

MUITO + GESTÃO

Anais da Semana Científica e de Extensão

Escola de Negócios - Univali
Curso de Administração
Campus de Balneário Camboriú

E AÍ, VAI PEDIR TÁXI OU UBER? A SATISFAÇÃO DOS CONSUMIDORES PERANTE ESSES SERVIÇOS EM BALNEÁRIO CAMBORIÚ/SC

Nadine Netto Jardim¹
Camila da Silva Schmitt²

RESUMO

Todas as empresas precisam estar atentas em seus clientes, o que os mesmos estão buscando, o que esperam do produto ou serviço e o que os motiva a escolher por eles. Avaliar a satisfação dos seus consumidores possibilita conhecer mais a fundo seus clientes, tudo o que pensam sobre o que a empresa está oferecendo, assim como quais ações deverão ser tomadas pela organização para se atingir o nível de qualidade esperado por eles. Através de um pré-teste e de um questionário aplicado na cidade de Balneário Camboriú foi possível definir o que o cliente leva em consideração ao optar pelos serviços de táxi e/ou Uber, sendo os principais aspectos relacionados ao custo x benefício, a segurança imposta aos usuários e também o tempo para a solicitação e utilização do serviço durante o trajeto a ser realizado. Também foi possível identificar qual a percepção que os mesmos possuem sobre estes dois serviços. Os resultados obtidos pela pesquisa demonstraram que o serviço prestado pela Uber está se sobressaindo em relação ao praticado pelo táxi, sendo esta diferença significativa, uma vez que o grau de satisfação dos usuários em relação ao táxi está no nível de indiferente, já a avaliação relacionada ao Uber está próxima da satisfação total.

Palavras-chave: Palavras-chave: Táxi; Uber; Pesquisa de Satisfação.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC.
nadinenettojardin@hotmail.com

² Profª. MSc. Orientadora, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú /SC. camila.s.schmitt@gmail.com