**INOVAÇÃO EM SERVIÇOS: UM ESTUDO NO SEGMENTO DE RESTAURANTES NO POLO GASTRONÔMICO EM JUAZEIRO DO NORTE**

Discente: Maria Joseane Brito

Profa Dra. Jeniffer de Nadae

Profa. Msc. Halana Adelino Brandão

**RESUMO**

Ordinalmente os estudos sobre a inovação estão ganhando cada vez mais importância no mundo corporativo, o substantivo inovação tem lugar de destaque. Desde modo o objetivo deste artigo é investigar o nível de satisfação e percepção da inovação pelos consumidores de restaurantes gastronômicos na cidade de Juazeiro do Norte em relação aos diversos tipos de serviços ofertados neste ambiente de serviço. Assim, utilizou-se um survey com a aplicação de questionário e obteve-se um retorno de 350 consumidores, compondo assim, a amostra analisada. Os dados obtidos foram analisados por meio de técnicas da estatística descritiva e multivariada. As análises permitiram verificar o nível de satisfação em vários aspectos distintos dos estabelecimentos. O questionário foi aplicado em sete restaurantes distintos localizados no polo gastronômico da cidade de Juazeiro do norte e teve como objetivo medir o nível de satisfação em vários aspectos distintos dos estabelecimentos, os clientes deveriam atribuíram uma nota de 1 a 5 de acordo com o seu nível de satisfação aos serviços descritos, onde, 1 você está "Insatisfeito", 2 "Pouco Satisfeito" , 3 " Nem Insatisfeito nem Satisfeito" , 4 " Satisfeito" e 5 " Muito Satisfeito". Referente a diversos aspectos como qualidade dos produtos oferecidos, atendimento, agilidade de entrega, dentre outros.Sendo assim a dimensão prazer ativada pelo ambiente liga-se positivamente à satisfação com o serviço e com o ambiente.

**Palavras-chave**: Inovação em serviços; ambiente de serviços; restaurantes gastronômicos, Polo gastronômico.