

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

Juliana Kraieski Machado (BIC-UCS), Carlos Honorato Schuch Santos (orientador), Guilherme Bergmann Borges Vieira, Magda Medianeira Reginato Bassanesi - Deptº Administração/Centro de Ciências Contábeis, Econômicas e Administração/UCS - julianakraieski@hotmail.com

Como decorrência da globalização, o comércio internacional tem assumido proporções significativas, destacando-se os volumes transportados pelo modal marítimo. A potencialização dos resultados dessas trocas internacionais depende, entre outros fatores, do aprimoramento do processo de transporte como um todo. E, nesse contexto, destacam-se os portos como importantes pontos de conexão terra-mar dentro da cadeia de distribuição física internacional. O presente projeto busca avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Terminal de Contêineres (Tecon) de Rio Grande (RS), a partir da perspectiva dos exportadores gaúchos. Nesse sentido, o objetivo principal é identificar e avaliar os atributos relacionados à satisfação dos clientes em relação ao Tecon. Para tanto, a pesquisa será desenvolvida em duas etapas. Na primeira, será elaborada uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório, com o objetivo de identificar os atributos relacionados à satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo Tecon Rio Grande. Na segunda etapa, será realizada uma pesquisa quantitativa descritiva (do tipo survey), utilizando-se questionário estruturado validado mediante aplicação de pré-teste. Quanto à análise dos dados, inicialmente serão empregadas medidas de estatística descritiva. Posteriormente, será utilizada a análise fatorial. Com isso, será possível chegar a um modelo robusto de análise da performance do Tecon. Tal modelo servirá para futuras avaliações do terminal, bem como para posterior aplicação em outros portos.

Palavras-chave: avaliação, serviços, terminal de contêineres

Apoio: UCS