

## RESUMO

Esse trabalho tem por finalidade fundamental pesquisar se os usuários da rodoviária da cidade do Rio de Janeiro estão satisfeitos com o que é lhes oferecido. É utilizado para realização desse trabalho referencial teórico em relação ao tema que é tratado, adicionado pelos resultados alcançados no estudo de caso realizado no Terminal Rodoviário Novo Rio (RJ), situado no município do Rio de Janeiro, entre os dias 21/05/07 à 24/05/07. Serão examinadas a infraestrutura da rodoviária, os serviços ofertados aos visitantes, além da relação do usuário com o terminal. Este estudo será guiado a partir do questionamento fundamental deste trabalho: os usuários estão satisfeitos com a maneira que são recebidos pelo terminal rodoviário Novo Rio?

**PALAVRAS-CHAVE:** hospitalidade, rodoviárias, infra-estrutura, satisfação, usuários, terminal rodoviário Novo Rio: Rio de Janeiro.