

Aluna: Francielza Barbalho de Moraes

Profa. Orientadora: Sayonara Sonaly Rocha

RESUMO

O Mercadinho Sacolão há dez anos estabelecido no Amarante, em São Gonçalo do Amarante, tem uma diversidade de clientes (cerca de 200 ao dia) que buscam, diariamente, satisfação e qualidade ao efetuarem suas compras naquele estabelecimento, em detrimento da concorrência com o comércio da proximidade ou médias e grandes empresas na cidade. Este trabalho trará uma aplicação de pesquisa descritiva, com análises qualitativas e quantitativas e envolverá 358 questionários aplicados aos atuais clientes. Ao final, através do modelo Servqual, o resultado esperado será a avaliação do nível de qualidade percebido pelos atuais clientes, indicando as suas expectativas quanto aos serviços prestados pelo Mercadinho Sacolão.

Palavras-chaves: Qualidade, Servqual, Varejo, Mercadinho.