



MUITO + GESTÃO

Anais da Semana Científica e de Extensão

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

CONNEXÃO TRANSP & TURISMO UMA PREOCUPAÇÃO COM O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ESTUDANTES.

Adir Cecilio Leon Morel¹

Marcio Daniel Kiesel²

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo geral “Avaliar a satisfação dos usuários que utilizam os serviços de transporte universitário para as cidades de Joinville, Itajaí e Balneário Camboriú, prestado pela empresa Conexão Transporte Ltda. Partindo da observação do mercado de prestação de serviços, o trabalho se baseia basicamente em analisar a satisfação dos usuários. A pesquisa foi realizada por meio de questionário, em que obteve-se um levantamento com relação ao atendimento prestado pela empresa, nos vários aspectos que compõem serviços desta natureza. Também constou na pesquisa à estrutura física – o veículo da empresa, como aparência, estado de conservação e conforto, a fim de identificar e encontrar pontos fortes e fracos, as oportunidades. Por fim, foram coletadas informações quanto ao preço praticado pela empresa, bem como foi aberto aos clientes a oportunidade de deixar suas críticas e sugestões. Sendo assim, foi possível fazer um levantamento e propor melhorias com base nas análises. Acredita-se que este estudo será de grande valia para empresa, auxiliando nas melhorias e reduzindo assim os riscos do negócio.

Palavras-chave: Palavras-chave: satisfação, transporte, serviços.

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

² Prof. Msc. Orientador, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. mdk@univali.br