**Vol.18 Nº 1 – janeiro/março 2019.**

**Editorial**

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 AGRICOLAS INSERVIVEIS: 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

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 -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

**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

**ARTIGO 5961**

**BLOCKCHAIN: PERFIL DAS PESQUISAS DIVULGADAS EM PERIÓDICOS ACADÊMICOS**

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 intuido de melhor situar o assunto Blockchain no contexto acadêmico, o presente estudo almeja destacar o perfil das pesquisas divulgadas em periódicos científicos sobre Blockchain, sitematizando 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.

**Palavras-chave**: Blockchain. Bibliometria. Periódicos Acadêmicos.

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

**ABSTRACT**

Blockchain is a subject easily found in business magazines and technology portals and stands out as a relevant and disruptive technology for business. In its concept, it's worth mentioning topics like decentralization, security (encryption), confidence, automation and publicity of the information. Thus, in order to better situate the Blockchain subject in the academic context, this study aims to highlight the profile of published studies in scientific journals on Blockchain, thereby systematizing the approaches to this theme in scientific research and contributing to the formation of research agendas about the subject. In order to that, a quantitative study was carried out, through a systematic review of the literature on the Blockchain theme published until April 2017. Search strategies has been established and resulted in a base of 28 articles, analyzed with a bibliometric approach and with content analysis, defining categories by frequency counting. As results, it is highlighted that there are a plurality of approaches on this subject, considering the area of knowledge of the periodicals in which they were published. In addition, this is a topic that already has room for discussion of its applicability and research in various countries, being possible to point out various countries such as the United States, the Netherlands and the United Kingdom.

**Keywords:** Blockchain. Bibliometria. Academic Newspapers.

Área: Gestão da Informação

Submissão: 28/02/2018

Aprovação: 12/11/2018

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

Ariel Behr - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

**Artigo 6013**

**PRODUÇÃO ACADÊMICA SOBRE PESQUISAS DE ORÇAMENTOS FAMILIARES NA ADMINISTRAÇÃO**

**RESUMO**

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.

**PALAVRAS-CHAVE:** Pesquisa de Orçamentos Familiares. Bibliometria. Administração. Orçamento Familiar. Economia.

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

**ABSTRACT**

The objective of this paper was to present an overview of the Brazilian scientific production that uses the *Household Budget Surveys* (HBS) as a database in the articles published in the area of ​​Applied Social Sciences, especially in Management. In order to do so, a bibliometric research was carried out as a method of literature systematic review in the Scientific Electronic Library Online (SciELO) and Scientific Periodicals Electronic Library (SPELL) databases between 2003 and 2017, which allowed the construction of a scenario about this subject, considering its characteristics, contributions and problems for the area. The analysis of the results showed that the POF is a frequent theme in Economics, but recent and little used in the Management. Because it is a broad, systematic and multi-variable research, the POF could be better explored in the Marketing area, Accounting and Public Management, because it has interfaces with them.

**KEYWORDS:** Household Budget Surveys. Bibliometrics. Management. Household budget. Economy.

Área: Finanças

Submissão: 01/03/2018

Aprovação: 20/11/2018

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

**Artigo 6044**

**DESTINAÇÃO SUSTENTÁVEL DE PNEUS AGRICOLAS INSERVIVEIS: CONFIANÇA DOS AGRICULTORES** **E VIABILIDADE DE RECICLAGEM**

**RESUMO**

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.

**Palavras-Chave**

Sustentabilidade; Pneus Inservíveis; Agricultores; Consciência ambiental; Usina recicladora.

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

**ABSTRACT**

The study aimed to identify the perception of environmental consumption and environmental awareness, moderated by the trust attributed by the agricultural consumer of a company in the field of retreading of agricultural tires, opposing with the feasibility analysis of the implementation of a waste tire recycling plant. The methodology included a case study in which an analytical instrument of quantitative nature, was applied, applying a questionnaire to 160 farmers the company's customers, followed by the feasibility analysis of a recycling plant of tires. Results indicate that environmental awareness is correlated with the intention of consumption, under the influence of the moderating confidence variable. Farmers do not believe that their actions can produce irreparable damage to the environment; they do not care about the relationship between humans and nature and do not believe that their actions can actually cause the destruction of natural resources; presented some indifference towards the policies adopted by environmentally correct companies. Nevertheless, the feasibility analysis indicated that the plant has good potential to generate revenues and return on investment in up to two years, because there is a proper market for its destination and revenue generation, not depending on the organization's agricultural consumers. In this way, in addition to providing a suitable destination for the waste, the plant brings financial returns to the investor within a short period of time, and may even serve as resources for farmers' environmental awareness campaigns.

**Keywords**

Sustainability; Insectible Tires; Farmers; Environmental awareness; Recycling plant.

Área: Gestão de Operações e Logística

Submissão: 06/04/2018

Aprovação: 02/12/2018

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

**Artigo 6062**

**ESTUDOS NA CONTABILIDADE GERENCIAL: TEMAS, MÉTODOS E TEORIAS**

**RESUMO**

Este estudo teve por objetivo realizar uma pesquisa bibliométrica 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.

**Palavras-chave:** Contabilidade Gerencial; Principais Revistas Internacionais; Temas, Métodos e Teorias. Redes de autores.

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

**ABSTRACT**

This study aimed to carry out a bibliometric survey of articles in the area of managerial accounting published in ten major international accounting journals from 2001 to 2018. The authors' themes, methods, theories, authorship characteristics and social network were identified. Descriptive, bibliometric and quantitative aspects were used as methodological procedures. The results showed that the most investigated subjects were measurement and performance evaluation and management control system, it is verified that the asymmetry research of costs and changes in managerial accounting gained prominence. As methods were observed data collection, case study and experiment. The predominant theories are economic, but one can observe psychological, sociological and physical research. The authors, for the most part, presented a published article, those who have more than one article have small collaborative social networks, however, the increase of these collaborative networks can contribute to the development of managerial accounting.

**Keywords:** Management accounting; Major International Magazines; Themes, Methods and Theories. Networks of authors.

Área: Contabilidade

Submissão: 09/04/2018

Aprovação: 15/11/2018

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

**Artigo 6086**

**REFLEXÃO E EXPERIÊNCIA: ELOS PARA STORYTELLING E APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL**

**RESUMO**

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*.

**Palavras-Chave:** Aprendizagem; Aprendizagem Organizacional; *Storytelling*; Aprendizagem Reflexiva; Aprendizagem Experiencial.

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

**ABSTRACT**

The organizational learning literature recognizes the importance of experience and reflection. However, there is still a lack of research addressing these themes related to storytelling, since it has seen that storytelling enables experiences to be more easily explained and reflected in the organizational context. Based on this statement, the objective of this theoretical essay was to analyze the relationship between the themes, Organizational Learning, Reflection, Experience and the role of Storytelling as a means of linking them. Thus, the results of this study point out that storytelling contributes to the reflection process, so that storytelling becomes a medium for reflection, where the listeners are encouraged to reflect by the experience explained by storytelling. Following this line of reasoning, we conceived a conceptual framework containing categories that underlie the reflection process stimulated by storytelling.

**Key words:** Learning; Organizational Learning; Storytelling; Reflexive Learning; Experiential Learning

Área: Organizações

Submissão: 17/04/2018

Aprovação: 27/11/2018

Eduardo Robini da Silva - Universidade de Caxias do Sul

Fabiano Larentis - Universidade de Caxias do Sul

Gabriela Zanandrea - Universidade de Caxias do Sul

**Artigo 6511**

**RESISTÊNCIA AO USO DO M-LEARNING POR PROFESSORES DO ENSINO SUPERIOR**

# RESUMO

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.

**Palavras-chave**: *Mobile Learning*; adoção de inovações; resistência, professores; atitude.

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

# ABSTRACT

The goal of this study is to investigate the effects that professors' resistance to m-learning has on their attitude and their adoption of this teaching innovation in higher education. To achieve this, a survey with higher education instructors from public and private institutions in Brazil was conducted. With 512 valid responses, the proposed relationships, linking innovation attributes to resistance, attitude and adoption intention, were estimated via structural equation modeling. The results suggest that professors' resistance to m-learning is an important antecedent to their general attitude towards m-learning, with instructors perceiving that their teaching perfomance can be improved with through m-learning usage. The study's results and discussion represent a relevant contribution on the understanding of m-learning adoption by higher education professionals, a group of stakeholders seldom evaluated in m-learning research. Finally, the study concludes with suggestions to higher education institutions on how to foster the adoption and successful implementation of m-learning.

**Keywords**: Mobile Learning; innovation adoption; resistance; teachers; attitude

Área: Ensino e Pesquisa em Administração

Submissão: 29/09/2018

Aprovação: 10/01/2019

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

**Artigo 6641**

**LEALDADE DOS CLIENTES DE RESTAURANTES SELF-SERVICE**

**RESUMO**

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.

**Palavras-chave:** Lealdade de Clientes. Valor Percebido. Qualidade Geral Percebida. Restaurantes self-service.

**LOYALTY OF SELF-SERVICE RESTAURANT CUSTOMERS**

**ABSTRACT**

This research sought to identify the antecedents of the loyalty of self-service restaurant customers. It was proposed a theoretical model relating loyalty, brand awareness and associations, perceived value, perceived general quality and the constructs of the Retail Services Quality (RSQ) scale. The application of the questionnaire obtained 355 responses. The data analysis technique was the Structural Equations Modeling. The results indicated that perceived value and perceived general quality tend to positively influence the loyalty of self-service restaurant customers. And three of the five constructs of the RSQ scale, physical aspects, problem solving and internal policies, tend to influence consumer perceptions of self-service restaurants. It was concluded that the greater the overall perceived quality of self-service restaurant services, and the more they add value to customers' food, the greater the loyalty of their customers. As a contribution, it is worth noting that the results found here are unpublished in the literature, since no research was found on this type of restaurant. Although the restaurant sector is extensively investigated, the self-service type does not demonstrate that it was previously studied, this being the knowledge gap addressed in this study, resulting in the loyalty antecedents of self-service clients.

**Keywords:** Customer Loyalty. Perceived Value. General Quality Perceived. Self-service restaurants.

Área: Mercadologia

Submissão: 30/11/2018

Aprovação: 12/02/2019

Roberta Fundão Correia de Freitas - Fucape Business School

Emerson Wagner Mainardes  - Fucape Business School

Cristiane Antonietto Portugal - Fucape Business School