

## ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM UMA EMPRESA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS UTILIZANDO A FERRAMENTA NPS

Viganó, Renan  
Popp, Tadiane Regina

### Resumo

Clientes insatisfeitos podem compartilhar experiências negativas, podendo causar uma má impressão para a imagem de uma empresa, e ouvir o que o consumidor tem a dizer pode se tornar uma atividade simples que futuramente resultará em benefícios. Diante disso, a análise de satisfação do cliente é imprescindível para desenvolver os seus pontos fortes e fracos. A presente pesquisa demonstra o estudo da satisfação no atendimento aos clientes em uma empresa de transportes de cargas, por meio da utilização da ferramenta NPS, utilizando uma pesquisa de campo na qual, por intermédio de uma questão aplicada junto aos clientes, verificou-se um NPS de 55,55%, dentro da Zona de qualidade, havendo espaço para crescimento. Assim, mesmo tendo mais clientes promotores do que neutros e detratores, a empresa necessitará rever alguns conceitos e processos para que venha a atingir a zona de aperfeiçoamento após as melhorias propostas.

Palavras-chave - NPS. Satisfação do cliente. Transporte de cargas.

E-mails - [renanvigano@yahoo.com.br](mailto:renanvigano@yahoo.com.br); [tadiane.popp@unoesc.edu.br](mailto:tadiane.popp@unoesc.edu.br)