



## UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO EM RELAÇÃO AS MELHORIAS OCORRIDAS NO PERÍODO DE 2016 A 2017

**Autores:** NÚBIA WANIELLE FERNANDES LEITE, MARIA EDUARDA DE OLIVEIRA AQUINO,  
VINICIUS SILVA LOPES, CLAUDIANA APARECIDA LEAL DE ARAÚJO

**Introdução:** A utilização de transportes em terminais rodoviários, pela população tem sido de grande procura em todas as cidades. Em Montes Claros, por ser uma cidade polo do Norte de Minas, circulam diariamente centenas de pessoas tanto para embarque e desembarque, enfatizando a necessidade de estudos sobre satisfação dos serviços prestados aos usuários. Como referencia teórica, Kotler (1998, p. 53) define satisfação como: "[...] o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa." Ou seja: a satisfação é percebida pelo consumidor quando ele adquire determinado produto ou serviço e pode compará-lo com suas expectativas (ou com produtos e serviços que prometem a mesma sensação). Se a sensação não o atende, ele estará insatisfeito. **Objetivo:** Analisar a satisfação dos usuários do transporte rodoviário em relação as melhorias ocorridas no período de 2016 a 2017, no terminal rodoviário "ILDEUBERTO ALVES DE FREITAS", situado na cidade de Montes Claros. **Metodologia:** A presente pesquisa se caracteriza como bibliográfica, qualitativa, e descritiva. Os aspectos analisados na coleta das informações, por meio de entrevistas, foram: a estrutura do terminal rodoviário, o atendimento, segurança, higiene e preço. **Resultados:** Em relação à segurança, foi percebido que há um número maior de guardas municipais no local. Quanto a estrutura não se fez grandes mudanças, porém, novos assentos foram disponibilizados para aqueles que aguardam a chegada do transporte. Entretanto, os usuários ainda aguardam maiores melhorias quanto à estrutura do prédio ( piso, teto, escadaria, lojas), o que impacta muito na estética interna e externa do local e no conforto para aqueles que o frequentam. Ficou bem explicito que os usuários não estão satisfeitos, mas ainda possuem expectativas que melhorias sejam realizadas no decorrer dos próximos meses. **Considerações Finais:** o estudo apresentou que, o terminal rodoviário obteve melhorias no período estudado. No entanto, os usuários ainda apresentam sugestões e reclamações em relação ao terminal, demonstrando que a satisfação ainda é incipiente, pois as expectativas de melhorias para o bom desenvolvimento do local, precisa ser atendida em sua totalidade.