

**SATISFAÇÃO DOS CLIENTES PELOS SERVIÇOS DE
TRANSPORTE DE VEÍCULOS, PRESTADOS PELA EMPRESA
REAL GUINCHOS ÀS SEGURADORAS**

JOAO HENRIQUE SCHLINTWEIN¹

ALEXANDRE DE SÁ OLIVEIRA²

RESUMO

O presente trabalho refere-se a uma pesquisa de satisfação de clientes em relação aos serviços prestados pela empresa Real Guinchos, que atua no ramo de transporte de veículos atendendo tanto a seguradoras como a clientes particulares. A Real Guinchos localiza-se na cidade de Balneário Camboriú e atende várias cidades da região. Para se alcançar estes objetivos foi necessário realizar pesquisas documental e bibliográfica, além da aplicação de um questionário para conhecer o perfil dos clientes que utilizam estes serviços. O questionário utilizado foi do tipo estruturado, juntamente com a metodologia NPS (Net Promote Score), objetivando conhecer a opinião dos clientes participantes da mesma. A amostra foi do tipo intencional ou por conveniência e o resultado foi avaliado como satisfatório, uma vez que a maior parte dos entrevistados afirmou que indicariam a Real Guinchos para outras pessoas. Por fim, utilizou-se matrizes de responsabilidade do tipo 5W1H, visando propor à organização estudada estratégias de intervenção para possíveis melhorias a partir das observações feitas pelos clientes participantes do estudo.

Palavras-chave: Satisfação dos clientes. Transporte de veículos. Marketing.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Recursos Humanos UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC.
joazinho.h.s@hotmail.com

² Prof(a). Msc. Orientador(a), UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC.
profalexandredea@univali.br