



## **NÍVEL DE SATISFAÇÃO E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE BAGÉ – UM ESTUDO DE CASO**

Michel Caldeira dos S. Prestes<sup>1</sup>, Rita Luciana Saraiva Jorge<sup>2</sup>

O Marketing faz parte do dia-a-dia das pessoas e das organizações, quer seja com fins lucrativos quer não seja. Enfoca-se a importância de se criar valor para o cliente, por meio do entendimento do seu comportamento, identificando suas percepções quanto a benefícios e custos. A essência do Marketing está no processo de troca. Ao se identificarem desejos ou necessidades, busca-se satisfazê-los, comprando produto ou serviço para vender, estabelecendo, assim, uma troca na qual organizações e clientes, empresas ou consumidores participam. Em tempos de exigência, onde usuários de serviços de transporte coletivo demandam qualidade e inclusive, que o serviço prestado seja um fator que auxilie a cumprir suas tarefas e operacionalize de forma eficiente seus planos. O que define uma relação entre a satisfação do usuário e a qualidade do serviço, que por sua vez deve ser prestado e oferecido correspondendo tais expectativas. Este estudo tem por objetivo analisar a influência da qualidade do serviço na satisfação do usuário do transporte coletivo público na cidade de Bagé/RS. A pesquisa caracteriza-se como pesquisa descritiva e o método de estudo é quali-quantitativo. O meio empregado para obtenção dos resultados é uma pesquisa de campo. O delineamento da pesquisa deu-se através de um estudo de caso, tendo como população alvo usuários do serviço de transporte público coletivo de Bagé/RS. Os instrumentos de coleta de dados é uma entrevista com um gestor e um questionário com os usuários aplicados no segundo semestre de 2017. Para a análise dos dados, utilizou-se o método descritivo com analogia ao referencial teórico referente ao tema. A pesquisa encontra-se em andamento. Serão utilizados resultados balizadores deste estudo a partir de pesquisa já realizada na empresa no ano de 2016, contudo estima-se resultados equivalentes na atualização da pesquisa que apontou quanto a satisfação em utilizar o serviço de transporte coletivo da empresa Stadtbuss os usuários estão satisfeitos e muito satisfeitos, sendo 72% do geral, tendo destaque em alguns itens, como comportamento do motorista e cobrador, conforto e segurança no trânsito. Sobre o grau de importância considerados muito importante e importante para os passageiros foi a manutenção/conservação apontado por 97% dos respondentes, conforto das poltronas é muito importante e importante para 98% e comportamento do motorista/cobrador é muito importante e importante para 99% dos usuários que

<sup>1</sup> Discente do Curso de Administração /URCAMP

<sup>2</sup> Mestre, Docente do Curso de Administração/URCAMP

responderam a pesquisa. Quanto às reclamações existe uma insatisfação com relação à disponibilidade de horários nas linhas, disponibilidade de horários aos finais de semana e pontualidade. Estima-se que esses resultados sejam novamente encontrados, pois a empresa trabalha em busca de uma melhoria contínua em seus serviços para usuários do transporte coletivo da cidade de Bagé/RS havendo conformidade em relação aos quesitos mais importantes e um padrão de qualidade que atende às expectativas dos usuários. Conclui-se, então, que a pesquisa de satisfação é uma ferramenta essencial à busca de estratégias e ações visando a melhoria contínua bem como a manutenção da competitividade no mercado.

**Palavras chave:** Transporte público, qualidade, satisfação.