

1. Descrição do problema

1.1.Introdução

O transporte de cargas é fundamental para o funcionamento de qualquer nação desde os primórdios da humanidade. Sem esta atividade, produtos essenciais não chegariam às mãos de seus consumidores, o que inviabilizaria a produção e a comercialização em escala nacional e o comércio exterior.

Apesar de ser um país de dimensões continentais, com uma generosa costa litorânea, o transporte aquaviário ainda é pouco explorado na matriz de transportes do Brasil. Conforme será demonstrado no referencial teórico, os governos do passado, desde a década de 20, incentivaram o transporte rodoviário, abandonando aquela que seria a opção mais barata e mais adequada à geografia do país, ou seja, o transporte marítimo. Paralelamente, a partir do envelhecimento da frota de navios nacionais e o sucateamento dos portos brasileiros, não houve investimentos necessários para o desenvolvimento da utilização do transporte marítimo, o que favoreceu ainda mais a potencialização do modal rodoviário.

Entretanto, a navegação de cabotagem vem ganhando espaço nos últimos anos, e, embora ainda não tenha refletido em uma redução expressiva dos volumes do transporte rodoviário, suas perspectivas de crescimento são grandes. Para a consolidação deste serviço no Brasil, tem sido necessária uma mudança na cultura logística das empresas, acostumadas com a flexibilidade do transporte rodoviário. Entender as necessidades e atributos valorizados destes clientes é um grande desafio para os prestadores de serviços de transporte de cabotagem.

O objetivo deste trabalho é contribuir para uma maior compreensão do conceito de qualidade dos serviços de navegação de cabotagem no Brasil, segundo as visões de clientes e prestadores, através de uma pesquisa que busca responder à pergunta seguinte: Há diferença entre a percepção de qualidade e a expectativa dos clientes e sua percepção a respeito dos serviços de cabotagem no Brasil?

1.2.Objetivos da pesquisa

Esta pesquisa tem por objetivo final identificar como as empresas usuárias de transporte de cabotagem percebem a qualidade do serviço prestado por uma empresa do setor, identificando as lacunas existentes na prestação deste serviço.

Os objetivos intermediários são:

- a) Efetuar uma revisão da literatura sobre navegação de cabotagem, logística e transportes e qualidade em serviços.
- b) Apresentar a evolução da cabotagem no Brasil, apontando suas vantagens e desvantagens;
- c) Levantar os atributos relevantes para as empresas que utilizam o transporte de cabotagem;
- d) Identificar um modelo que permita a mensuração da qualidade em serviços de cabotagem;
- e) Aplicar o modelo sobre o caso Docenave.

1.3.Delimitação do estudo

O estudo leva em consideração o transporte de cargas no Brasil para distâncias mínimas de 1500 km, e distantes do litoral em até 200 km, pois estas são as premissas levantadas na revisão bibliográfica para a competitividade do transporte de cabotagem (Log-In, 2007). Foram contempladas indústrias com considerável volume regular de carga, não sendo consideradas, portanto, cargas fracionadas ou transportadas em pequenos lotes. Também não foram contempladas no estudo cargas transportadas a granel ou com dimensões que não possam ser manuseadas em contêineres.

A pesquisa foi feita a nível nacional, utilizando vários tipos de indústrias que transportam mercadorias regularmente através da cabotagem.

1.4.Relevância do estudo

Este estudo pode contribuir para o melhor entendimento do conceito de qualidade no transporte de cabotagem através da análise dos resultados das

expectativas e percepções dos usuários destes serviços e seus respectivos prestadores de serviço.

Para o meio acadêmico e empresas contratantes de serviços de transporte, o estudo será útil para proporcionar maior conhecimento sobre um tema relativamente novo no Brasil e pouco explorado na bibliografia existente. Proporcionará subsídios para a escolha adequada ao modal de transporte que deve ser utilizado, através da definição dos conceitos da navegação de cabotagem e descrição de suas vantagens e desvantagens.

Para as empresas prestadoras de serviço de transporte de cabotagem, proporcionará melhor entendimento dos atributos valorizados pelos clientes que contratam seus serviços, e poderá servir como base para pesquisas operacionais aplicadas, considerando os conceitos e abordagens levantadas neste estudo.

Para as entidades político-econômicas ligadas à infra-estrutura e logística, a relevância do estudo está em proporcionar conhecimento sobre os atributos importantes para o desenvolvimento do transporte de cabotagem, oferecendo subsídios para a formulação de políticas públicas que possam ampliar a eficiência do transporte aquaviário no Brasil, aliada aos interesses empresariais.