3 Descrição do caso: Log-In Logística Intermodal

Este capítulo tem como objetivo apresentar a empresa que servirá de base para este estudo de caso. Trata-se da Log-In – Logística Intermodal S/A, cujo histórico e características serão apresentados a seguir.

3.1.Breve histórico

A Log-In – Logística Intermodal S/A é uma empresa de logística focada na movimentação e armazenagem de cargas acondicionadas em contêineres, nas soluções de transportes intermodais de média e longa distância e no desenvolvimento de soluções logísticas. A empresa foi criada em fevereiro de 2007, a partir da alteração da razão social de Navegação Vale do Rio Doce S/A – Docenave, criada em 1962 pela Cia Vale do Rio Doce - CVRD, com o foco na movimentação de granéis sólidos e apoio portuário. Esta alteração na razão social teve como objetivo agregar todas as operações de cargas conteinerizadas que estavam abaixo da então controladora Cia Vale do Rio Doce, permitindo um foco ainda maior no negócio e investimentos.

As atividades que foram desvinculadas da estrutura da CVRD e agregadas à Log-In foram: (i) operação portuária, através do Terminal de Vila Velha no Espírito Santo; (ii) serviço ferroviário, através de contrato de longo prazo com a FCA (Ferrovia Centro-Atlântica); (iii) serviço de planejamento e gestão logística (4PL)[6], e (iv) navegação costeira, que será objeto deste estudo.

A área de negócios de navegação costeira foi criada em 1999 e compreende escalas em portos entre Fortaleza – CE e Argentina. Os portos atendidos pela Log-In podem ser observados na figura 5.

[6] 4PL - Quarteirização logística, ou processo no qual um operador logístico se torna o gestor dos processos logísticos de uma empresa, selecionando e contratando ativos de terceiros para a operação dos processos logísticos da empresa.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510879/CB

Figura 5: Portos atendidos pela Log-In

Em 21 de junho de 2007 ocorreu a abertura de capital da Log-In, possibilitando a pulverização do controle acionário e a captação de recursos para investimentos. As ações da empresas estão listadas no Novo Mercado da BOVESPA, iniciando o processo de negociação de suas ações, portanto, em práticas diferenciadas de governança corporativa.

3.2.Características do serviço

O serviço de cabotagem da Log-In é composto por 5 navios afretados na modalidade "Casco Nu", onde a contratação da tripulação e a manutenção dos

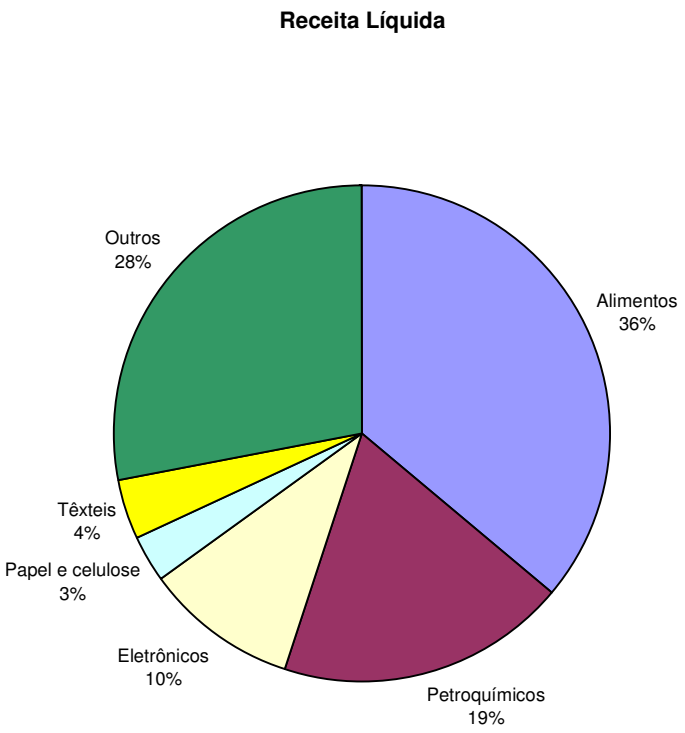
PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510879/CB

navios são realizadas pela própria empresa. A fim de aumentar sua frota, a empresa tem planos para aumentar sua capacidade, através do pedido de prioridade para o financiamento e construção de navios ao Fundo de Marinha Mercante (FMM).

Os cinco navios da frota são exclusivamente dedicados à navegação costeira entre portos de Fortaleza e Buenos Aires, conforme ilustrado no mapa da figura 4.

A base total de clientes da navegação costeira da Log-In abrange empresas de diversos setores, principalmente alimentos, petroquímicos, eletro-eletrônicos, têxteis, papel e celulose. A figura 6 apresenta a participação das indústrias atendidas por classificação de receita líquida do ano de 2006:

Figura 6: Receita líquida (por setor de atividade)



Fonte: Log-In (2007)

A navegação costeira da Log-In possui 3 serviços que são a base de suas operações: (i) Cabotagem, que representa o transporte marítimo entre dois portos brasileiros; (ii) Mercosul, que representa o transporte marítimo entre um porto

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510879/CB

brasileiro e outro na Argentina (Buenos Aires ou Zarate); (iii) F*eeder*, que representa a venda de espaço nos navios para cargas de comércio exterior, que são transportadas de portos menores para portos maiores concentradores de carga (*hub ports*) e vice-versa. Este último, como o próprio nome sugere, trata-se de um serviço alimentador, já que é responsável pela distribuição mencionada. Esta modalidade é muito utilizada em portos da Europa e Ásia, mas ainda pouco explorada no Brasil.

Como esta dissertação tem como objeto de análise o transporte de cabotagem, os clientes que operam exclusivamente em tráfegos de mercosul ou usuários do serviço *feeder* serão desconsiderados do estudo.

3.3.Atributos de qualidade para o transporte de cabotagem

Conforme proposto no modelo de gaps de Parasuraman et al, o primeiro estágio de uma potencial discrepância entre percepção e expectativa em relação ao nível de determinado serviço é aquele resultante da avaliação do prestador do serviço em relação à expectativa do cliente. Assim sendo, foi planejada uma pesquisa de campo junto aos gestores da empresa, que avaliaram que os atributos de qualidade levantados na revisão bibliográfica cobrem satisfatoriamente os principais aspectos referentes à navegação de cabotagem. Foram feitos ajustes na formulação da proposta inicial do questionário a fim de adequá-lo melhor à indústria da navegação de cabotagem e sugeridos dois novos atributos de qualidade: i) Oferta de soluções logísticas customizadas e ii) Cuidados com o meio ambiente. O questionário final pode ser observado no anexo 2.

Conforme apresentado no capítulo 1, o objetivo central deste trabalho é mensurar o nível de satisfação dos clientes da Log-In em seu serviço de cabotagem. A seguir, veremos uma descrição do método adotado.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510879/CB