



**Marianna Campos Pereira de Souza**

**Análise da satisfação dos clientes de serviços de  
cabotagem no Brasil: Um estudo de caso**

**Dissertação de Mestrado (Opção profissional)**

Dissertação apresentada como requisito parcial  
para obtenção do título de Mestre pelo Programa  
de Pós-Graduação em Administração da PUC-Rio.

Orientador: André Lacombe

Rio de Janeiro  
Novembro de 2007



**Marianna Campos Pereira de Souza**

**Análise da satisfação dos clientes de serviços de  
cabotagem no Brasil: Um estudo de caso**

Dissertação apresentada como requisito parcial para  
obtenção do título de Mestre pelo Programa de Pós-  
Graduação em Administração da PUC-Rio. Aprovada  
pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

**André Lacombe Penna da Rocha**

Orientador  
PUC-Rio

**José Eugênio Leal**

PUC-Rio

**Victor Manoel Cunha de Almeida**

COPPEAD-UFRJ

**Prof. João Frankling Abelardo Pontes Nogueira**

Vice-Decano de Pós-Graduação do  
Centro de Ciências Sociais - PUC-Rio

Rio de Janeiro, novembro de 2007

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e do orientador.

### **Marianna Campos Pereira de Souza**

Administradora de empresas pela UERJ, pós-graduada em Transportes e Logística pela FGV/RJ e concluiu o mestrado em Administração de Empresas pela PUC-Rio em 2007. Atuou nas áreas Comercial e de Planejamento em empresas de grande porte no ramo de Logística.

#### Ficha Catalográfica

Souza, Marianna Campos Pereira de

Análise da satisfação dos clientes de serviços de cabotagem no Brasil: um estudo de caso / Marianna Campos Pereira de Souza ; orientador: André Lacombe. – 2007.

59 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado em Administração)– Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Cabotagem. 3. Logística. 4. Transportes. 5. Qualidade de serviços. I. Lacombe, André. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD: 658

## Agradecimentos

Ao Professor André Lacombe por toda orientação na elaboração desta dissertação,

Aos Professores José Eugênio Leal e Victor de Almeida por participarem da Comissão examinadora,

Aos meus colegas da Log-In, por todo o apoio dado,

Às empresas que participaram da entrevista,

Aos meus pais, pelo carinho, atenção e apoio em todas as horas,

Ao meu marido Davis e meus filhos Matheus e Gabriela, por fazerem minha vida tão feliz.

## Resumo

Souza, Marianna Campos Pereira de; Rocha, André Lacombe Penna da. **Análise da satisfação dos clientes de serviços de cabotagem no Brasil: Um estudo de caso.** Rio de Janeiro, 2007. 59p. Dissertação de Mestrado (Opção profissional) - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Em um país como o Brasil, de dimensões continentais e extensa costa litorânea, a navegação de cabotagem se apresenta como uma vocação natural para o transporte de cargas. Entretanto, durante muitos anos o modal rodoviário se consolidou na matriz de transportes do país, até o recente ressurgimento da oferta do serviço de cabotagem. O conhecimento dos atributos importantes para os usuários deste transporte motivou a realização deste estudo, que teve como principal objetivo analisar a avaliação dos clientes sobre o serviço de cabotagem. Para isto, foram utilizados como base os modelos de GAPS e SERVQUAL, propostos por Parasuraman et al (1985 e 1988), que buscam identificar lacunas entre a expectativa dos clientes e sua percepção sobre o serviço prestado. Os resultados indicaram que existem lacunas em algumas dimensões de qualidade na empresa pesquisada, assim como serviram para comprovar a potencialidade do modelo utilizado nesta dissertação para medição da qualidade na prestação de serviço de transporte de cabotagem.

## Palavras-chave

Cabotagem, Logística, Transportes, Qualidade em Serviços

## **Abstract**

Souza, Marianna Campos Pereira de; Rocha, André Lacombe Penna da. **Analysis of customer's satisfaction with coastal shipping service in Brazil: a case study**. Rio de Janeiro, 2007. 59p. Master's Dissertation (Professional) – Department of Business Administration, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

In countries like Brazil, with continental dimensions and an extensive coast, the coastal shipping becomes a natural way of transporting goods. Nevertheless, for many years in Brazil roads have been consolidated as the main way of doing so. Recently, however, the country has enjoyed a revival of the coastal shipping service. In order to compete with road transportation service, it is important to know the relevant attributes considered by the customers of coastal shipping services. This was one of the motivations for this study, as well as the evaluation of each variable ranked by the clients operating in Brazil. The method used was adapted from the models proposed by Parasuraman et al, GAPS (1985) and SERVQUAL (1988), which identify differences between the level of expectations and perception from customers about the service offered. A case study shows that from customer's point of view there are gaps in some dimensions of quality of the service provided by the company analyzed. The results also reveal a potential application of the model proposed in the study to measure quality level of coastal shipping service in general.

## **Keywords**

Coastal shipping, Logistics, Transport, Service quality.

## Sumário

1 . Descrição do problema	11
1.1. Introdução	11
1.2. Objetivos da pesquisa	12
1.3. Delimitação do estudo	12
1.4. Relevância do estudo	12
2 . Referencial Teórico	14
2.1. Logística	14
2.2. Transportes	16
2.3. Navegação de cabotagem	20
2.3.1. Definição e características	20
2.3.2. Ressurgimento da navegação de cabotagem no Brasil	22
2.4. Qualidade em serviços	24
2.5. Qualidade em serviços de transporte e logística	28
3. Descrição do caso: Log-In Logística Intermodal	32
3.1. Breve histórico	32
3.2. Características do serviço	33
3.3. Atributos de qualidade para o transporte de cabotagem	35
4 . Metodologia de pesquisa	36
4.1. Tipo de pesquisa	36
4.2. Método de coleta	36
4.3. População e amostra	39
4.4. Tratamento dos dados	40
4.5. Limitações do método	41
5 . Resultados	42

5.1. Interpretação do GAP5	42
5.2. Interpretação do GAP1	46
6 . Conclusões e diretrizes para futuras pesquisas	48
6.1. Conclusões	48
6.2. Diretrizes para futuras pesquisas	49
7 . Bibliografia	50
Glossário	54
Anexo 1 – Questionário SERVQUAL	55
Anexo 2 – Questionário SERVQUAL adaptado	56
Anexo 3 – Tabela dos resultados da expectativa e percepção dos clientes	58
Anexo 4 – Teste estatístico <i>T-Student</i>	59



## **Lista de figuras**

<b>Figura 1: Atividades logísticas e nível de serviço</b>	<b>15</b>
<b>Figura 2: Comparação das características entre os modais de transporte</b>	<b>17</b>
<b>Figura 3: Modelo de gaps</b>	<b>26</b>
<b>Figura 4: Custo total de propriedade</b>	<b>29</b>
<b>Figura 5: Portos atendidos pela Log-In</b>	<b>33</b>
<b>Figura 6: Receita líquida (por setor de atividade)</b>	<b>34</b>
<b>Figura 7: Segmentação das indústrias participantes da pesquisa.</b>	<b>40</b>
<b>Figura 8: Gráfico das expectativas e percepções dos clientes</b>	<b>45</b>
<b>Figura 9: Análise do GAP 1</b>	<b>47</b>

## **Lista de tabelas e quadros**

<b>Tabela 1: Percentual de cargas movimentadas por modal</b>	<b>19</b>
<b>Tabela 2: Custos não-relacionados ao transporte</b>	<b>30</b>
<b>Tabela 3: Atributos de qualidade em serviços de logística - Bibliografia</b>	<b>37</b>
<b>Tabela 4: Lista das condições analisadas na pesquisa de campo</b>	<b>39</b>