

## H52 - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO TECON RIO GRANDE NA PERSPECTIVA DOS EXPORTADORES GAÚCHOS

Juliana Kraieski Machado (PIBIC/CNPq), Carlos Honorato Schuch Santos, Magda Reginato Bassanesi - Deptº Administração/UCS - [julianakraieski@hotmail.com](mailto:julianakraieski@hotmail.com)

O comércio internacional tem assumido proporções significativas, merecendo destaque os volumes transportados pelo modal marítimo. A potencialização dos resultados dessas trocas comerciais internacionais depende, entre outros fatores, do aprimoramento do processo de transporte como um todo. Este projeto procurou identificar e avaliar os atributos competitivos do TECON Rio Grande a partir da ótica dos exportadores, usuários de seus serviços. Os níveis de satisfação em relação a cada atributo foram avaliados pelos próprios respondentes e os graus importância foram obtidos de forma indireta, por meio de regressão múltipla. O estudo gerou subsídios consistentes para a melhoria contínua dos serviços do terminal e identificou os fatores mais importantes na escolha do mesmo.

Palavras-chave: logística, nível de serviço, terminal de contêineres

Apoio: UCS, CNPq