

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO

# FACES

JOURNAL

TECNOLOGIA DE GESTÃO EM AÇÃO

MANAGEMENT TECHNOLOGY IN ACTION

[www.fumec.br/publicacoes/revistas](http://www.fumec.br/publicacoes/revistas)

Publicação Trimestral da  
Faculdade de Ciências Empresariais  
Universidade FUMEC



Belo Horizonte - MG

FACES R. Adm. • Belo Horizonte v. 18 • n. 1 • p. 01-151 • jan./mar. 2019

**FUNDAÇÃO MINEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA - FUMEC**

Presidente: Prof. Air Rabelo

**UNIVERSIDADE FUMEC**

Reitor: Prof. Fernando de Melo Nogueira  
Vice-reitoria: Prof. Guilherme Guazzi Rodrigues  
Pró-reitoria de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão: Profª. Drª. Maria Lectícia Firpe Penna  
Pró-reitor de Graduação: Prof. Guilherme Guazzi Rodrigues  
Pró-reitoria de Planejamento e Administração: Prof. Márcio Dario da Silva

**FACE FUMEC**

Diretor Geral: Prof. Marco Túlio de Freitas  
Diretora de Ensino: Profª. Renata de Sousa da Silva Tolentino

**EDITOR**

Henrique Cordeiro Martins, Universidade FUMEC – Editor Geral  
Jefferson Lopes La Falce - Universidade FUMEC  
Cid Gonçalves Filho, Universidade FUMEC

**EDITORES ASSOCIADOS**

Prof. Marco Túlio Freitas, Universidade FUMEC  
Carlos Alberto Gonçalves, Universidade FUMEC

**CONTATO PRINCIPAL****Henrique Cordeiro Martins**

Professor Doutor  
Universidade Fumec  
Av. Afonso Pena 3880 - 1º andar - Bairro Cruzeiro  
30310-009 - Belo Horizonte - MG  
E-mail: faces@fumec.br

**CONTATO PARA SUPORTE TÉCNICO**

Renata Keller Silva de Abreu  
E-mail: renata.ksa@fumec.br

**CONSELHO EDITORIAL TÉCNICO-CIENTÍFICO NACIONAL**

Edson Luiz Riccio, FEA/USP  
Antonio Balloni, CENPRA/MICT  
Oscar Dalfovo, Universidade Regional de Blumenau  
Marília Damiani Costa, UFSC  
Ricardo Teixeira Veiga, CEPEAD/UFMG  
Antônio Artur de Souza, CEPEAD/UFMG  
Eduardo André Teixeira Ayrosa, EBAP/FGV/RJ  
Sérgio Carvalho Benício de Melo, PPGA/UFPE  
Sergio Henrique A. C. Forte, UNIFOR - CE  
Rodrigo Bandeira de Melo, Univale/SC  
Jorge Ferreira da Silva, IAG/PUC-RJ  
Sérgio Bulgacov, CEPAD/UFPR

**CONSELHO EDITORIAL TÉCNICO-CIENTÍFICO INTERNACIONAL**

Thomas Brashear, UMASS  
Luc Quoniam, Université du Sud Toulon-Var  
David Bruce, Institute of International Business  
Jürgen Müller, Berlin School of Economics  
César Archuby, Universidad de La Plata  
Armando Malheiro, Universidade do Porto  
Gustavo Guzman, Griffith University  
Suzana Braga Rodrigues, Erasmus University Rotterdam

**CONSULTORES EXTERNOS**

Sylvana Maria Brandao, UFPE  
Tereza Souza, Universidade Potiguar

Milena Rodrigues, Toledo Araçatuba  
Rolf Hermann Erdmann, Universidade Federal de Santa Catarina  
Carlos Alberto Costa, Universidade de Caxias do Sul  
Ralph Santos Silva, UNIP  
Maria Emilia Camargo, Universidade de Caxias do Sul  
Luiz Alberto Nascimento Campos Filho, Faculdades Ibmecc RJ, Brasil  
Camila Juvencio Dias, UniToledo - Araçatuba-SP  
Mauro Neves Garcia, Universidade Municipal de SCS  
Antonio Carlos Giuliani, Universidade Metodista de Piracicaba  
Heloisa Guimarães Peixoto Nogueira, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
André Gustavo Carvalho Machado, Universidade Federal da Paraíba  
Denise Del Prá Netto Machado, Universidade Regional de Blumenau  
Maria Augusta Soares Machado, IBMEC-RJ, Brasil  
Frederico Poley Marins Ferreira, Fundação João Pinheiro  
Arsênio Firmino Novaes Netto, Universidade Metodista de Piracicaba  
Pelayo Munhoz Olea, Universidade de Caxias do Sul  
José Arimatés Oliveira, UFRN - Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Mauro Sudano Ribeiro, Faculdades Pedro Leopoldo  
Sandra Maria Santos, Universidade Federal do Ceará  
Valeria Rueda Elias Spers, Universidade Metodista de Piracicaba  
Priscilla Ferreira da Fonseca, Newton Paiva  
Eduardo Damião da Silva, PUCPR  
Roberto Marcos da Silva Montezano, Faculdades Ibmecc RJ, Brasil

**FACES. Revista de Administração - v. 18, n. 1, 2019**  
**Belo Horizonte / MG: FUMEC.**

**Trimestral**

**ISSN 1517-8900**

**1. Administração - Periódicos. I. Fundação Mineira de**  
**Educação e Cultura. Faculdade de Ciências Econômicas,**  
**Administrativas e Contábeis de Belo Horizonte**

**CDD: 658(05)**

Periodicidade: trimestral

Data de início da circulação: 1º semestre 2000

Versão virtual integral: [www.fumec.br/publicacoes/revistas](http://www.fumec.br/publicacoes/revistas)

Indexação:

CAPES - Portal Periódicos

DOAJ - Directory of Open Access Journals

EBSCO - Host

E-Revistas - La Plataforma Open Access de Revistas Científicas Electrónicas  
Españolas y Latinoamericanas

IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

ISI Web of Knowledge

Latindex - Sistema regional de información en línea para revistas científicas  
de América Latina, el Caribe, España y Portugal

PKP - Public Knowledge Project

REDALYC - Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España  
y Portugal

Sumários.org

Projeto gráfico e editoração: Editora e Publicidade Arte & Diagramação

Site: [www.artediagramacao.com.br](http://www.artediagramacao.com.br)

E-mail: [publicidade@artediagramacao.com.br](mailto:publicidade@artediagramacao.com.br)

**Endereço para Correspondência: FACE - FUMEC / Revista Faces**  
**Rua Cobre, 200 - Cruzeiro - 30310-190 - Belo Horizonte / MG**  
**[www.fumec.br/publicacoes/revistas](http://www.fumec.br/publicacoes/revistas) - [faces@fumec.br](mailto:faces@fumec.br)**

## INTRODUÇÃO

A Revista FACES é uma publicação da Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis de Belo Horizonte, da Fundação Mineira de Educação e Cultura que, com mais de 45 anos de existência, consolida-se como uma instituição de ensino, atingindo sua maturidade e o reconhecimento de seu trabalho. Com um quadro docente de alto nível, a Universidade FUMEC dedica-se a atividades de graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão. Hoje, são cerca de 15 mil alunos e 500 professores.

A instituição, sem fins lucrativos, foi fundada por um grupo de professores que buscavam criar novas alternativas de formação acadêmica; é dotada de completa infraestrutura: salas amplas, espaços multimeios, apoio de informática, laboratórios nas diversas áreas, auditórios, anfiteatro, ginásio poliesportivo e três bibliotecas com acervo de mais de 90 mil volumes.

## MISSÃO DA UNIVERSIDADE FUMEC

A Universidade FUMEC, em atendimento às suas funções de ensino, pesquisa e extensão e com fundamento nos princípios e fins da educação nacional, tem por missão: *formar cidadãos conscientes de sua responsabilidade social, portadores dos valores de justiça e ética, nas diferentes áreas do conhecimento, aptos para a inserção nos diversos setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira.*

## MISSÃO DA REVISTA FACES

Fomentar a produção e a disseminação do conhecimento em Administração de Empresas, contribuindo para o desenvolvimento e o progresso do país e da sociedade.

## FOCO DA REVISTA FACES

A FACES busca atender a um amplo espectro de domínios de conhecimentos, perspectivas e questões em Administração.

O público-alvo da FACES é composto por um estrato relevante da comunidade empresarial – administradores, executivos, consultores e executivos de alta e média gerência –, e por acadêmicos – professores, pesquisadores e estudantes de Administração e áreas afins.

## TIPOS DE ARTIGOS VEICULADOS NA FACES

Desenvolvimento teórico: artigos sustentados por ampla pesquisa bibliográfica com propostas de novos modelos e interpretações para fenômenos relevantes no campo da Administração de Empresas.

Trabalhos empíricos: direcionados mais para a prática do administrador, os artigos baseiam-se em pesquisas metodologicamente bem fundamentadas, apresentam hipóteses que compreendem as teorias e suas variáveis, os resultados que comprovam (ou não) a teoria.

Ensaio: compõem formas mais livres de contribuição científica, com abordagens mais críticas e criativas, levando os leitores a reflexões sobre temas relevantes nas áreas do conhecimento.

### TEMAS E LINHAS EDITORIAIS:

- Administração de Ciência e Tecnologia
- Comportamento Organizacional
- Contabilidade
- Controle Gerencial
- Ensino e Pesquisa em Administração
- Estratégia
- Finanças
- Gestão da Informação
- Gestão de Operações e Logística
- Gestão Internacional
- Gestão Pública e Governança
- Mercadologia
- Organizações
- Recursos Humanos
- Relações de Trabalho
- Teoria das Organizações

**Prezados Pesquisadores, Acadêmicos, Dirigentes e Comunidade Empresarial**

Prezados leitores, temos a grata satisfação de publicar mais um volume da Revista FACES Journal. Como de costume, procurando cobrir vários campos dos estudos organizacionais, apresentamos, na presente edição, artigos sobre temas atuais e instigantes, os quais permeiam as atividades acadêmicas e gerenciais. Esperamos, assim, que os textos aqui publicados possam contribuir para a pesquisa científica e para as práticas gerenciais, de forma significativa.

Os artigos que compõem este número são:  
**BLOCKCHAIN: PERFIL DAS PESQUISAS DIVULGADAS EM PERIÓDICOS ACADÊMICOS**  
Fernanda da Silva Momo – Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Ariel Behr – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

**PRODUÇÃO ACADÊMICA SOBRE PESQUISAS DE ORÇAMENTOS FAMILIARES NA ADMINISTRAÇÃO**  
José Vitor Palhares – Universidade Federal de Minas Gerais  
Maria das Graças de Oliveira – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais  
Luciano Augusto Vega Pires – Universidade Federal de Viçosa

**DESTINAÇÃO SUSTENTÁVEL DE PNEUS AGRÍCOLAS INSERVÍVEIS: CONFIANÇA DOS AGRICULTORES E VIABILIDADE DE RECICLAGEM**  
Márcio Leandro Silva Correio – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Jorge Lucio dos Santos Coelho – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Marco Antonio Sartori – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Jerry Adriani Johann – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Geysler Rogis Flor Bertolini – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

**ESTUDOS NA CONTABILIDADE GERENCIAL: TEMAS, MÉTODOS E TEORIAS**  
Micheli Aparecida Lunardi Correio – Universidade Regional de Blumenau  
Alini Da Silva – Universidade Regional de Blumenau  
Caroline Sulzbach Pletsch – Universidade Regional de Blumenau  
Marcia Zanievicz Silva – Universidade Regional de Blumenau

**REFLEXÃO E EXPERIÊNCIA: ELOS PARA STORYTELLING E APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL**  
Eduardo Robini da Silva – Universidade de Caxias do Sul  
Fabiano Larentis – Universidade de Caxias do Sul  
Gabriela Zanandrea – Universidade de Caxias do Sul

**RESISTÊNCIA AO USO DO M-LEARNING POR PROFESSORES DO ENSINO SUPERIOR**  
Renata Kurtz – Universidade estadual do Rio de Janeiro  
Jorge Brantes Ferreira – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro  
Angilberto Sabino de Freitas – Universidade Unigranrio  
Jorge Ferreira da Silva – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

**LEALDADE DOS CLIENTES DE RESTAURANTES SELF-SERVICE**  
Roberta Fundão Correia de Freitas – Fucape Business School  
Emerson Wagner Mainardes – Fucape Business School  
Cristiane Antonietto Portugal – Fucape Business School

Boa leitura,  
Prof. Dr. Henrique Cordeiro Martins  
Prof. Dr. Jefferson Lopes La Falce  
Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho  
Editores da Revista de Administração  
FACES Journal - Universidade FUMEC

**Prezados Pesquisadores, Acadêmicos, Dirigentes e Comunidade Empresarial**

Dear readers, we have the pleasure to publish one more volume of Faces Journal. In order to cover many fields of organizational studies, as usual, in this edition we present articles addressing current issues and thought provoking, which address academic and managerial activities. We hope that the texts here presented could contribute significantly both to the scientific research and to managerial practices.

The articles included in this issue are:

**BLOCKCHAIN: PROFILE OF RESEARCH PUBLISHED IN ACADEMIC JOURNALS**

Fernanda da Silva Momo – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Ariel Behr – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

**ACADEMIC PRODUCTION ABOUT HOUSEHOLD BUDGET SURVEYS IN MANAGEMENT**

José Vitor Palhares – Universidade Federal de Minas Gerais

Maria das Graças de Oliveira – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais

Luciano Augusto Vega Pires – Universidade Federal de Viçosa

**SUSTAINABLE DESTINATION OF UNUSABLE AGRICULTURAL TIRES: CONFIDENCE OF FARMERS AND VIABILITY FOR RECYCLING**

Márcio Leandro Silva Correio – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Jorge Lucio dos Santos Coelho – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Marco Antonio Sartori – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Jerry Adriani Johann – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Geysler Rogis Flor Bertolini – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

**STUDIES IN MANAGEMENT ACCOUNTING: TOPICS, METHODS AND THEORIES**

Micheli Aparecida Lunardi Correio – Universi-

dade Regional de Blumenau

Alini Da Silva – Universidade Regional de Blumenau

Caroline Sulzbach Pletsch – Universidade Regional de Blumenau

Marcia Zanievicz Silva – Universidade Regional de Blumenau

**REFLECTION AND EXPERIENCE: LINKS FOR STORYTELLING AND ORGANIZATIONAL LEARNING**

Eduardo Robini da Silva – Universidade de Caxias do Sul

Fabiano Larentis – Universidade de Caxias do Sul

Gabriela Zanandrea – Universidade de Caxias do Sul

**RESISTANCE TO THE USE OF M-LEARNING BY HIGHER EDUCATION TEACHERS**

Renata Kurtz – Universidade estadual do Rio de Janeiro

Jorge Brantes Ferreira – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Angilberto Sabino de Freitas – Universidade Unigranrio

Jorge Ferreira da Silva – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

**LOYALTY OF SELF-SERVICE RESTAURANT CUSTOMERS**

Roberta Fundão Correia de Freitas – Fucape Business School

Emerson Wagner Mainardes – Fucape Business School

Cristiane Antonietto Portugal – Fucape Business School

Good read,

Prof. Dr. Henrique Cordeiro Martins

Prof. Dr. Jefferson Lopes La Falce

Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho

Editors Revista de Administração FACES Journal - Universidade FUMEC

### GESTÃO DA INFORMAÇÃO

#### 08 BLOCKCHAIN: PERFIL DAS PESQUISAS DIVULGADAS EM PERIÓDICOS ACADÊMICOS Fernanda da Silva Momo, Ariel Behr

A Blockchain é uma temática facilmente constatado em revistas de negócios e portais de tecnologia e destaca como uma tecnologia relevante e disruptiva para os negócios. Em seu conceito, destaca-se questões como descentralização, segurança (criptografia), confiança, automatização e publicidade das informações. Assim, no intuito de melhor situar o assunto Blockchain no contexto acadêmico, o presente estudo almeja destacar o perfil das pesquisas divulgadas em periódicos científicos sobre Blockchain, sistematizando assim as abordagens dadas a esse tema na pesquisa científica e contribuindo para a formação de agendas de pesquisa sobre o assunto. Para isso, optou-se por um estudo quantitativo, por meio de uma revisão sistemática de literatura sobre o tema Blockchain, publicados até abril de 2017. Foram estabelecidas estratégias de buscas que resultaram em uma base de 28 artigos, analisados com abordagem bibliométrica e com análise de conteúdo, definindo categorias por meio da contagem frequencial. Como resultados, destaca-se que há uma pluralidade de abordagens dada a essa temática, tendo em vista a área de conhecimento dos periódicos em que foram publicados. Além disso, esse é um tema que já possui espaço para discussão de sua aplicabilidade e pesquisas em diversos países, sendo possível destacar países como Estados Unidos, Países Baixos e Reino Unido.

### FINANÇAS

#### 29 PRODUÇÃO ACADÊMICA SOBRE PESQUISAS DE ORÇAMENTOS FAMILIARES NA ADMINISTRAÇÃO José Vitor Palhares, Maria das Graças de Oliveira, Luciano Augusto Vega Pires

O objetivo deste trabalho foi apresentar um panorama da produção científica brasileira que utiliza as Pesquisas de Orçamentos Familiares (POF) como base de dados nos artigos publicados na área das Ciências Sociais Aplicadas, em especial na Administração. Para tanto, foi realizada uma pesquisa bibliométrica como método de revisão sistemática de literatura nas bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Scientific Periodicals Electronic Library (SPELL) entre 2003 e 2017, que possibilitou a construção de um cenário sobre a temática considerando suas características, contribuições e problemáticas para a área. A análise dos resultados evidenciou que a POF é um tema frequente na Economia, mas recente e pouco utilizado na Administração. Desse modo, por se tratar de uma

pesquisa ampla, sistemática e que envolve múltiplas variáveis, as POF poderiam ser mais bem exploradas nas áreas de Marketing, Contabilidade e Administração Pública, pois possui interfaces com as mesmas.

### GESTÃO DE OPERAÇÕES E LOGÍSTICA

#### 50 DESTINAÇÃO SUSTENTÁVEL DE PNEUS AGRICOLAS INSERVÍVEIS: CONFIANÇA DOS AGRICULTORES E VIABILIDADE DE RECICLAGEM, Márcio Leandro Silva Correio, Jorge Lucio dos Santos Coelho, Marco Antonio Sartori, Jerry Adriani Johann, Geysler Rogis Flor Bertolini

O estudo objetivou identificar a percepção de consumo ambiental e consciência ambiental, moderada pela confiança atribuída pelo consumidor agrícola de uma empresa do ramo de recauchutagem de pneus agrícolas, contrapondo com a análise da viabilidade da implementação de uma usina de reciclagem de pneus inservíveis. A metodologia incluiu um estudo de caso no qual foi aplicado um instrumento de análise de natureza quantitativa, aplicando-se um questionário para 160 agricultores clientes da empresa, seguido da análise de viabilidade de uma usina de reciclagem de pneus. Resultados indicam que a consciência ambiental está correlacionada com a intenção de consumo, sob influência da variável moderadora confiança. Os agricultores não acreditam que suas ações podem produzir danos irreparáveis ao meio ambiente; não se preocupam com a relação entre os seres humanos e a natureza e não acreditam que as suas ações possam, de fato, provocar a destruição dos recursos naturais; apresentaram certa indiferença em relação às políticas adotadas pelas empresas ambientalmente corretas. Apesar disso, a análise de viabilidade indicou que a usina tem bons potenciais de geração de receitas e retorno sobre o investimento em até dois anos, pois há um mercado próprio para a sua destinação e geração de receitas, não dependendo dos consumidores agrícolas da organização. Desta forma, além de prover uma destinação adequada para os resíduos a usina traz retornos financeiros ao investidor dentro de um curto período de tempo, podendo, inclusive, servirem de recursos para as campanhas de conscientização ambiental dos agricultores.

### CONTABILIDADE

#### 72 ESTUDOS NA CONTABILIDADE GERCIONAL: TEMAS, MÉTODOS E TEORIAS Micheli Aparecida Lunardi Correio, Alini Da Silva, Caroline Sulzbach Pletsch, Marcia Zanievicz Silva

Este estudo teve por objetivo realizar uma pesquisa bi-

bliométrica dos artigos na área de contabilidade gerencial publicados em dez importantes revistas internacionais de contabilidade, no período de 2001 a 2018. Identificou-se os temas, métodos, teorias, características de autoria e rede social dos autores. Utilizou-se como procedimentos metodológicos aspectos descritivos, bibliométrico e quantitativo. Os resultados demonstraram que os temas mais investigados foram mensuração e avaliação de desempenho e sistema de controle gerencial, constata-se que as pesquisas de assimetria de custos e mudanças na contabilidade gerencial ganharam destaque. Como métodos observou-se levantamento de dados, estudo de caso e experimento. As teorias predominantes são as econômicas, porém podem-se observar pesquisas com cunho psicológico, sociológico e da física. Os autores, em sua maioria, apresentaram um artigo publicado, os que possuem mais de um artigo possuem redes sociais colaborativas pequenas, no entanto, o aumento destas redes colaborativas pode contribuir para o desenvolvimento da contabilidade gerencial.

O objetivo deste artigo é investigar os efeitos da resistência ao M-learning sobre a atitude e intenção de adoção desta inovação de ensino no educação superior, sob o ponto de vista de professores universitários. Para tal, foi realizada uma pesquisa com professores do ensino superior público e/ou privado no Brasil, em que se obteve 512 respostas válidas. O modelo foi estimado com a técnica de modelagem de equações estruturais. Os resultados sugerem que a resistência dos professores ao M-learning seja antecedente da atitude geral de adoção ao M-learning e que os professores percebem que seu desempenho profissional pode melhorar com o uso do M-learning. Os resultados representam avanços no conhecimento sobre adoção do M-learning na perspectiva dos professores, pouco explorada pela literatura e sugerem importantes ações gerenciais para instituições de ensino superior acerca da adoção e implementação de inovações.

### ORGANIZAÇÕES

**91** REFLEXÃO E EXPERIÊNCIA: ELOS PARA STORYTELLING E APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL Eduardo Robini da Silva, Fabiano Laurentis, Gabriela Zanandrea

A literatura de aprendizagem organizacional reconhece a importância da experiência e da reflexão. Contudo, ainda se observa uma carência de pesquisas abordando estes temas relacionados ao storytelling, haja visto, que o ato de contar histórias possibilita que experiências sejam mais facilmente explicitadas e refletidas no contexto organizacional. Baseado nesta afirmação, o objetivo deste ensaio teórico foi discutir sobre o papel do Storytelling como um meio de ligação entre Aprendizagem Organizacional, Reflexão e Experiência. Desse modo, os resultados deste estudo apontam que o storytelling contribui para o processo de reflexão, de modo que as histórias contadas se tornam um meio para reflexão, onde os ouvintes são estimulados a refletirem pela experiência explicitada pelo storytelling. Seguindo nesta linha de raciocínio, idealizou-se um framework conceitual contendo categorias que fundamentam o processo de reflexão estimulado pelo storytelling.

### ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO

**111** RESISTÊNCIA AO USO DO M-LEARNING POR PROFESSORES DO ENSINO SUPERIOR Renata Kurtz, Jorge Brantes Ferreira, Angilberto Sabino de Freitas, Jorge Ferreira da Silva

### MERCADOLOGIA

**130** LEALDADE DOS CLIENTES DE RESTAURANTES SELF-SERVICE Roberta Fundão Correia de Freitas, Emerson Wagner Mainardes, Cristiane Antonietto Portugal

Esta pesquisa teve como objetivo identificar os antecedentes da lealdade dos clientes de restaurantes self-service. Foi proposto um modelo teórico relacionando lealdade, lembranças e associações da marca, valor percebido, qualidade geral percebida e os construtos da escala Qualidade Percebida nos Serviços. A aplicação do questionário obteve 355 respostas. A técnica de análise de dados utilizada foi a Modelagem de Equações Estruturais. Os resultados indicaram que o valor percebido e a qualidade geral percebida tendem a influenciar positivamente a lealdade dos clientes de restaurantes self-service. E três dos cinco construtos da escala QPS, aspectos físicos, soluções dos problemas e políticas internas, tendem a influenciar a percepção de qualidade dos consumidores de restaurantes self-service. Concluiu-se que, quanto maior for a qualidade geral percebida dos serviços dos restaurantes self-service, e quanto mais eles acrescentarem valor a alimentação dos clientes, provavelmente maior será a lealdade de seus clientes. Como contribuição, destaca-se que os resultados encontrados aqui indicam serem novidade na literatura, visto que não foram encontradas pesquisas sobre esse tipo de restaurante. Apesar do setor de restaurantes ser extensamente investigado, o tipo self-service não demonstra ter sido estudado anteriormente, sendo esta a lacuna de conhecimento tratada neste estudo, resultando nos antecedentes de lealdade dos clientes de self-service.