

INTRODUÇÃO

Uma das principais fontes de renda do país é o turismo, portanto analisaremos a empresa Monte Rey Turismo localizada em Rio Pomba-MG, é um setor que existe muita expectativa nos próximos anos. “De janeiro a novembro de 2019, o índice de atividades turísticas no Brasil cresceu 2,6% em relação ao mesmo período do ano passado. Os dados são da Pesquisa Mensal de Serviços (PMS), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)” (IBGE, 2020).

Levando-se em conta o mercado de turismo, o presente trabalho tem como problema de pesquisa: Os clientes estão satisfeitos pelos serviços prestados pela empresa Monte Rey Turismo?

Como objetivo geral, buscou-se levantar opiniões de clientes que realizaram viagens de turismo com a empresa e avaliar a qualidade do serviço prestado.

METODOLOGIA

Esta pesquisa se classifica, quanto ao tratamento dos dados, como quantitativa. É também aplicado, estudo de caso e como forma de avaliação foi aplicado um questionário

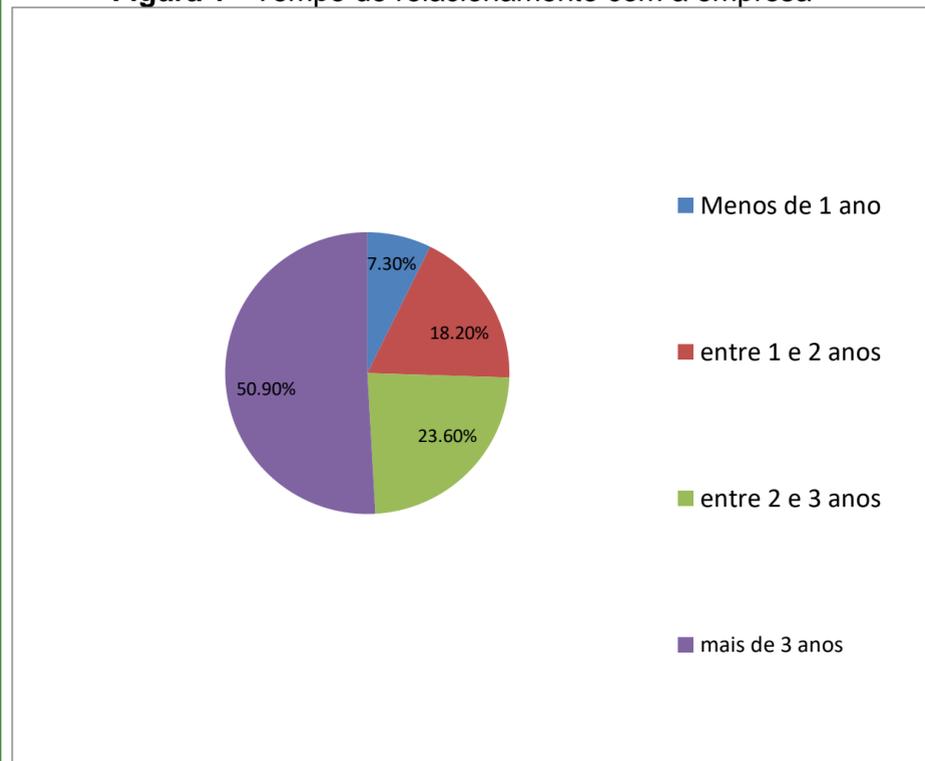
A pesquisa foi realizada a fim de medir o grau de satisfação em relação à empresa Monte Rey Turismo, que atua no setor de transporte de passageiros e está localizada no município de Rio Pomba-MG.

A empresa Monte Rey Turismo tem 120 clientes. Para obter confiabilidade e precisão na pesquisa, foram entrevistadas 55 pessoas, coeficiente mínimo para medir a satisfação dos clientes. Foram considerados clientes, pessoas que estão cadastradas no sistema da empresa que costumam realizar viagens e excursões com mais frequência.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A maior parte dos entrevistados possui mais de 3 anos de relacionamento com a empresa; 7,30% têm menos de 1 ano; 18,20%, entre 1 e 2 anos; 23,60%, entre 2 a 3 anos; e 50,90 apontaram ter mais de 3 anos de relacionamento.

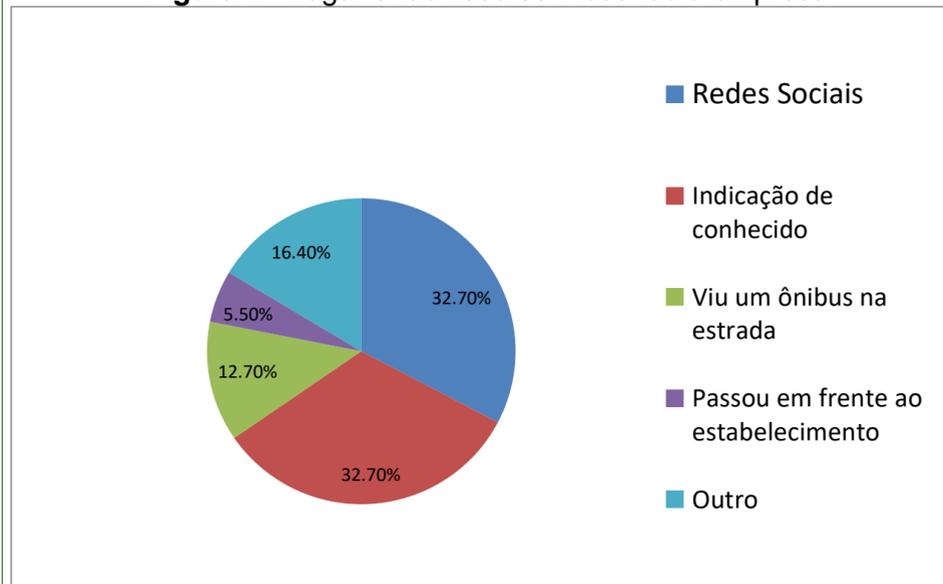
Figura 1 - Tempo de relacionamento com a empresa



Fonte: Dados da pesquisa.

Na figura 2 foi mostrado que 32,70% conheceram a empresa através das redes sociais; 32,70%, por indicação de algum conhecido; 12,70% viram um ônibus da empresa na estrada; 5,50% passaram em frente ao estabelecimento; e 16,40%, de outras formas. As redes sociais têm o papel importante dentro da empresa, sendo o principal meio de divulgação..

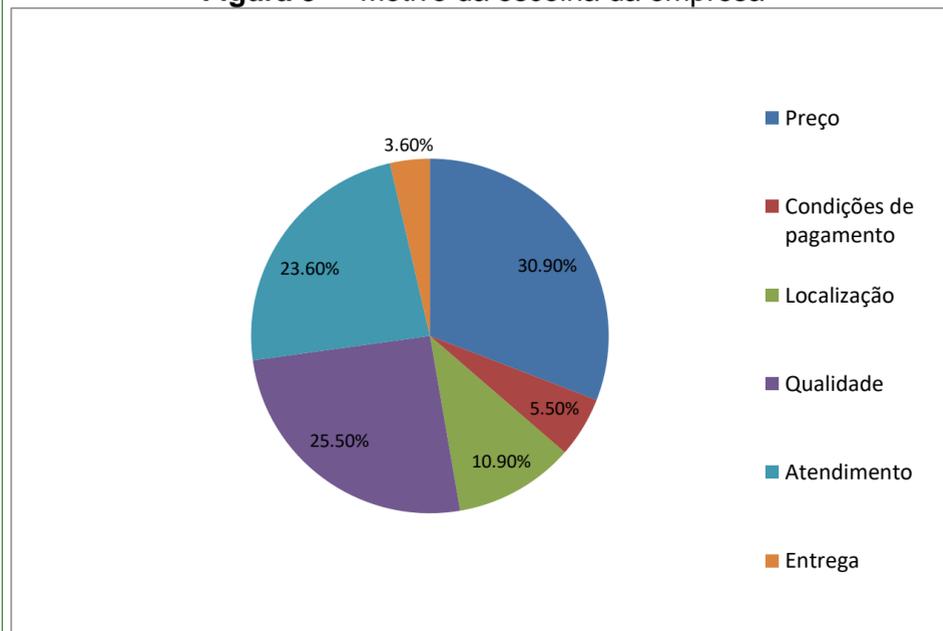
Figura 2 - Lugar onde ficou conhecendo a empresa



Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação a principal razão pela qual os clientes escolheram a Monte Rey Turismo, 30,90% afirmaram ser devido ao preço, 5,50% pelas condições de pagamento, 10,90% devido a localização, 25,50% ressaltaram a qualidade do serviço, 23,60% ao atendimento realizado pela empresa e 3,60% pela entrega. Segundo Samara e Morsch (2005), o cliente avalia três principais critérios para comprar um produto: preço, garantia e características do produto

Figura 3 - Motivo da escolha da empresa



Fonte: Dados da pesquisa.

No geral, o resultado da pesquisa foi positivo, mostrando a eficiência da empresa em relação à satisfação de seus clientes, os quais estão bem atendidos quanto aos serviços prestados pelos proprietários e/ou funcionários. Contudo, a empresa deverá focar na modernização de sua frota, adquirindo veículos melhores e buscando ampliar sua carteira de clientes, visto que estes, em sua maioria, são mais antigos.

REFERÊNCIAS

SAMARA, Beatriz Santos; MORSCH, Marco Aurélio. **Comportamento do consumidor**: conceitos e casos. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

GOVERNO DO BRASIL. Disponível em: www.gov.br/pt-br/noticias/viagens-e-turismo/2020/01/turismo-brasileiro-cresce-2-6-em-2019. Acesso em: 04 fev. 2020.

