**Pesquisa de satisfação dos usuários dos sistemas de transporte público urbano e semi-urbano como ferramenta para melhoria das gestões pública e privada nos municípios pesquisados.**

**Natureza:** Pesquisa

**Início**: 2015

**Responsável:** Dr. Jorge Alberto Velloso Saldanha

**Linha de Pesquisa**: Estratégia, Mercados e Aprendizagem.

**Descrição**: Nas últimas décadas vários autores como Rossi e Slongo (1998); Malhotra e Peterson (2001); Piercy (2002); Kates e Robertson (2004); Alam (2005); Malhotra et al (2005); Gummesson (2005), entre outros, destacam a importância de se realizar pesquisas de satisfação como forma de obtenção de informações para obter melhores resultados em relação à gestão de empresas privadas. Um dos principais desafios para as empresas de transporte público urbano é prestar um serviço que tenha qualidade e preço acessível a seus clientes. Em face deste contexto, pesquisar a satisfação do consumidor do serviço de transporte público urbano torna-se ponto fundamental para um planejamento tanto das empresas envolvidas quanto do Poder Público por ser uma concessão do Estado, conforme Borges e Fonseca (2002). Espera-se que os resultados deste trabalho possam auxiliar na melhoria da gestão do transporte coletivo rodoviário urbano nas regiões pesquisadas, impactando de forma positivamente na satisfação e na qualidade de vida dos usuários deste serviço.

**Equipe**

|  |  |
| --- | --- |
| **Responsável** | **Integrantes** |
| Jorge Alberto Velloso Saldanha | Jorge Alberto Velloso Saldanha |
|  | Robson Tavares da Silva |
|  | Victor Miranda de Oliveira |