registros. A título de curiosidade, o Brasil aparece em trigésima terceira posição com apenas 4 registros publicados. É importante ressaltar que foram ilustrados na tabela os países com mais de 40 artigos publicados.

TABELA 2 – Índice de publicações por países.

Países	Nº de publicações
Estados Unidos	235
Taiwan	63
China	54
Korea do Sul	48

Fonte: Elaborado pelo autor.

4.3 Tipos de Documentos e Idiomas

Em relação aos tipos de documentos, foram encontrados 533 artigos em periódicos, 60 artigos de congressos, 18 capítulos de livros, 18 revisões, 3 livros, 1 revisão de conferência e 1 nota. Já em relação aos idiomas, o Inglês predomina com 629 registros, seguido pelo Espanhol com 7 registros e Chinês com 4 registros, os outros idiomas possuem menos de 4 registros.

4.4 Cluster de Palavras-chave

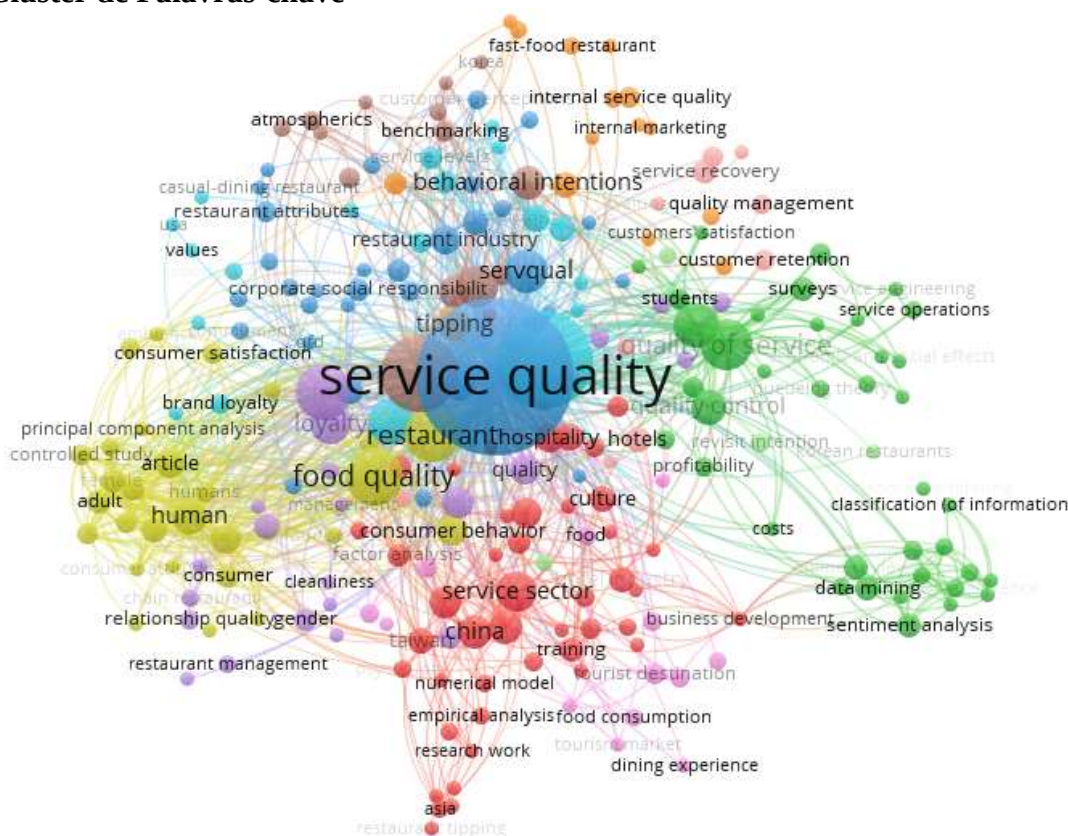


FIGURA 2 – Cluster de palavras-chave. Fonte: VOSviewer.

Foram analisadas 2.219 palavras-chaves, das quais, 105 atenderam ao limite mínimo de 3 ocorrências nos artigos em questão. A Figura 2 ilustra a intensidade de ocorrências dessas palavras-chave, com destaque para *Service Quality* com 305 ocorrências, *Customer Satisfaction* com 118, e *Restaurants* com 74.

4.5 Índices de Publicações por Áreas de Conhecimento

As áreas de conhecimento que se destacam são Negócios, Gestão e Contabilidade, com 429 registros, e Ciência Sociais com 113 registros. As outras áreas de conhecimento possuem menos 100 publicações.

4.6 Índices de Publicações por Periódicos

A Tabela 2 indica o número de publicações por periódico, com destaque para o *International Journal of Hospitality Management* com 49 registros. Foram destacados os primeiros 5 periódicos com publicações.

TABELA 2 – Índice de publicações por periódicos.

Periódicos	Nº de publicações
<i>International Journal of Hospitality Management</i>	49
<i>Journal of Foodservice Business Research</i>	42
<i>Journal of Hospitality and Tourism Research</i>	32
<i>International Journal of Contemporary Hospitality Management</i>	23
<i>Journal of Services Marketing</i>	15

Fonte: Elaborado pelo autor.

4.7 Índices de Publicações por Afiliação

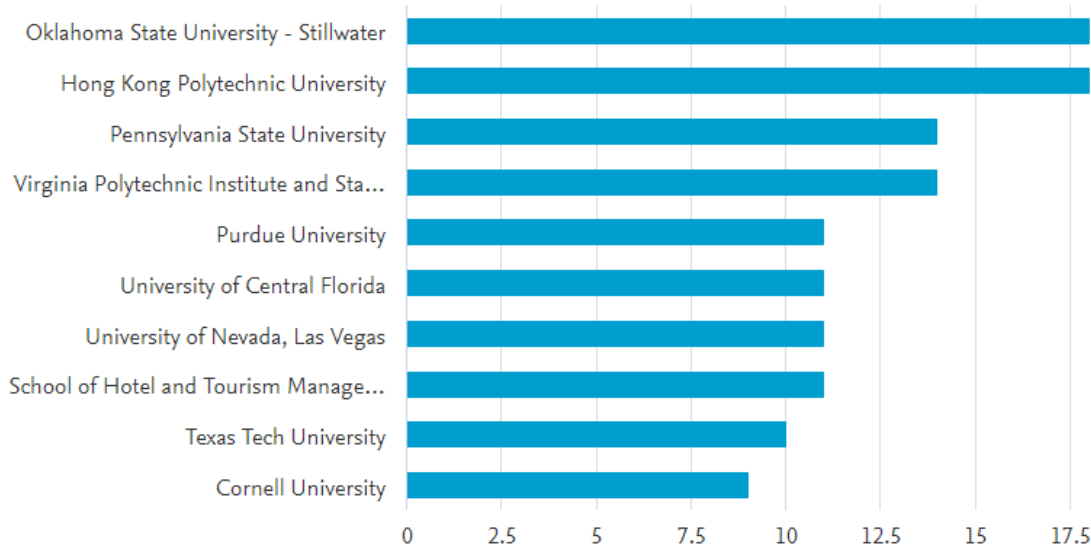


FIGURA 3 – Publicações por afiliação. Fonte: Elaborado pelo autor.

A Figura 3 indica as publicações por afiliação, com destaque para a Oklahoma State University - Stillwater, e Hong Kong Polytechnic University, ambas com 18 publicações.

4.8 Índices de Publicações por Autores

A Figura 4 ilustra a relação entre o número de publicações por autores, com destaque para o autor Lynn, M. com 11 publicações. Como complemento, a Figura 5 indica a existência de 64 clusters, com 3 autores, sendo que foram analisados 1327 autores por ocorrência em pelo menos 3 artigos.

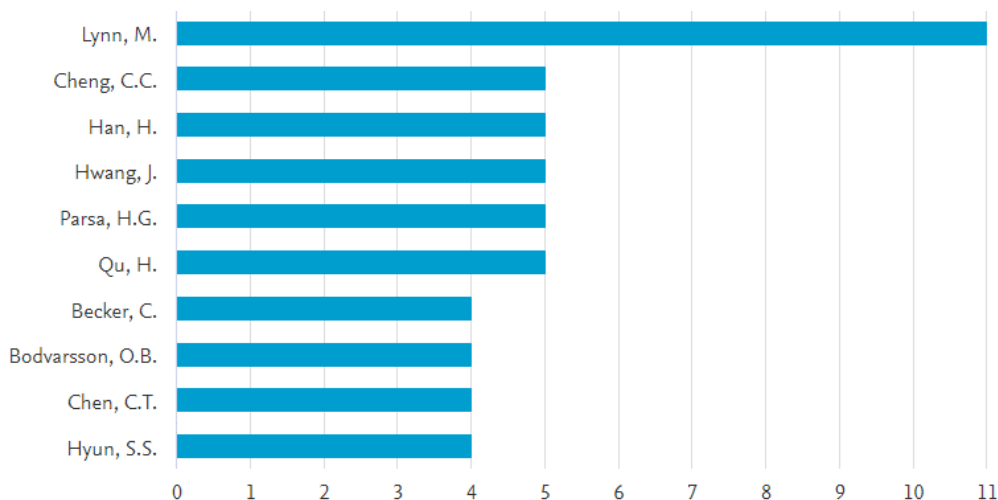


FIGURA 4 – Publicações por autores. Fonte: Elaborado pelo autor.

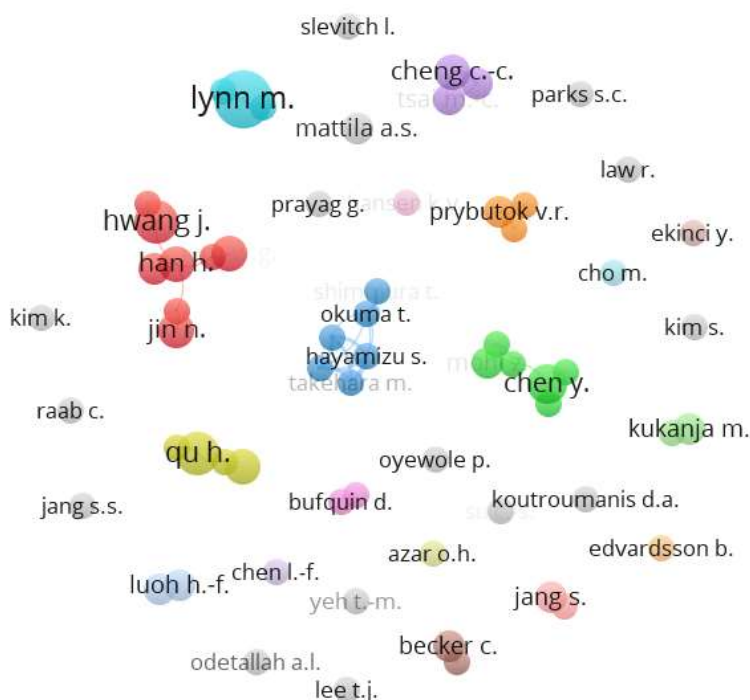


FIGURA 5 – Rede de autores. Fonte: VOSviewer.

5. Discussão dos Resultados

A bibliometria revela a importância da avaliação da qualidade em serviços em restaurantes, pois a publicação anual é crescente. Além disso, vários países, inclusive o Brasil vem publicando artigos sobre o tema, o que revela que os proprietários estão interessados nesse tipo de pesquisa. Afinal, um estabelecimento que atende as necessidades, e está de acordo com as expectativas do cliente, pode se manter competitivo no mercado.

O inglês é o idioma predominante. Isso pode significar tanto que países desenvolvidos publicam mais sobre o tema em questão, quanto, que pesquisadores de outros países publicam seus textos em inglês para ter mais visibilidade.

A área de conhecimento em destaque é área de Negócios, o que faz muito sentido, pois o tema central aqui tratado é qualidade de serviços em restaurantes, mas isso não impede que haja publicações sobre este tema em outras áreas.

O tema é tão interessante que não há um núcleo de autores definido, ou seja, muitos pesquisadores estão se dedicando ao estudo da qualidade de serviços em restaurantes. Isso pode acontecer por motivos que variam desde o interesse do próprio pesquisador, até interesse de um proprietário, visando melhorar a qualidade de seu estabelecimento baseado na opinião de seus próprios clientes.

6. Conclusões

A partir da bibliometria realizada neste trabalho, gerou-se um núcleo de partida sobre o estado da arte para a pesquisa sobre qualidade em serviços relacionada a restaurantes, que pode, inclusive, ser usado por outros pesquisadores.

A pesquisa na base de dados Scopus revelou que o tema tem despertado o interesse dos pesquisadores ao longo dos anos, já que há um crescimento da produção científica ano a ano. Sendo assim, o tema é importante para a sociedade e para a economia. As publicações estão distribuídas por diversos autores, em vários países.

Foi possível identificar quais autores possuem mais publicações, quais periódicos e países mais publicam. Essas informações podem ser úteis na construção de um trabalho que pretende avaliar a qualidade dos serviços prestados por algum tipo de restaurante.

Como sugestões para trabalhos futuros, o uso de outras bases como Science Direct, ISI (*Web of Science*), pode fornecer outras informações.

Não é possível generalizar os resultados deste trabalho, uma vez que a pesquisa considerou somente a base de dados Scopus, sendo esta, uma limitação.

Referências

ABRAHÃO, N.; SANCHES, F.G. **Avaliação da Qualidade Geral e de Serviços em uma Lanchonete Universitária através da Adaptação do Modelo Servqual**. Fortaleza: XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2015.

BRAGA, A. C.; PEREIRA, T. L.; ANDRADE Junior, P. P. **Avaliação de Restaurante Universitário por meio de indicadores de qualidade**. Desenvolvimento em Questão, v. 13, n. 30, p. 306-326. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/810/81054651008.pdf>>. Acesso em: jul. 2020.

BRASIL. Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980. Regulamenta dispositivos da Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, referentes aos Meios de Hospedagem de Turismo, Restaurantes de Turismo e Acampamentos Turísticos ("Campings"), 1980.

COSTA, H. G. **Modelo para webibliomining: proposta e caso de aplicação**. Revista da FAE, v. 13, n. 1, p. 115-126, 2010.

FREITAS, A. L. P.; BATISTA, V. R.; ALMEIDA, G. M. M. de. **Qualidade de serviços em escolas de idiomas: um estudo exploratório**. XXXII Encontro nacional de engenharia de produção, outubro, 2012.

GARVIN, D.A. **Gerenciando a Qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

GIMENES, M.H.S.G. **Compensação inolvidável: a construção de uma metodologia para analisar as experiências de alimentação de casas**. Estudos e Perspectivas no Turismo, v.21, p.802-824, 2012.

HOOD, W. W.; WILSON, C. S. **The literature of bibliometrics, scientometrics, and informetrics**. Scientometrics, Amsterdam, NL., v.52, n.2, p.291-314, Oct. 2001.

LAS CASAS, A.L. **Qualidade Total em Serviços: Conceitos, exercícios e casos práticos**. São Paulo: Atlas, 1994.

MACHADO, V.L.S. **Qualitatividade no Serviço Hospitalar: Uma Metodologia para Avaliação**. Rio de Janeiro: E-papers, 2001.

MARSON, D. Q.; Gutierrez, R. H.; Marson, P. R. **Uso do método Servqual e da matriz de importância e desempenho na análise da qualidade de serviços**. In: Congresso Brasileiro De Excelência Em Gestão, 9., 2013, Rio de Janeiro. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/810/81054651008.pdf>>. Acesso em: jul. 2020.

MARTINS, R A; COSTA NETO, P L de O. **Indicadores de Desempenho Para a Gestão Pela Qualidade Total**: Uma Proposta de Sistematização. *Gestão e Produção*, v.5, n.3, dez, 1998. Disponível em: <http://www.roseillimite.com.br/wp-content/uploads/2017/03/ARTIGO.IND_.DESEMPENHO.pdf> Acesso em: ago. 2019.

PALADINI, E.P. **Qualidade Total na Prática**. 2ª ed., São Paulo, Atlas, 1997.

PAULA, N. M. **Planejamento e gestão da hospitalidade em restaurantes**. In: Dencker, A. F. M. (Coord.). *Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, p. 149-166, 2004.

REISSWITZ, K. V. **A qualidade dos serviços oferecidos pelos restaurantes de carne na cidade de Porto Alegre, RS – Brasil**, 2011. Monografia (Curso de Especialização). Universidade do Vale do Itajaí, 2011. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Karina%20Von%20Reisswitz.pdf>>. Acesso em: out. 2019.

RYU, K.; HAN, H. **New or repeat customers: How does physical environment influence their restaurant experience?** *International Journal of Hospitality Management*. v. 30, p. 599–611, 2011.

SOUTO, C. M. R.; CORREIA-NETO, J. S. **Qualidade de Serviços**: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. *Journal of Perspectives in Management – JPM*, 1(1), p. 63-73, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/jpm/article/view/231693/25823>. Acesso em: jul. 2020.

SHIBA, S.; GRAHAM, A.; WALDEN, D. **A new American TQM**: four practical revolutions in management. Oregon / Massachusetts: Productivity / Center for Quality Management, 1993. 595p. Internet. Disponível em: <<http://www.walden-family.com/anatqm/A-New-American-TQM-smaller.pdf>>. Acesso em: set. 2019.

WAKEFIELD, K. L; BLODGETT, J. G. **The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings**. *Journal of Services Marketing*, v. 10, n. 6, p. 45-61, 1996.

WAKEFIELD, K. L; BLODGETT, J. G. **Customer response to intangible and tangible service factors**. *Psychology and Marketing*, v. 16, n. 1, p. 51–68, 1999.

ZHU, J., LIU, W. **A tale of two databases: the use of Web of Science and Scopus in academic papers**. *Scientometrics*, 2020, p. 1-15.