

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL

NÍCOLAS MOREIRA DE OLIVEIRA

**ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DE VALOR DE IMPORTADORES DA SERRA
GAÚCHA EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DE TRÊS PORTOS SECOS
LOCALIZADOS NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

CAXIAS DO SUL

2019

NÍCOLAS MOREIRA DE OLIVEIRA

**ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DE VALOR DE IMPORTADORES DA SERRA
GAÚCHA EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DE TRÊS PORTOS SECOS
LOCALIZADOS NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação
apresentado ao Centro de Ciências Sociais da
Universidade de Caxias do Sul, como requisito
parcial para obtenção do grau de bacharel em
Comércio Internacional.

Orientador: Prof. Dr. Guilherme Bergmann
Borges Vieira

CAXIAS DO SUL

2019

AGRADECIMENTOS

Expresso meu agradecimento ao professor Dr. Guilherme Bergmann Borges Vieira pelo auxílio, suporte e orientação disponibilizados durante toda a realização deste estudo e também ao restante do corpo docente que fez parte da minha caminhada acadêmica. Agradeço igualmente às empresas participantes da amostra que dispuseram de seu tempo para auxiliar na execução desta pesquisa.

Meus agradecimentos à minha melhor amiga e companheira, Christine, por toda a paciência, amor e apoio cedidos nessa jornada. Da mesma maneira agradeço aos meus colegas da equipe AGE Comex por toda a contribuição oferecida.

Por fim, meu sincero agradecimento à minha família, aos meus irmãos Guber e Taylor por todo o incentivo e admiração e, em especial aos meus pais, José e Nilva, que são, e sempre vão ser, a base que me fortalece e me fornece forças para seguir em frente, sendo também as pessoas que permitiram que eu pudesse desfrutar desta experiência acadêmica única.

A todos que de alguma forma fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado!

RESUMO

Um dos principais fatores para estruturação de uma cadeia logística de comércio internacional é a escolha portuária, a qual pode estabelecer o sucesso ou fracasso de uma operação realizada com o exterior. Em função disso, estudos comparativos e analíticos em relação à escolha de portos, aeroportos e zonas secundárias são relevantes para evitar possíveis prejuízos e desvantagens perante o mercado. Nesse contexto, o presente trabalho teve como foco a análise da percepção de valor de importadores da Serra Gaúcha, em relação aos serviços de portos secos localizados no Estado do Rio Grande do Sul. Para tanto, foi desenvolvida uma pesquisa dividida em duas etapas, sendo a primeira quantitativa de natureza descritiva e a segunda qualitativa de caráter exploratório. A etapa quantitativa foi aplicada com o intuito de apurar a percepção dos importadores da Serra Gaúcha em relação à competitividade dos três principais portos secos da região: EADI (Caxias do Sul), BAGERGS (Canoas) e Multi Armazéns (Novo Hamburgo). Por outro lado, a etapa qualitativa foi elaborada para identificar o desempenho dos portos secos analisados nos critérios mais significativos verificados na etapa quantitativa. Essa etapa buscou comparar os resultados percebidos pela ótica dos importadores com os dados reais dos recintos analisados. Os resultados apontaram que os três portos secos possuem médias de avaliação geral aproximadas, mostrando assim que há similaridade entre os níveis de desempenho de cada porto seco. Nesse contexto, a escolha do porto seco por parte dos importadores depende principalmente do nível de serviço prestado, que foi a variável que apresentou significância estatística no presente estudo.

Palavras-chaves: Porto Seco. Logística. Competitividade. Escolha Portuária. Comércio Internacional.

ABSTRACT

One of the main factors for structuring an international trade logistics chain is the port choice, which can establish the success or failure of an operation carried out with other countries. Based on this, comparative and analytical studies regarding the choice of ports, airports and secondary zones are relevant to prevent possible losses and disadvantages related to the Market. In this context, the present study focuses on the perception of value of importers from Serra Gaúcha, concerning the services of dry ports located in the State of Rio Grande do Sul. For this purpose, was developed a research divided into two stages: first, a quantitative research of descriptive nature, followed by a qualitative research with an exploratory nature. The quantitative research was applied to understand the perception of the importers from Serra Gaúcha regarding the competitiveness of the three main dry ports in the region: EADI (Caxias do Sul), BAGERGS (Canoas) and Multi Armazéns (Novo Hamburgo). On the other hand, the qualitative step was elaborated to identify the performance of the analyzed dry ports against the most significant criteria verified in the quantitative stage. This step tried to compare the realized results from the perspective of the importers with the real data of the studied ports. The results showed that the three dry ports have approximate overall evaluation averages, showing similarity between the performance levels of each dry port. In this context, the dry port choice by the importers depends mainly on the provided service quality, which was the variable that showed statistical meaning to the present study.

Keywords: Dry Port. Logistics. Competitiveness. Port Choice. International Trade.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Determinantes para verificação de valor percebido pelo cliente	22
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Principais critérios considerados na análise da competitividade portuária	25
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Grau de escolaridade dos respondentes da amostra	30
Tabela 2 - Nível hierárquico na empresa.....	31
Tabela 3 - Cidades em que estão localizadas as empresas da amostra.....	31
Tabela 4 - Tempo que a empresa realiza operações de importação	31
Tabela 5 - Predominância dos embarques	34
Tabela 6 - Quantidade anual de processos.....	35
Tabela 7 - Valor CIF médio dos embarques.....	35
Tabela 8 - Avaliação de desempenho	36
Tabela 9 - Análise de regressão linear múltipla	36
Tabela 10 - Significância da variável nível de serviço prestado	37
Tabela 11 - Instalações portuárias	37
Tabela 12 - Licenças e certificados dos portos secos analisados	38

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Portos secos utilizados pelas empresas da amostra.....	32
Gráfico 2 - Grau de conhecimento sobre o Porto Seco de Caxias do Sul	33
Gráfico 3 - Grau de conhecimento sobre à BAGERGS - Canoas	33
Gráfico 4 - Grau de conhecimento sobre à Multi Armazéns - Novo Hamburgo.....	34

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANTAQ	Agência Nacional de Transportes Aquaviários
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
DAC	Depósito Alfandegado Certificado
EADI	Estação Aduaneira do Interior
FEPAM	Fundação Estadual de Proteção Ambiental Henrique Luiz Roessler
FIESP	Federação das Indústrias do Estado de São Paulo
IBAMA	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
IN	Instrução Normativa
MAPA	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
MDIC	Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior
OEA	Operador Econômico Autorizado
RA	Regulamento Aduaneiro
RFB	Receita Federal do Brasil
RS	Rio Grande do Sul
SDAERGS	Sindicato dos Despachantes Aduaneiros do Estado do Rio Grande do Sul
SECINT	Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA.....	13
1.2 OBJETIVOS.....	15
1.2.1 Objetivo Geral	15
1.2.2 Objetivos Específicos.....	15
1.3 JUSTIFICATIVA	15
2 REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1 PORTO SECO.....	18
2.2 SERVIÇOS PRESTADOS EM PORTOS SECOS	18
2.3 PERCEPÇÃO DE VALOR E COMPETITIVIDADE PORTUÁRIA	21
2.4 CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DE ESCOLHA PORTUÁRIA	25
3 MÉTODO.....	27
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	27
3.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	27
3.3 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS	28
4 RESULTADOS.....	30
4.1 ANÁLISE PERCEPTIVA DOS IMPORTADORES DA SERRA GAÚCHA EM RELAÇÃO AO DESEMPENHO DO PORTO SECO DE CAXIAS DO SUL, DA BAGERGS (CANOAS) E DA MULTI ARMAZÉNS (NOVO HAMBURGO).....	30
4.1.1 Perfil dos Respondentes da Amostra	30
4.1.2 Análise de Desempenho dos Três Portos Secos Estudados.....	35
5 CONCLUSÕES.....	40
5.1 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS	40
5.2 LIMITAÇÕES DO ESTUDO E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS	41
REFERÊNCIAS	42
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA	46

1 INTRODUÇÃO

O conceito e emprego de análises referentes à logística internacional vêm crescendo consideravelmente e assumindo uma importante posição dentro das organizações (AMARAL, 2014). A logística internacional é composta por uma série de estratégias que têm o intuito de buscar não apenas lucros e agilidade, mas também outros benefícios para a empresa. É importante destacar que a logística internacional serve como base para a organização de uma empresa, fazendo com que cada passo que compõe a cadeia logística seja planejado a fim de economizar dinheiro, tempo e possíveis transtornos que possam interferir nos resultados e objetivos finais. Em operações de comércio exterior fica evidente o papel de uma logística internacional bem estudada, analisada e definida para o sucesso das operações (PORTUAL, 2018). Atualmente, os maiores desafios para as empresas instaladas no Brasil em relação à logística internacional estão interligados aos trâmites burocráticos, à infraestrutura do país, à alta carga tributária e às dificuldades de encontrar mão de obra qualificada que possa suprir as demandas solicitadas. Além de todos os fatores mencionados anteriormente, a maior parte dos portos está obsoleta e nem sempre conta com a organização e a tecnologia adequadas para atender às necessidades das empresas usuárias (CONTEFLEX, 2017).

De acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2005), criados nos anos 90 pela Secretaria da Receita Federal, os Portos Secos, além de aliviar o fluxo nos portos, aeroportos e pontos de fronteira, oferecem maior agilidade na liberação das mercadorias quando comparados às zonas primárias. A permissão para o seu funcionamento depende de um processo licitatório realizado pela Receita Federal e, após sua aprovação, a estação é instalada. As instalações preferencialmente são instaladas próximas a regiões produtoras e consumidoras.

O Estado do Rio Grande do Sul conta com o Porto de Rio Grande como estrutura de zona primária e com algumas zonas secundárias distribuídas pelo Estado. Conforme dados do *site* do Sindicato dos Despachantes Aduaneiros do Estado do Rio Grande do Sul (SDAERGS), as zonas secundárias do Rio Grande do Sul estão classificadas em ferroviárias, portos secos em fronteira e portos secos do interior. Nesse contexto, é fundamental para os objetivos das empresas definir planos e estratégias logísticas, assim como os portos que receberão suas mercadorias. O presente trabalho tem por objetivo analisar a percepção de valor de importadores da Serra Gaúcha em relação aos serviços de três portos secos localizados no Estado do Rio Grande do Sul.

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

De acordo com Siqueira (2016), conforme o anexo da Resolução 2969 da Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ, 2013), o Brasil possui 235 instalações portuárias - levando em consideração todas as infraestruturas sejam públicas ou privadas, marítimas ou fluviais. Apesar do significativo número de zonas primárias (portos, aeroportos e pontos de fronteira alfandegados), muitos atuantes do comércio internacional têm procurado as zonas secundárias para destinação, armazenamento e liberação de cargas. As principais movimentações de cargas de zonas primárias para zonas secundárias têm sido destinadas a portos secos, também conhecidos como Estações Aduaneiras de Interior (EADI), que acabam sendo a alternativa mais utilizada pelos atuantes do comércio exterior que visam fugir da superlotação e das altas taxas cobradas para armazenamento de cargas em zonas primárias.

Perante a extensão do território brasileiro, os portos secos tendem a ser bem distribuídos ao longo de todo o país. Segundo Coelho e Araújo (2011), atualmente o Brasil conta com 63 portos secos em funcionamento divididos nas seguintes regiões: 35 unidades em 14 Estados da Federação, 27 unidades em São Paulo e uma no Distrito Federal. Conforme Weber (2018), o Estado do Rio Grande do Sul, possui portos secos em fronteiras e também portos secos no interior do Estado. Os portos secos de fronteira estão localizados em regiões de fronteira com a Argentina e o Uruguai, e têm o enfoque apenas na recepção de cargas rodoviárias pelo fato de não contarem com estruturas necessárias para armazenagem de cargas. Por sua vez, os portos secos que estão localizados no interior do Estado contam com grandes estruturas para armazenagem de mercadorias. Segundo informações do *site* da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP, 2012), o porto seco é capaz de operar desde o recebimento de cargas ainda consolidadas, bem como oferecer a disponibilidade de nacionalização imediata ou até mesmo a admissão em algum dos regimes especiais oferecidos pela Receita Federal do Brasil.

Conforme dados da Receita Federal (2016), atualmente o Estado do Rio Grande do Sul conta com a infraestrutura de oito zonas secundárias, divididas em Estações Aduaneiras do Interior, Portos Secos em Fronteira e Portos Secos Ferroviários, sendo eles: EADI - Porto Seco da Serra Gaúcha (Caxias do Sul); Multi Armazéns Ltda (Novo Hamburgo); Elog Logística Sul Ltda (Uruguaiana); Elog Logística Sul Ltda (Jaguarão); Banrisul Armazéns Gerais S.A (Canoas); Elog Logística Sul Ltda (Santana do Livramento); ALL – América Latina Logística do Brasil S.A (Santana do Livramento); e ALL – América Latina Logística do Brasil S.A (Uruguaiana). Devido ao fato de possuírem suas instalações próximas à grandes polos

industriais, os três portos secos que têm maior destaque dentro do Estado do Rio Grande do Sul são: EADI (Caxias do Sul), BAGERGS (Canoas) e Multi Armazéns (Novo Hamburgo).

Em tempos atuais, os portos secos são considerados importantes aglutinadores logísticos. Por meio dos portos secos é possível ter uma integração mais eficiente com outros meios de transporte, além do acesso facilitado a um grande porto, em zona primária, e é possível assim fazer da multimodalidade uma realidade. Há portos secos que atendem aeroportos de carga e estes, por sua vez, geralmente possuem rodovias importantes que os servem (ARAÚJO, 2011).

Além do mencionado anteriormente, é possível destacar que as exportações já chegam ao porto marítimo, ou zona primária, prontas para serem despachadas, o que implica na diminuição de tráfegos, burocracias e demais esperas geradas no local de embarque. Já nas importações, o principal objetivo é justamente retirar os produtos das zonas primárias, onde os custos são elevados e a capacidade de armazenamento já não atende à demanda brasileira como deveria (ARAÚJO, 2011).

No momento em que é analisada a cadeia logística internacional de uma empresa atuante no comércio internacional, é preciso definir quais são os critérios no que se refere à escolha dos locais para destinação das mercadorias ao chegar no território brasileiro. A escolha portuária é um fator determinante tanto nas operações de exportação quanto nas importações, podendo afetar não apenas os custos logísticos, mas também o nível dos serviços, influenciando outras variáveis de decisões empresariais (THOMAZ et al., 2009 apud VIEIRA et al., 2014).

Analisando os critérios classificados de escolha portuária, é possível destacar que tais critérios são divididos em dois tipos de fatores: fatores quantitativos e fatores qualitativos. Fatores quantitativos são aqueles que podem ser medidos e comparados de uma forma objetiva, podendo também ser agrupados em outras três grandes categorias: i) fatores de rota; ii) fatores de custo; e iii) fatores de serviço (D'ESTE; MEYRICK, 1992 apud VIEIRA et al., 2014). Por sua vez, os fatores qualitativos são compostos por algumas variáveis subjetivas, tais como flexibilidade, facilidade de uso e tradição do porto (VIEIRA et al., 2014).

Entre todas as possibilidades de critérios a serem considerados, o principal fator determinante está relacionado à eficiência e ao desempenho dos serviços de um porto em relação à movimentação de cargas que pode suportar. A escolha correta de um porto para operacionalizar uma exportação ou importação deve ser analisada como uma decisão complexa que requer um processo de avaliação amplo (VIEIRA et al., 2014).

Em referência à escolha e ao uso de portos secos como facilitadores da cadeia logística internacional, alguns critérios são utilizados a fim de escolher o melhor ou mais atrativo porto

seco para destinação de cargas. É possível destacar que o critério de escolha varia de usuário para usuário, conforme suas próprias necessidades. Os portos secos possuem diversas características e oferecem aos usuários serviços especializados que não são ofertados em zonas primárias e, embora a maior parte dos portos secos tenha a oferecer o mesmo tipo básico de serviço, a localização, infraestrutura, mão de obra, opções de serviços especiais e tarifas são variáveis que influenciam na escolha da melhor opção para destinação e armazenamento de cargas.

Levando em consideração o contexto apresentado, o propósito desta pesquisa é responder à seguinte questão: Qual é a percepção de valor de importadores da Serra Gaúcha em relação aos serviços prestados por três portos secos localizados no Estado do Rio Grande do Sul?

1.2 OBJETIVOS

A seguir, serão apresentados os objetivos geral e específicos do presente trabalho.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho é analisar a percepção de valor de importadores em relação aos serviços de três portos secos localizados no Estado do Rio Grande do Sul.

1.2.2 Objetivos Específicos

Para operacionalizar o alcance do objetivo geral do trabalho, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) verificar os critérios considerados mais importantes na escolha de portos secos;
- b) realizar uma avaliação desses critérios, pela ótica dos importadores da Serra Gaúcha, nos três principais portos secos do Estado do Rio Grande do Sul;
- c) identificar a alternativa mais competitiva para os importadores da região estudada.

1.3 JUSTIFICATIVA

Com a superlotação dos portos, muitos deles apresentando espaços reduzidos para movimentação e armazenagem de contêineres, os portos secos têm sido uma alternativa viável, mais barata e eficaz para não apenas incrementar o comércio exterior, mas também melhorar a

competitividade das empresas brasileiras. Os portos secos promovem o escoamento das mercadorias desembarcadas nas zonas primárias e oferecem serviços adicionais que os portos de zonas primárias ainda não estão preparados para executar. Além disso, os portos secos se especializaram, tornando-se operadores logísticos e oferecendo soluções personalizadas às necessidades comerciais das empresas, bem como se fixaram próximos a grandes centros industriais e comerciais, o que facilita e justifica seu uso (ARAÚJO, 2011).

Além dos benefícios oferecidos aos importadores, como admissão em regimes aduaneiros especiais, menores taxas para armazenamento de cargas e maiores espaços para armazenagem, os portos secos podem ser também muito atrativos aos exportadores, na medida em que podem simplificar o processo de exportação. É possível que as mercadorias destinadas a outros países deixem os portos secos com destino às zonas primárias já prontas para o embarque, diminuindo assim burocracias, trâfegos e demais casualidades que possam gerar atrasos e custos extras ao processo. Segundo Araújo (2011), para os exportadores, os portos secos apresentam vantagens muito específicas quando comparados aos portos marítimos. Uma dessas vantagens, e talvez a principal, é a possibilidade da utilização de um regime aduaneiro especial chamado Depósito Alfandegado Certificado (DAC), em que a empresa faz a efetiva negociação de uma exportação, porém com liquidação total do câmbio antes do embarque das mercadorias. Sendo assim, as mercadorias ficam depositadas nos portos secos à disposição do importador apenas aguardando embarque. Para todos os efeitos legais e fiscais, as mercadorias já são consideradas como efetivamente exportadas.

Quando são estudadas as vantagens e benefícios de um porto seco para as empresas importadoras, é possível concluir que, na maioria dos casos, o porto seco acaba se tornando uma saída que deve ser analisada a fim de otimização de tempo e custos na cadeia logística internacional. Dentre as vantagens oferecidas e anteriormente já citadas de um porto seco quando comparado à uma zona primária, existe também a possibilidade de armazenamento limite de até 120 (cento e vinte) dias, período de tempo maior do que em zonas primárias, que é de no máximo 90 (noventa) dias.

Em portos secos, além da movimentação e armazenagem de mercadorias, é possível encontrar serviços personalizados, como local climatizado para produtos específicos, coletas de amostras, processos de etiquetagem, marcação, remarcação e colocação de rótulos e selos fiscais em produtos importados, tais como bebidas destiladas, relógios e brinquedos, além de agrupar no mesmo local autoridades aduaneiras, sanitárias, agropecuárias e pontos de apoio para despachantes aduaneiros, transportadoras, entre outros autores. Essa aglutinação de órgãos e atuantes do comércio internacional acaba por permitir que todas as etapas necessárias que

compõem o despacho aduaneiro sejam devidamente realizadas em um só local (ARAÚJO, 2011).

Para que se torne possível a definição de uma cadeia logística bem elaborada e com margem mínima de erros, a escolha do porto seco que será destinada a mercadoria também deve ser analisada criteriosamente. Embora a maioria dos portos secos ofereça o mesmo tipo de serviço básico, as tarifas, a infraestrutura, a mão de obra e a opção de serviços especiais são variantes que devem ser analisadas na escolha da melhor e mais vantajosa opção portuária.

Dessa forma, no entendimento de Coelho e Araújo (2011), encontrando-se os portos sobrecarregados, com espaços insuficientes e logística em geral ineficiente, são ocasionadas perdas não só de tempo, como também de dinheiro e competitividade das empresas nos mercados nacional e internacional. Sendo assim, abre-se espaço para que os portos secos se tornem uma alternativa viável para melhorar o cenário atual. Uma análise minuciosa e comparativa entre os portos secos pode influenciar as empresas usuárias a reavaliar os seus custos logísticos, o que além de implicar em diminuição de gastos, faz com que o valor final do produto possa se tornar mais competitivo no mercado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo é apresentado o referencial teórico no qual se baseia este estudo. Primeiramente, é abordada a caracterização de portos secos, assim como os serviços prestados nestes recintos. A seguir, são especificados os conceitos de percepção de valor e competitividade portuária. Por fim, são abordados os critérios para análise de escolha portuária para que posteriormente seja possível delinear um comparativo entre três portos secos localizados no Estado do Rio Grande do Sul.

2.1 PORTO SECO

O porto seco, criado no Brasil pelo Decreto-lei nº 1.455/76, é um recinto alfandegado de uso público, localizado em zona secundária, destinado à prestação, por empresas privadas, dos serviços públicos de movimentação e armazenagem de cargas sob controle aduaneiro (SOARES, 2004). Segundo Cazelato et al. (2016), os portos secos apareceram como uma alternativa de interiorização dos procedimentos aduaneiros, partindo da necessidade de gerar maior agilidade no manuseio de cargas e também de proporcionar redução de custos às operações logísticas que até então estavam limitadas às zonas primárias. O surgimento da zona secundária foi uma alternativa significativa para o desenvolvimento da logística brasileira que até então passava por crises devido ao caos instalado por inúmeros episódios de congestionamento nas zonas primárias (LARA; SOARES, 2005). De acordo com Soares (2004), comumente o porto seco é instalado próximo a regiões consumidoras e produtoras.

Definidos como serviços de utilidade pública, os portos secos têm a tendência de passar por um determinado estudo prévio à sua concessão. Conforme Moura (2004), são fundamentados tais serviços nos termos do art. 1º da Lei nº 9.074/95, pelo qual podem ser delegados por concessão ou, quando cabível, permissão de serviços e obras públicas de competência da União.

2.2 SERVIÇOS PRESTADOS EM PORTOS SECOS

Os portos secos estão aptos a receber cargas subordinadas ao regime aduaneiro geral, ou comum, e ao especial. O regime aduaneiro geral é composto pelas exportações e importações a título definitivo, que têm como regra geral a cobertura cambial e o recolhimento de impostos. Por outro lado, os regimes especiais permitem que as operações de comércio exterior sejam

realizadas a título provisório, com suspensão de impostos e sem cobertura cambial (HAND; MIELKE; PINTO, 2018). O porto seco possui a concessão da Receita Federal do Brasil (RFB) para disponibilizar uma série de regimes aduaneiros especiais, entre outros, podem ser destacados: Admissão Temporária, Exportação Temporária, *Drawback* e Entrepasto Aduaneiro. Segundo informações do portal virtual da RFB, regimes aduaneiros especiais são operações de comércio exterior em que importações e exportações usufruem de benefícios fiscais como isenção e suspensão, total ou parcial, de tributos. Os regimes especiais estão regulamentados nos artigos 307 a 503 do Regulamento Aduaneiro (RA). A seguir são abordados e definidos alguns dos regimes aduaneiros especiais mais utilizados no comércio internacional:

Admissão Temporária: disciplinada pela Instrução Normativa (IN) da Receita Federal do Brasil nº 1600, de 2015, este regime, conforme informações da plataforma virtual da RFB, permite o beneficiamento de suspensão de tributos recorrentes na importação. Este pode ser dividido em outros três grupos, conforme a finalidade de cada operação de importação, sendo eles: Suspensão Total, Utilização Econômica e Aperfeiçoamento Ativo. De acordo com o art. 2º da IN RFB 1600, de 2015:

O regime aduaneiro especial de admissão temporária com suspensão total do pagamento de tributos é o que permite a importação de bens que devam permanecer no País durante prazo fixado, com suspensão total do pagamento dos seguintes tributos incidentes na importação: I - imposto de importação (II); II - imposto sobre produtos industrializados (IPI); III - contribuição para os programas de integração social e de formação do patrimônio do servidor público incidente na importação de produtos estrangeiros ou serviços (PIS/Pasep-Importação); IV - contribuição social para o financiamento da seguridade social devida pelo importador de bens estrangeiros ou serviços do exterior (Cofins-Importação); V - contribuição de intervenção no domínio econômico combustíveis (Cide-Combustíveis); e VI – adicional ao frete para renovação da Marinha Mercante (AFRMM).

Por outro lado, a Utilização Econômica, é o regime aduaneiro especial de admissão temporária que permite a importação, por um determinado prazo já fixado, de bens destinados à utilização econômica no País, ou seja, bens designados à prestação de serviços a terceiros ou à produção de outros bens, através de pagamento dos tributos federais incidentes na importação, proporcionalmente ao período de tempo de sua permanência no território aduaneiro, conforme dados da RFB.

Por fim, o último tópico do grupo de regime aduaneiro especial de admissão temporária é o regime destinado a Aperfeiçoamento Ativo que, segundo informações da RFB, é o regime que permite o ingresso e permanência temporária no país, com suspensão do pagamento de tributos incidentes na operação de importação, de mercadorias estrangeiras ou

desnacionalizadas, destinadas a operações de aperfeiçoamento ativo e posterior reexportação.

Exportação Temporária: conforme instruções da RFB, este regime permite a saída de mercadorias do país, com suspensão de pagamento do imposto de exportação, vinculada ao seu retorno em prazo pré-determinado e na mesma condição ou estado em que foram exportadas. Dessa forma, este regime garante a saída de bens nacionais ou nacionalizados com a suspensão do imposto de exportação subordinada à sua volta ao país nos moldes, prazos e condições em que foram exportados. Do mesmo modo, há similarmente o regime de exportação temporária chamado de aperfeiçoamento passivo, que permite ao bem nacional ou nacionalizado a saída do território nacional, por tempo estabelecido, para ser submetido a operação de transformação, beneficiamento, elaboração ou montagem, no exterior, para posteriormente ser reimportado sob a forma de produto final com pagamento de tributos sobre o valor agregado ao bem, ou seja, os impostos incidem apenas sobre o componente que foi modificado ou adicionado ao bem, conforme indicado no art. 109 da IN RFB nº 1600 de 2015.

Drawback: Instituído em 1966 pelo Decreto Lei nº 37, de 21/11/66, o regime aduaneiro especial de *drawback* fundamenta-se na suspensão de tributos incidentes sobre matérias-primas ou insumos importados para utilização em produto final que posteriormente será exportado. Este benefício pode ser considerado como um incentivo às exportações, pelo fato de reduzir custos de produção de mercadorias que tendem a ser exportadas, o que acaba por tornar tais produtos mais competitivos no âmbito do mercado internacional. Atualmente, o regime especial de *drawback* pode ser subdividido em três modalidades: *Drawback* Isenção, *Drawback* Suspensão e *Drawback* Restituição de Tributos, sendo este último praticamente não mais utilizado. A modalidade *Drawback* Isenção consiste na isenção de tributos incidentes na importação de bens, em mesma quantidade e qualidade, destinados exclusivamente à reposição de bens importados anteriormente, com pagamento normal de tributos, e utilizados para a industrialização de produto exportado. Por outro lado, o *Drawback* Suspensão, garante a suspensão de tributos incidentes na importação de insumo a ser utilizado para industrialização de produto que deve ser exportado, conforme informações do portal virtual da RFB.

Entrepasto Aduaneiro: o artigo 404 do RA prescreve que o regime especial denominado entreposto aduaneiro na importação é o que consente a armazenagem de mercadorias estrangeiras em recinto alfandegado público, com suspensão de pagamento de impostos federais, da contribuição para o PIS/PASEP-Importação e da COFINS-Importação comumente incidentes nas importações. Segundo o artigo 406 do RA, os beneficiários que têm o direito de adotar este regime na importação são:

- a) o promotor do evento, no caso a que se refere o inciso I do art. 405 (feira,

congresso, mostra ou evento semelhante, realizado em recinto de uso privativo, previamente alfandegado para esse fim);

- b) o contratado pela empresa sediada no exterior, no caso a que se referem os incisos III e IV do art. 405 (Lei nº 10.833, de 2003, art. 62, parágrafo único);
e
- c) o consignatário da mercadoria entrepostada, nos demais casos.

Segundo informações do portal virtual da RFB, como regra geral, as mercadorias declaradas em entreposto aduaneiro na importação podem ficar alocadas no recinto aduaneiro pelo período de um ano, prorrogável por mais um ano, totalizando assim um período máximo de dois anos contados da data do desembaraço da admissão em entreposto aduaneiro. Há também a possibilidade, em situações especiais, da concessão de uma nova prorrogação, totalizando assim o limite máximo de armazenagem em três anos. Ao final do período permitido por lei, a mercadoria deverá ser destinada em até 45 (quarenta e cinco) dias do término do prazo a alguma das seguintes opções, perante a pena de ser considerada abandonada: despacho para consumo, reexportação, exportação ou transferência para algum outro regime aduaneiro especial.

O entreposto aduaneiro pode se tornar uma parte vital para a saúde financeira da empresa importadora. Porém, o regime de entreposto pode trazer aspectos negativos e não apenas benefícios aos seus usuários pelo motivo de que algumas variáveis externas não podem ser controladas como, por exemplo, a paridade do dólar perante o real. Se a taxa do dólar está em crescente subida, é provável que ao nacionalizar as mercadorias mantidas em entreposto junto ao porto seco, os valores de impostos possam vir a se tornar mais altos do que uma nacionalização imediata à chegada da carga no recinto alfandegado.

Para um maior controle de todos os regimes especiais e comuns, os portos secos geralmente contam com espaços para instalação de órgãos anuentes e fiscalizadores. É possível encontrar em portos secos autoridades credenciadas ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), além de disponibilizar uma parte da sua estrutura para acomodação de despachantes aduaneiros.

2.3 PERCEPÇÃO DE VALOR E COMPETITIVIDADE PORTUÁRIA

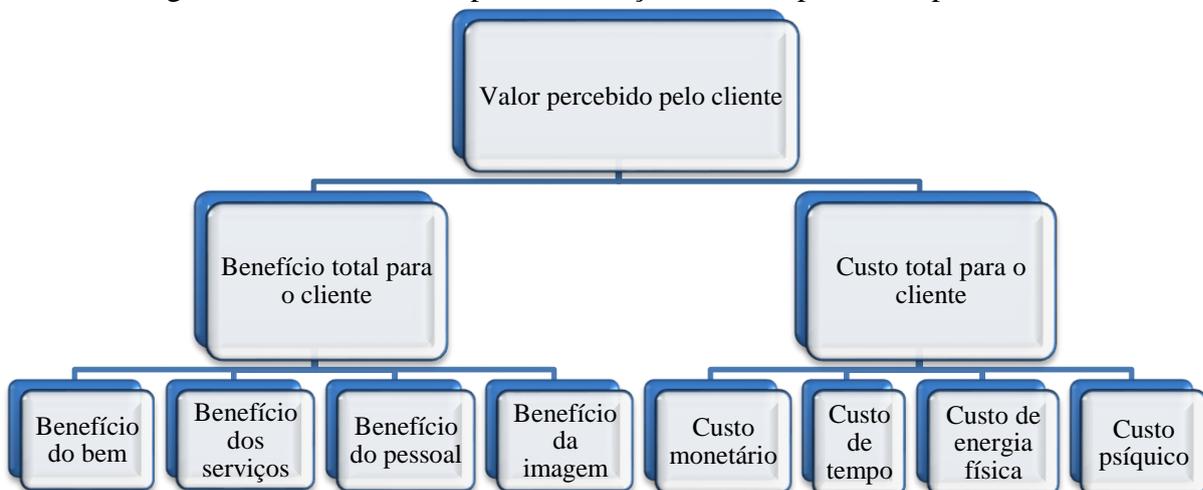
No momento em que questões envolvendo prestações de serviços são analisadas, a palavra valor acaba comportando diferentes significados. Além do capital investido, é possível que se apontem algumas outras derivativas para a percepção de valor compreendida pelos

consumidores em qualquer tipo de serviço analisado. Qualidade de serviço e qualidade de atendimento são alguns exemplos de valor agregado ao serviço prestado que podem ser avaliados pelo consumidor.

De acordo com Pinto (2006), no mercado de prestação de serviços, a percepção da qualidade oferecida está relacionada com a experiência, sendo este um atributo que pode apenas ser avaliado após o seu uso. Pode-se afirmar que a percepção de valor dos consumidores está também interligada a questões de custo-benefício, ou seja, o cliente deseja atingir o máximo de benefícios pagando o valor que considera aceitável para os serviços solicitados.

O valor que é percebido pelos consumidores pode ser definido como a diferença entre todos os benefícios e todos os custos relativos a um produto ou serviço, sem deixar de analisar todas as outras alternativas percebidas. Sendo assim, o valor identificado pelo cliente baseia-se na diferença entre o que o consumidor obtém de benefícios e o quanto ele investe no serviço ou produto, analisando toda e qualquer derivativa opcional na escolha dos serviços prestados ou produtos adquiridos (KOTLER; KELLER, 2018). Na Figura 1, é possível notar uma série de processos determinantes para verificação do valor percebido pelo cliente.

Figura 1 - Determinantes para verificação de valor percebido pelo cliente



Fonte: Kotler e Keller (2018), adaptado pelo autor.

Conforme Kotler e Keller (2018), em muitas oportunidades, gestores realizam análises para verificação de valor percebido pelo cliente em relação à sua empresa. Tais análises identificam os pontos positivos e negativos da empresa em comparação aos seus principais concorrentes. A seguir estão listadas algumas etapas que compõem essas análises:

- a) identificar os principais atributos e benefícios valorizados pelos clientes: são solicitadas aos clientes informações sobre atributos, benefícios e níveis de

- desempenho que levam esse consumidor a identificar e escolher por determinado produto, fornecedor ou serviço;
- b) avaliar a importância quantitativa dos diferentes atributos e benefícios: nesta etapa é solicitado ao consumidor que realize uma classificação do nível de importância dos mais variados tipos de benefícios ou atributos atrelados ao produto ou serviço analisado;
 - c) analisar o desempenho da empresa e dos concorrentes nos diferentes valores para o cliente em relação a sua importância: os consumidores identificam como observam cada um dos serviços, benefícios ou atributos oferecidos pela empresa e pelos demais concorrentes;
 - d) examinar como os clientes, em um segmento específico, avaliam o desempenho de uma empresa em relação a um grande concorrente sobre um atributo individual ou uma base de benefício: nesta etapa a empresa busca identificar e realizar um comparativo de valores de uma base de benefícios ou atributos individuais, pela ótica dos clientes. Caso a empresa identifique que sua oferta supera os concorrentes em todos os atributos elencados como importantes, é possível que a empresa aumente o preço de sua oferta ou mantenha o preço para conquistar uma participação maior no mercado, buscando, assim, a obtenção de maiores lucros;
 - e) monitorar o valor para o cliente ao longo do tempo: é aconselhado que periodicamente a empresa refaça e reavalie suas análises de valor para clientes, assim como suas análises de classificações perante os concorrentes. Esta etapa torna-se muito importante, tendo em vista o avanço tecnológico e modificações econômicas que possam alterar o cenário das análises iniciais.

Dentro desse contexto, a percepção de valor e a exigência dos consumidores acarreta um ambiente de maior competitividade entre as empresas, independentemente do nicho de mercado analisado. “Em tempos de rápidas mudanças, globalização e grande competição, as empresas de serviços necessitam buscar estratégias que lhes propiciem vantagens competitivas em ambientes de negócios crescentemente complexos e dinâmicos” (PINTO, 2006, p. 59). Segundo Kupfer (1992), é possível afirmar que os elementos determinantes da competitividade tendem a ser muito abrangentes, levando em consideração que a competitividade de uma empresa depende não apenas de fatores internos, mas também de fatores externos ou que não podem ser controlados.

Competitividade estimula não apenas a excelência dos serviços prestados, mas também

a busca de novas ferramentas para conquistar e fidelizar o maior número possível de clientes. Cabe ao prestador de serviço identificar as necessidades e desejos do seu público consumidor a fim de estar atualizado e perceber as demandas exigidas pelo mercado. De acordo com Haguenaer (1989), os diversos conceitos de competitividade podem ser divididos em dois diferentes grupos:

- a) competitividade como desempenho: nesse grupo, a competitividade pode ser verificada pela participação da empresa no mercado (*market-share*). É possível citar como exemplo a participação das exportações de uma determinada empresa no comércio internacional, analisando o seu número de exportações e comparando com o número de exportações total da mesma mercadoria em determinado país ou região. O indicador final pode apontar o grau da competitividade da empresa, dentro dos cenários comparados e analisados.
- b) competitividade como eficiência: já neste grupo as análises buscam de alguma maneira apresentar a competitividade de uma empresa através da relação entre insumos, produtos e serviços, verificando a capacidade que a empresa tem para transformar insumos em produtos finais com o máximo de rendimento possível. Neste grupo, a competitividade pode ser associada à capacidade que uma empresa tem para realizar a produção dos seus bens ou serviços com maior grau de eficiência que os seus principais concorrentes, levando em consideração fatores como qualidade e preços.

No momento em que são analisados os serviços prestados na cadeia logística internacional em operações de comércio exterior, a competitividade entre portos é um dos pontos que ganha destaque. A vantagem competitiva de um porto é medida não apenas pela sua capacidade de desenvolvimento no longo prazo, mas também pela sua capacidade operacional assim como a proximidade de regiões produtivas e industriais. É possível destacar também a facilidade de acessos rodoviários e ferroviários, sobretudo considerando o cenário atual da infraestrutura brasileira (JOÃO; SERRALVO; CLARO, 2012).

Como na maioria dos serviços prestados, as empresas administradoras de portos, terminais e zonas secundárias têm a missão de abordar e identificar as necessidades dos seus clientes, aprimorando ou agregando serviços ao seu portfólio. Cabe salientar que a competitividade de um porto está ligada não apenas à modernização e quantidade dos equipamentos utilizados, que podem proporcionar agilidade e eficiência, mas também à ampliação das instalações portuárias; à manutenção de tarifas competitivas perante outras

ofertas de mercado e à melhoria da qualidade dos serviços prestados (SONG; YEO, 2004 apud MAZZA; ROBLES, 2004).

2.4 CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DE ESCOLHA PORTUÁRIA

A escolha portuária pode ser analisada por meio de diversos fatores comparativos cuja importância pode variar de cliente para cliente. Conforme Grison et al. (2018), resumidamente, a competitividade de um porto pode ser medida através da sua oferta de valor aos clientes. Dessa forma, a posição competitiva de um porto deve ser analisada pela ótica dos próprios usuários, levando em consideração os critérios de escolha portuária mais adequados para cada grupo de clientes.

Os critérios que têm influência sobre a competitividade e a escolha portuária tornaram-se objeto de muitos estudos ao longo dos anos. Através da análise desses estudos, pode-se verificar quais são os critérios mais relevantes empregados por diversos autores ao longo das últimas décadas (GRISON et al., 2018). No Quadro 1 são apresentados os critérios que podem ser considerados na escolha portuária, segundo a ótica de diferentes autores.

Quadro 1 - Principais critérios considerados na análise da competitividade portuária

Critérios	Autores										Σ	
	Slack (1985)	Bird e Bland (1988)	Murphy, Daley e Delenberg (1992)	UNCTAD (1992)	Jeon et al. (1993)	Tongzon (1995)	Song e Yeo (2004)	Tongzon e Heng (2005)	Banco Mundial (2007)	Notteboom (2012)		Yeo, Thai e Roh (2015)
Tarifas portuárias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	11
Nível de serviço	X		X	X	X	X	X	X	X		X	9
Estabilidade econômica				X		X			X		X	4
Instalações portuárias			X		X		X				X	4
Localização geográfica				X		X	X			X		4
Sistema de informações			X	X				X			X	4
Reputação do porto			X					X			X	3
Capacidade de atender às demandas										X	X	2
Gestão portuária			X								X	2

Fonte: Grison et al. (2018), adaptado pelo autor.

Os diversos fatores associados à escolha portuária, tais como custos e tempos; fatores

burocráticos; armazenamento e movimentação de cargas; facilidades logísticas internas e externas; credibilidade, dentre outros, necessitam ser analisados por diversos ângulos para que se torne possível entender a sua importância (VIEIRA et al., 2014). Em 2007, o Banco Mundial publicou o *Port Reform ToolKit*, que apresenta uma série de fatores referentes à competitividade de um porto e que pode servir de auxílio em definições de fatores importantes relacionados à escolha portuária. Dentre os critérios apontados pelo Banco Mundial podem ser citados os comparativos tarifários, a análise de desempenho em operações e a avaliação comparativa de opções de transporte.

Nesse sentido, é necessário que os usuários entendam quais fatores são relevantes e qual o grau de impacto desses fatores em relação às suas operações de comércio internacional. Segundo Vieira et al. (2014), compreender de forma clara os fatores relacionados à escolha portuária contribui não apenas para uma assertiva escolha de porto para se trabalhar, mas também colabora com a efetividade da cadeia logística internacional da empresa.

3 MÉTODO

Conforme Gil (2002), o método pode ser definido como o caminho para se alcançar um determinado fim. Sendo assim, neste capítulo é descrito o método utilizado no presente estudo. Primeiramente, é apresentada a caracterização da pesquisa e após são relatados os procedimentos utilizados para a coleta e análise de dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Para que fosse possível atingir os objetivos propostos neste estudo, foi desenvolvida uma pesquisa dividida em duas etapas, sendo a primeira quantitativa de caráter descritivo e a segunda qualitativa com caráter exploratório. De acordo com Fonseca (2002), pode-se afirmar que a pesquisa quantitativa se baseia em uma análise de dados e indicadores para tornar possível a mensuração da realidade. Segundo Malhotra (2011), uma pesquisa quantitativa busca quantificar dados e procura um indício conclusivo, baseado em uma amostra representativa de uma população. Geralmente, envolve algum tipo de análise estatística e, ao contrário da pesquisa qualitativa, os resultados gerados através de uma pesquisa quantitativa podem ser considerados conclusivos e, dessa forma, utilizados para recomendar um determinado curso de ações. Por outro lado, a pesquisa qualitativa é aquela que proporciona maior compreensão perante o cenário do problema apontado. É fundamentada através de amostras pequenas e não representativas, e os seus dados são analisados de uma maneira não estatística. A pesquisa qualitativa não apenas pode definir o problema e desenvolver uma abordagem, como também é adequada para situações de incerteza que podem ser criadas em episódios em que os resultados conclusivos sejam diferentes das expectativas (MALHOTRA, 2011).

Conforme Malhotra (2011), em determinados casos a pesquisa qualitativa é executada com o propósito de esclarecer os resultados obtidos na pesquisa quantitativa. Seguindo a linha de pensamento de Malhotra (2011), o presente estudo confrontou as conclusões obtidas na etapa quantitativa com os resultados encontrados na pesquisa qualitativa, visando atingir os objetivos estabelecidos no início do trabalho.

3.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para atender os objetivos da primeira etapa da pesquisa (quantitativa de caráter descritivo), foi definida como população empresas importadoras do Rio Grande do Sul, situadas

na Serra Gaúcha e cadastradas no portal virtual da Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (SECINT), antigamente chamada de Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC). A coleta de dados nesta etapa da pesquisa foi realizada através de questionário (Apêndice A) enviado por e-mail a uma amostra de importadores da Serra Gaúcha que utilizam ou já utilizaram ao menos um dos portos secos estudados (Porto Seco de Caxias do Sul, BAGERGS ou Multi Armazéns).

Já na segunda etapa da pesquisa (qualitativa de caráter exploratório) foram analisadas informações e dados disponíveis nos *sites* dos portos secos estudados. Nesta etapa, o levantamento de dados buscou identificar informações relevantes e características próprias de cada um dos portos secos, sendo assim possível comparar os resultados obtidos pela visão dos importadores, verificados na primeira etapa da pesquisa, com os dados reais dos portos secos analisados.

3.3 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

Ao se aplicar pesquisas quantitativas, a análise dos dados e características levantadas sobre um determinado grupo estudado pode ser realizada através da aplicação de procedimentos comparativos. De acordo com Ulbricht, Ripka e Beraldo (2016), em relação às pesquisas quantitativas, é possível afirmar que a análise dos dados está estreitamente relacionada com aplicações e conhecimentos prévios sobre estatística.

No presente estudo, os portos secos foram avaliados através de alguns critérios de escolha portuária citados na literatura e identificados em estudo prévio realizado por Grison et al. (2018). Esses critérios foram os seguintes: i) competitividade das tarifas cobradas; ii) nível de serviço prestado; iii) instalações portuárias; iv) localização geográfica; e v) capacidade de atender à demanda.

O nível de desempenho dos portos secos nos critérios de análise definidos foi mensurado mediante a seguinte escala de cinco pontos: 1. desempenho muito baixo; 2. desempenho baixo; 3. desempenho intermediário; 4. desempenho alto; e 5. desempenho muito alto. A utilização dessa escala possibilitou realizar um comparativo entre os três portos secos analisados.

As análises foram realizadas por meio de procedimentos de estatística descritiva, comparações das médias das respostas referentes aos três portos secos obtidas nos questionários respondidos, e análise de regressão linear múltipla. Na análise de regressão, procurou-se identificar o impacto de cada critério de escolha portuária no desempenho geral dos três portos secos estudados, considerando-se a percepção dos respondentes. Portanto, considerou-se como

variáveis independentes os diferentes critérios de escolha portuária considerados no estudo e como variável dependente o desempenho geral dos três portos secos estudados.

Já na etapa qualitativa foi elaborada uma análise do fator que se mostrou estatisticamente relevante na etapa anterior: o nível de serviço prestado. Esta etapa teve como principal objetivo comparar os resultados obtidos pela ótica dos importadores com os aspectos reais oferecidos pelos portos secos analisados.

Tanto na etapa quantitativa quanto na qualitativa, é percebida a importância do referencial teórico apresentado no capítulo anterior. Nesse sentido, segundo Gil (2008), o trabalho de interpretar e analisar as informações coletadas deve estar apoiado em um referencial teórico apropriado para que seja possível dar significado aos resultados obtidos.

4 RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados e analisados os resultados da pesquisa. Primeiramente é apresentada a análise perceptiva dos importadores da Serra Gaúcha em relação ao desempenho do Porto Seco de Caxias do Sul, da BAGERGS (Canoas) e da Multi Armazéns (Novo Hamburgo) e, após, é realizada uma análise comparativa entre os três portos secos no atributo que se mostrou estatisticamente relevante na etapa anterior.

4.1 ANÁLISE PERCEPTIVA DOS IMPORTADORES DA SERRA GAÚCHA EM RELAÇÃO AO DESEMPENHO DO PORTO SECO DE CAXIAS DO SUL, DA BAGERGS (CANOAS) E DA MULTI ARMAZÉNS (NOVO HAMBURGO)

Nesta seção são apresentados os dados obtidos através do questionário enviado a uma amostra de 30 empresas da Serra Gaúcha que realizam operações de importação e utilizam portos secos. Em seguida são apontados os resultados atingidos.

4.1.1 Perfil dos Respondentes da Amostra

Em relação ao grau de escolaridade dos respondentes, foi possível observar que, dos 30 respondentes da pesquisa, 76,67% (23 respondentes) possuem ensino superior completo e 30% possuem pós-graduação, conforme dados apontados na Tabela 1. Quanto ao nível hierárquico, foi relatado que a maior parte dos participantes da amostra possui atualmente cargo de analista, sendo 14 respondentes (46,67% da amostra), conforme demonstrado na Tabela 2.

Tabela 1 - Grau de escolaridade dos respondentes da amostra

Grau de Escolaridade	N	%
Ensino Fundamental	0	0,00
Ensino Médio	0	0,00
Ensino Superior Incompleto	7	23,33
Ensino Superior Completo	14	46,67
Pós-Graduação Lato Sensu (Especialização ou MBA)	9	30,00
Pós-Graduação Stricto Sensu (Mestrado ou Doutorado)	0	0,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Autor (2019).

É possível observar que a pesquisa abrangeu diversos cargos dentro das empresas. Dessa forma, pode-se obter um panorama geral de opiniões a partir de diferentes níveis hierárquicos.

Tabela 2 - Nível hierárquico na empresa

Nível Hierárquico na Empresa	N	%
Assistente	4	13,33
Analista	14	46,67
Supervisor	4	13,33
Coordenador	3	10,00
Gerente	1	3,34
Diretor	4	13,33
TOTAL	30	100,00

Fonte: Autor (2019).

No que se refere à localização das empresas, destacou-se a cidade de Caxias do Sul, com 16 respondentes, representando 53,33% da amostra, seguida por Flores da Cunha com 5 respondentes (16,67% da amostra) e Farroupilha com 3 respondentes (10% da amostra). Os dados completos estão expostos na Tabela 3.

Tabela 3 - Cidades em que estão localizadas as empresas da amostra

Localização	N	%
Antônio Prado	1	3,33
Bento Gonçalves	1	3,33
Caxias do Sul	16	53,33
Farroupilha	3	10,00
Flores da Cunha	5	16,67
Garibaldi	2	6,67
Vila Flores	2	6,67
TOTAL	30	100,00

Fonte: Autor (2019).

Foi observado em relação ao tempo de atuação das empresas em operações de importação que a maioria possui experiência no ramo. Um total de 22 empresas atuam no setor há mais de dez anos (73,33% da amostra) e somente 6,66% das empresas respondentes possuem menos de cinco anos de atuação no setor de importação (Tabela 4).

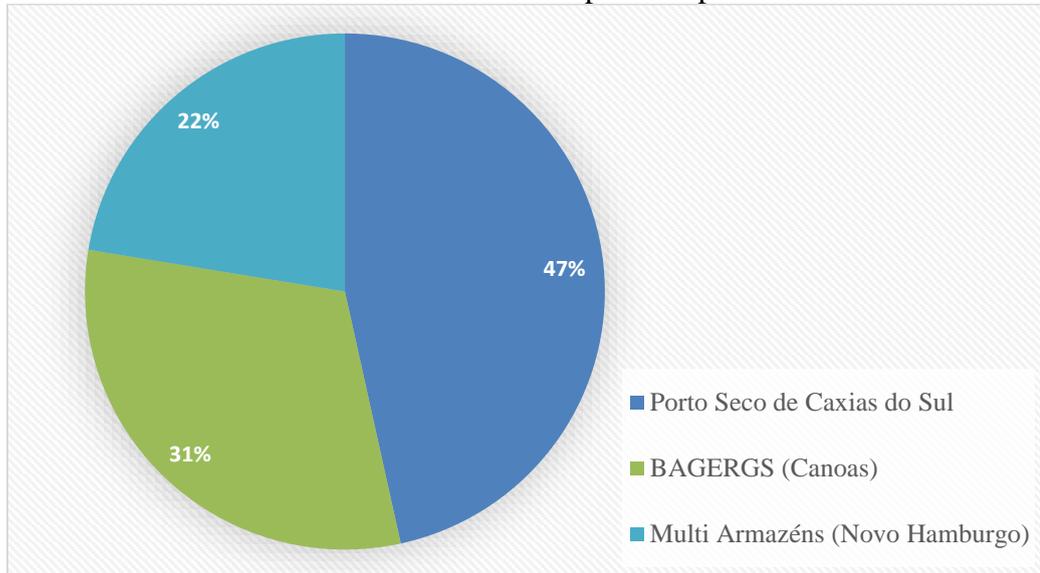
Tabela 4 - Tempo que a empresa realiza operações de importação

Tempo	N	%
Menos de 1 ano	0	0,00
De 1 a 3 anos	1	3,33
De 3 a 5 anos	1	3,33
De 5 a 10 anos	6	20,00
Mais de 10 anos	22	73,33
TOTAL	30	100,00

Fonte: Autor (2019).

Buscando identificar as características das operações de importação realizadas pelas empresas da amostra, foi questionado quais dos portos secos estudados são ou já foram utilizados pelas empresas. É possível notar no Gráfico 1 os resultados obtidos.

Gráfico 1 - Portos Secos utilizados pelas empresas da amostra

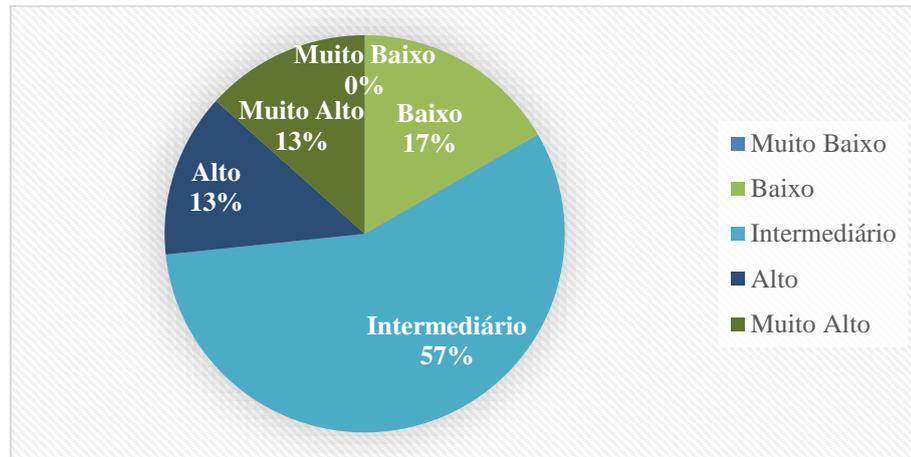


Fonte: Autor (2019).

Observa-se que o Porto Seco de Caxias do Sul tem predominância perante às empresas respondentes, sendo que 27 empresas utilizam ou já utilizaram esse recinto. O segundo recinto mais utilizado foi a BAGERGS (18 empresas) e, por fim, a Multi Armazéns, que é ou já foi utilizada por 13 das empresas respondentes.

Foi abordado também o grau de conhecimento que as empresas possuem em relação a cada um dos portos secos analisados. No Gráfico 2 é possível observar os resultados obtidos referentes ao Porto Seco de Caxias do Sul.

Gráfico 2 - Grau de conhecimento sobre o Porto Seco de Caxias do Sul

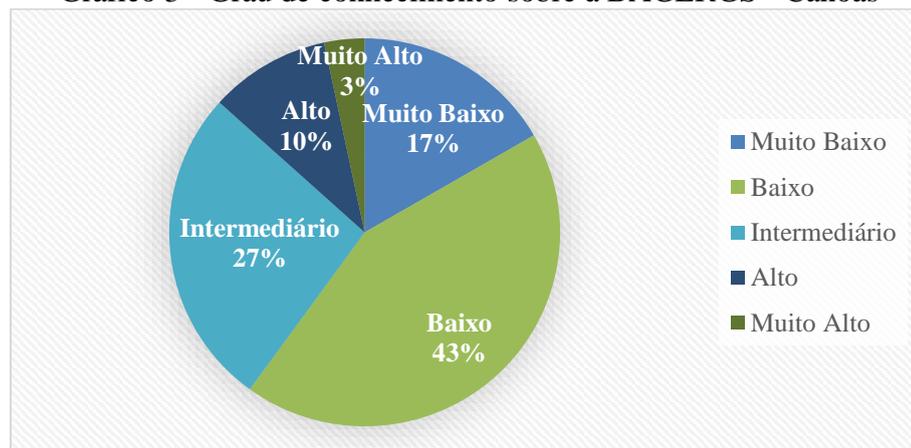


Fonte: Autor (2019).

Conforme o Gráfico 2, percebe-se que 26% das empresas (8 respondentes) possuem grau de conhecimento muito alto ou alto sobre o Porto Seco de Caxias do Sul. É possível verificar também que 17% da amostra possui baixo conhecimento em relação ao porto seco, sendo um total de 5 respondentes. Cabe salientar que nenhuma empresa respondente apontou possuir muito baixo conhecimento quanto a esse porto seco.

Por outro lado, em relação à BAGERGS, 4 respondentes (13% da amostra) possuem muito alto ou alto grau de conhecimento em relação ao porto seco. Os dados completos podem ser observados no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Grau de conhecimento sobre à BAGERGS - Canoas

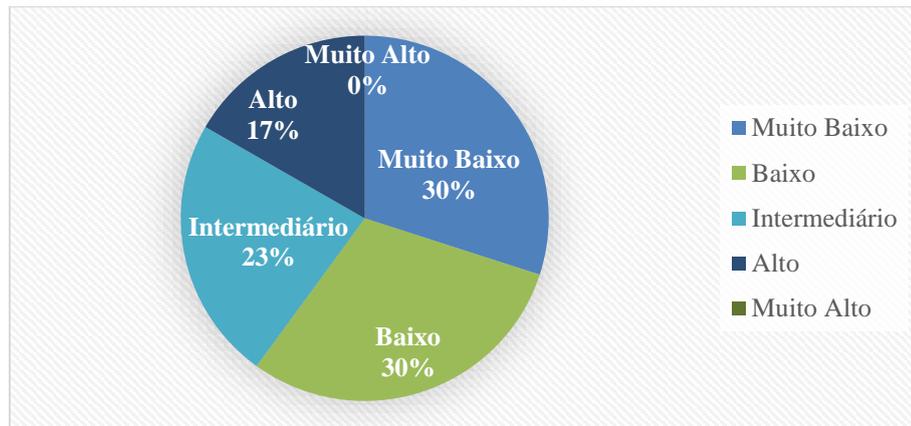


Fonte: Autor (2019).

Verifica-se que um número expressivo de respondentes possui grau muito baixo ou baixo em relação à BAGERGS. Conforme o Gráfico 3, 60% da amostra (21 respondentes) compõe essa variável.

Por fim, o Gráfico 4 ressalta os resultados encontrados quanto à Multi Armazéns. É possível verificar que 17% da amostra (5 respondentes) possui grau de conhecimento alto em relação ao porto seco. Observou-se, no entanto, que nenhuma empresa alegou possuir muito alto conhecimento quanto ao porto seco em questão. Conforme os dados do Gráfico 4, 18 empresas (60% da amostra) possuem nível de conhecimento muito baixo ou baixo em relação à Multi Armazéns.

Gráfico 4 - Grau de conhecimento sobre à Multi Armazéns - Novo Hamburgo



Fonte: Autor (2019).

Foram analisados também a predominância dos embarques (cargas FCL ou LCL), quantidade anual de processos e o valor (CIF) médio das operações. Quanto à predominância dos embarques, é possível observar que as empresas, em sua maioria, importam tanto cargas FCL quanto LCL, conforme apontado na Tabela 5.

Tabela 5 - Predominância dos embarques

Cargas FCL ou LCL	N	%
Somente FCL	1	3,33
Principalmente FCL	3	10,00
Tanto FCL quanto LCL	20	66,67
Principalmente LCL	3	10,00
Somente LCL	3	10,00
TOTAL	30	100,00

Fonte: Autor (2019).

No que se refere à quantidade anual de processos realizados, foi identificado que as empresas da amostra possuem papel ativo no mercado. Observa-se que 24 das empresas respondentes realizam, ao menos, onze processos de importação por ano, conforme apresentado na Tabela 6.

Tabela 6 - Quantidade anual de processos

Quantidade aproximada de processos realizados por ano	N	%
Até 10	6	20,00
De 11 a 20	5	16,67
De 21 a 50	5	16,67
De 51 a 100	3	10,00
Mais de 100	11	36,66
TOTAL	30	100,00

Fonte: Autor (2019).

Em relação ao valor (CIF) médio das operações de importação realizadas pelas empresas, é possível observar que os resultados estão relativamente bem distribuídos. Na Tabela 7 podem ser verificados os dados completos da amostra.

Tabela 7 - Valor CIF médio dos embarques

Valor CIF médio	N	%
Até R\$ 50.000,00	5	16,67
De R\$ 50.001,00 a R\$ 100.000,00	7	23,33
De R\$ 100.001,00 a R\$ 300.000,00	8	26,66
De R\$ 300.001,00 a R\$ 500.000,00	5	16,67
Mais de R\$ 500.000,00	5	16,67
TOTAL	30	100,00

Fonte: Autor (2019).

4.1.2 Análise de Desempenho dos Três Portos Secos Estudados

Os dados coletados através do questionário aplicado para avaliar a percepção dos importadores da Serra Gaúcha em relação ao desempenho de cada um dos portos secos estudados são apresentados na Tabela 8. Tomando como base o referencial teórico, foram considerados cinco critérios de análise: i) competitividade das tarifas cobradas; ii) nível de serviço prestado; iii) instalações portuárias; iv) localização geográfica; e v) capacidade de atender à demanda. Além desses critérios, foi considerada também a avaliação geral dos respondentes, a qual foi utilizada como variável dependente deste estudo.

Tabela 8 - Avaliação de desempenho

CRITÉRIOS	Porto Seco de Caxias do Sul		BAGERGS - Canoas		Multi Armazéns	
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão
Competitividade das Tarifas Cobradas	3,46	0,81	3,87	0,35	3,57	0,65
Nível de Serviço Prestado	3,59	0,5	3,5	0,52	3,43	0,65
Instalações Portuárias	3,63	0,58	3,5	0,52	3,43	0,65
Localização Geográfica	4	0,62	3,53	0,51	3,6	0,51
Capacidade de Atender à Demanda	3,52	0,77	3,56	0,51	3,69	0,63
Avaliação Geral	3,64	0,56	3,44	0,51	3,54	0,66

Fonte: Autor (2019).

Considerando a escala utilizada foi possível observar que o Porto Seco de Caxias do Sul apresenta, pela percepção dos respondentes, melhor média na avaliação geral comparativamente com os outros dois portos secos. As médias das avaliações gerais se mostraram próximas, sendo possível constatar que, pela ótica dos respondentes, todos os portos secos analisados possuem média superior ao desempenho intermediário na avaliação geral. É preciso salientar que não há significância estatística nas diferenças entre as médias encontradas, indicando assim, pela opinião dos respondentes, que todos os portos secos estão no mesmo patamar.

Para identificar a influência de cada um dos critérios de escolha portuária analisados no desempenho geral dos portos secos, foi utilizada a análise de regressão linear múltipla. Para a realização dessa análise, foram consideradas como variáveis independentes os cinco critérios de escolha portuária identificados na literatura e como variável dependente a avaliação geral dos respondentes em relação aos portos secos estudados. Os resultados encontrados são apresentados na Tabela 9.

Tabela 9 - Análise de regressão linear múltipla

R múltiplo	0,857574
R-Quadrado	0,735433
R-quadrado ajustado	0,722835
Erro padrão	0,294187
Observações	23

Fonte: Autor (2019).

Foram testados cinco modelos até se chegar a um modelo refinado capaz de explicar aproximadamente 73,5% da avaliação geral, conforme R-Quadrado exposto na Tabela 9. Na Tabela 10, é possível observar o coeficiente e o valor-P da única variável que mostrou

significância estatística, o nível de serviço prestado.

Tabela 10 - Significância da variável nível de serviço prestado

	Coefficientes	valor-P
Interseção	0,23015873	0,620301519
Nível de Serviço Prestado	0,96031746	0,000000171

Fonte: Autor (2019).

O fato de o nível de serviço prestado ter sido o único critério que se mostrou significativo pode ser explicado através de duas hipóteses: i) a primeira é de que o atributo nível de serviço prestado possa, na visão dos respondentes, englobar outros critérios de escolha, tais como instalações portuárias e capacidade de atender à demanda. Dito de outra forma, os usuários podem estar mais preocupados com a qualidade dos serviços prestados do que com os meios necessários para provê-los. ii) a segunda é de que haja similariedade entre os portos secos nos demais atributos, fazendo com que o nível de serviço prestado seja o principal fator de diferenciação entre eles.

Cabe salientar que o nível de serviço prestado não é um atributo que possa ser comparado através de informações oferecidas em plataformas digitais dos portos secos. Sendo assim, para a realização da segunda etapa da pesquisa, que visa comparar os resultados obtidos através dos respondentes com a situação real dos portos secos, foi realizada uma análise comparativa que está relacionada à primeira hipótese citada anteriormente, ou seja, foram comparados outros critérios que possam estar relacionados ao nível de serviço prestado e sejam capazes de explicar o motivo pelo qual esse foi o atributo definido como relevante no momento da escolha portuária. Os critérios definidos para essa análise comparativa foram: instalações portuárias e capacidade de atender à demanda. Na Tabela 11 é possível observar informações referentes às instalações portuárias dos portos secos estudados.

Tabela 11 - Instalações portuárias

Características das Instalações Portuárias	Porto Seco de Caxias do Sul	BAGERGS - Canoas	Multi Armazéns
Área Total	54.000 m ²	77.300 m ²	120.000 m ²
Armazém Geral	✓	✓	✓
Estrutura para Contêineres e Caminhões Refrigerados	✓	✓	✓
Quantidade de Armazéns	3	Não informado	11

Fonte: Elaborado pelo autor com base nas plataformas virtuais dos portos secos analisados (2019).

Em relação à área total dos portos secos analisados, é possível observar que a Multi

Armazéns apresenta maior espaço territorial do que os outros portos secos, possuindo uma área total de 120.000 m². A BAGERGS é o recinto com a segunda maior área total, contando com 77.300 m² e, por fim, o Porto Seco de Caxias do Sul é o recinto que apresenta a menor área territorial com 54.000 m².

Conforme informações da plataforma virtual do Porto Seco de Caxias do Sul, Armazém Geral é o local que pode ser utilizado para armazenamento de mercadorias, sejam tais mercadorias nacionais ou importadas e já nacionalizadas. É possível também que o usuário utilize esse armazém como um centro de distribuição de mercadorias. Observa-se que os três portos secos estudados dispõem de Armazém Geral para a utilização de seus clientes.

Pode-se verificar através dos dados apontados na Tabela 11, que em relação às estruturas para recebimento de contêineres e caminhões refrigerados todos os portos secos se mostraram equivalentes, ou seja, todos possuem estrutura para recebimento de cargas refrigeradas. Além disso, observa-se também que a Multi Armazéns possui não apenas maior área territorial, bem como maior quantidade de armazéns, contando com um total de 11 armazéns.

Tomando como base a Tabela 11, é possível apontar que a hipótese ii citada anteriormente foi refutada. Os resultados obtidos não validam a hipótese de que haja similariedade entre os portos secos em outros atributos, uma vez que a Multi Armazéns oferece maior infraestrutura aos seus clientes.

Na Tabela 12, estão elencadas as licenças e certificações que cada um dos portos secos analisados apresenta. É importante ressaltar que as informações sobre as certificações foram coletadas em *sites* e verificadas através das empresas administradoras dos portos secos.

Tabela 12 - Licenças e certificados dos Portos Secos analisados

Licenças e Certificações	Porto Seco de Caxias do Sul	BAGERGS - Canoas	Multi Armazéns
Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA		✓	✓
Exército Brasileiro			✓
Fundação Estadual de Proteção Ambiental Henrique Luiz Roessler - FEPAM			✓
Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - IBAMA			✓
Operador Econômico Autorizado - OEA			✓

Fonte: Elaborado pelo autor com base nas plataformas virtuais dos portos secos analisados (2019).

Conforme a Tabela 12, é possível observar que a Multi Armazéns possui maior

quantidade de licenças, assim como é o único dos portos secos analisados que possui o certificado de Operador Econômico Autorizado, que transfere status de uma empresa confiável e segura para a realização de operações. A BAGERGS por sua vez, possui certificação para atuação e intervenção em procedimentos que envolvam a ANVISA. Já o Porto Seco de Caxias do Sul não apresenta licenças especiais para atuação.

Embora o Porto Seco de Caxias do Sul tenha apresentando, pela percepção dos respondentes, média superior de desempenho em relação aos outros portos secos analisados, foi possível observar através das análises realizadas que, além das diferenças entre as médias de avaliação dos portos secos não serem estatisticamente significantes, esse recinto não apresenta os melhores resultados quando verificadas as situações reais de cada um dos portos secos estudados. Uma das justificativas possíveis para entender a opinião dos respondentes é o maior nível de conhecimento em relação ao Porto Seco de Caxias do Sul, uma vez que os respondentes apontaram possuir maior conhecimento sobre esse porto do que sobre os demais. Uma outra possível justificativa pode estar associada à localização das empresas respondentes, tendo em vista que a maioria está instalada na cidade de Caxias do Sul. Outra explicação possível pode estar relacionada ao atendimento ou, em outras palavras, à facilidade de comunicação e resolução de problemas oferecida pelo recinto.

Após as análises de desempenho de cada porto seco através da percepção dos respondentes e dos cenários existentes em cada instalação, constatou-se que a Multi Armazéns, situada em Novo Hamburgo – RS, possui melhor desempenho que os outros dois portos secos. Na análise das instalações portuárias, a Multi Armazéns destacou-se por oferecer maior área territorial e maior quantidade de armazéns para armazenamento de cargas. Já em relação à capacidade de atender à demanda, foi observado que novamente a Multi Armazéns demonstrou melhor preparo comparativamente aos outros dois portos secos analisados, possuindo anuência não apenas da ANVISA, mas também do Exército Brasileiro, da FEPAM e do IBAMA, além do porto seco ser considerado como OEA.

5 CONCLUSÕES

O objetivo deste estudo foi analisar a percepção dos importadores da Serra Gaúcha em relação ao desempenho de três portos secos do Estado do Rio Grande do Sul. Para tanto, foi realizada uma pesquisa dividida em duas etapas, sendo a primeira quantitativa de natureza descritiva e a segunda qualitativa de caráter exploratório, buscando atingir os objetivos previamente estabelecidos.

Através da primeira etapa da pesquisa, foi possível observar que os três portos secos analisados mantêm uma média de desempenho geral entre intermediária e boa e que não há significância nas diferenças entre as médias encontradas, sugerindo-se assim que o desempenho de todos os portos secos estudados são equivalentes. Foi possível observar que, dentre os cinco atributos analisados na etapa quantitativa, o nível de serviço prestado foi o único atributo que apresentou significância estatística.

Já na segunda etapa da pesquisa, pôde-se verificar que há diferença entre os portos secos quando analisados alguns critérios. Os atributos instalações portuárias e capacidade de atender à demanda foram os critérios comparativos escolhidos para análise e, em ambos os atributos, houve diferença significativa entre os portos secos. Cabe salientar que tais critérios juntos ajudam a compreender o nível de serviço prestado pelos portos secos.

Dessa forma, analisando o nível de serviço prestado pelos portos secos através dos atributos definidos, é possível afirmar que a Multi Armazéns mostrou-se uma alternativa interessante para os importadores da Serra Gaúcha. No entanto, segundo os respondentes, esse é o porto seco menos conhecido pelas empresas.

5.1 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS

O presente estudo analisou a percepção dos importadores da Serra Gaúcha em relação ao desempenho do Porto Seco de Caxias do Sul, da BAGERGS (Canoas) e da Multi Armazéns (Novo Hamburgo). Cabe salientar, no entanto, que não apenas as empresas importadoras da Serra Gaúcha, mas também as empresas administradoras dos portos secos podem extrair informações relevantes a partir deste estudo.

As informações aqui presentes podem auxiliar as empresas na análise da melhor alternativa portuária para destinar suas cargas em operações de importação. Por sua vez, os portos secos podem usufruir das informações destacadas no presente estudo para se qualificar e reorganizar suas estratégias de mercado. Nesse sentido, é possível afirmar que a Multi

Armazéns poderia definir novas formas de divulgação dos seus serviços, focando não apenas em empresas da região metropolitana do Estado do Rio Grande do Sul, mas também em empresas situadas em outros polos industriais. Uma região que pode ser explorada é a da Serra Gaúcha, que possui intensa concentração de indústrias importadoras.

5.2 LIMITAÇÕES DO ESTUDO E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Apesar das contribuições do estudo, algumas limitações devem ser ressaltadas. A primeira delas é a falta de conhecimento dos respondentes em relação aos portos secos analisados. Outro fator limitante foi o fato de que a maioria das empresas respondentes estão situadas na cidade de Caxias do Sul, o que pode causar influência nos resultados encontrados. Além disso, não foi possível observar diferenças estatisticamente significantes entre as médias gerais encontradas. Isso pode ser explicado pela relativa proximidade de localização dos três portos secos em relação às empresas respondentes e pela distância dessas empresas em relação ao Porto de Rio Grande, principal zona primária do Estado do Rio Grande do Sul.

Tendo como base o nível de serviço prestado, que foi o atributo com significância estatística identificado neste estudo, para estudos futuros sugere-se a aplicação da escala *SERVQUAL*, desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e que pode ser utilizada para mensurar a qualidade de serviços. Essa escala, em sua forma reduzida, considera cinco dimensões principais de um serviço, as quais são descritas pelo termo em inglês *RATER*, que se refere aos atributos *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy* e *Responsiveness* (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). A escala *SERVQUAL* pode complementar os resultados obtidos neste estudo e contribuir para uma melhor compreensão da percepção de valor de importadores em relação aos serviços prestados pelos portos secos.

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS. Resoluções – Portos, 2013. Disponível em: <http://web.antaq.gov.br/portaltv3/Legislacao_Resolucoes.asp?585549785C56021F02035A5C59000A010A51544F11607D2ADCEFB682AC95243DDE1A#ancora2969> Acesso em: 14 abr. 2019.
- AMARAL, Matheus. **Logística Internacional – O Que é e Como Funciona**. Casa da Consultoria, jul. 2014. Disponível em: <<https://casadaconsultoria.com.br/logstica-internacional-que-como-funciona/>> Acesso em: 11 abr. 2019.
- ARAÚJO, Carlos. **A Importância dos Portos Secos na Logística Aduaneira do Brasil**. Comexblog, maio 2011. Disponível em: <<https://www.comexblog.com.br/logistica/a-importancia-dos-portos-secos-na-logistica-aduaneira-do-brasil-%E2%80%93-uma-visao-geral/>> Acesso em: 13 abr. 2019.
- CAZELATO, Luana; SOUZA, Reginaldo da Silva; JÚNIOR, Pedro dos Santos Portugal; OLIVEIRA, Gustavo Flausino de; OLIVEIRA, Felipe Flausino de. XIII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia - SEGET, 2016, Rio de Janeiro. **As Motivações para a Utilização dos Portos Secos: um estudo de caso do Porto Seco de Varginha - MG**. Rio de Janeiro: 2016. 13 p. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/5024100.pdf>> Acesso em: 12 maio 2019.
- COELHO, Leandro Callegari; ARAÚJO, Carlos. **Situação dos portos secos no Brasil – benefícios para importações e exportações**. Logística Descomplicada, abr. 2011. Disponível em: <<https://www.logisticadescomplicada.com/situacao-dos-portos-secos-no-brasil-%E2%80%93-beneficios-para-importacoes-e-exportacoes/>> Acesso em: 20 abr. 2019.
- CONTEFLEX. **Comércio Exterior: 5 maiores desafios das empresas brasileiras!** Conteflex, 2017. Disponível em: <<http://blog.confex.com.br/comercio-exterior-5-maiores-desafios-das-empresas-brasileiras/>> Acesso em: 10 abr. 2019.
- FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – FIESP. Portos Secos, maio 2012. Disponível em: <<https://www.fiesp.com.br/transporte-e-logistica/portos-secos/>> Acesso em: 15 abr. 2019.
- FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UECE, mar./maio 2002. Disponível em: <<http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/apostilaMetodologia.pdf>> Acesso em: 13 out. 2019.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GRISON, Nayara da Rocha et al. **Percepção de Valor dos Importadores sobre Serviços Portuários**: estudo comparativo entre dois terminais localizados no Sul do Brasil. In: ANAIS DO V CONGRESSO INTERNACIONAL DE DESEMPENHO PORTUÁRIO, 2018, Florianópolis. Anais eletrônicos... Campinas, GALOÁ, 2018. Disponível em: <<https://proceedings.science/cidesport/cidesport-2018/papers/percepcao-de-valor-dos-importadores-sobre-servicos-portuarios--estudo-comparativo-entre-dois-terminais-localizados-no-su>> Acesso em: 12 out. 2019.

HAGUENAUER, Lia. **Competitividade**: Conceitos e Medidas: Uma resenha da Bibliografia Recente com Ênfase no Caso Brasileiro. Research Gate, ago. 1989. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/242260751_Competitividade_conceitos_e_medidas_uma_resenha_da_bibliografia_recente_com_ênfase_no_caso_brasileiro> Acesso em: 12 maio 2019.

HAND, Martha Maria A; MIELKE, Susana Rocha; PINTO, Alex Braga. 29º Encontro Nacional dos Curso de Graduação em Administração - ENANGRAD, 2018, São Paulo. **A Utilização do Porto Seco como Alternativa Viável para Melhorar os Processos Logísticos de Importação no Espírito Santo**. Espírito Santo: 2018. 15 p. Disponível em: <http://2018.enangrad.org.br/pdf/2018_ENANGRAD495.pdf> Acesso em: 13 maio 2019.

JOÃO, Belmiro do Nascimento; SERRALVO, Francisco Antonio; CLARO, Jose Alberto Carvalho dos Santos. O Cenário Competitivo Global e a Modernização de Terminais Portuários no Porto de Santos. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, São Paulo, v. 4, n. 1, p.2-22, 2012. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/ReFAE/article/view/3153/3165>> Acesso em: 15 maio 2019.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil Ltda., 2018.

KUPFER, David. **Padrões de Concorrência e Competitividade**. Research Gate, jan. 1992. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/288507827_PADROES_DE_CONCORRENCIA_E_COMPETITIVIDADE> Acesso em: 11 maio 2019.

LARA, José Edson; SOARES, Antonia Dolores Bélico. A participação dos Portos Secos na interiorização das operações de importação e exportação: um estudo de caso. In: **Anais do Congresso do Instituto Franco-Brasileiro de Administração de Empresas – IFBAE**: Grenoble, França, 2005. Disponível em: <http://www.ifbae.com/pdf/congresso/2005_B108.PDF> Acesso em: 20 jun. 2019.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing**: foco na decisão. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MAZZA, Marcos; ROBLES, Léo Tadeu. XI SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - SIMPEP, 2004, São Paulo. **Análise dos fatores de decisão na escolha de portos brasileiros na logística de exportação de carga containerizada na perspectiva do embarcador**: uma proposta metodológica. São Paulo: 2004. 11 p. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais_simpep_aux.php?e=11> Acesso em: 15 maio 2019.

MOURA, Carla Gimenis de. **Concessão e Permissão de Portos Secos**. 2004. 64 f. Monografia (Especialização) - Curso de Direito, Ciências Jurídicas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2004. Disponível em: <<https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/41847/M367.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 16 maio 2019.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal Of Marketing**, [s.l.], v. 49, n. 4, p.41-50, set. 1985. SAGE Publications. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1177/002224298504900403>> Acesso em: 5 nov. 2019.

PINTO, Ronaldo Carvalho. **Excelência em serviços: o valor percebido pelo cliente**. Revista de Ciências Gerenciais, Brasil, v. 10, n. 12, p.58-72, 2006. Disponível em: <<http://revista.pgsskroton.com.br/index.php/rcger/article/view/2714/2579>> Acesso em: 21 abr. 2019.

PORTAL OFICIAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA DO BRASIL - PLANALTO. Decretos, 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6759.htm> Acesso em: 15 maio 2019.

PORTAL OFICIAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA DO BRASIL - PLANALTO. DECRETO-LEI Nº 37, 1966. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0037.htm> Acesso em: 12 jun. 2019.

PORTUAL. **Qual a importância da logística internacional no comércio exterior?** Portual Comércio Internacional, jan. 2018. Disponível em: <<https://www.portual.com.br/blog/logistica-internacional-no-comercio/>> Acesso em: 14 abr. 2019.

SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Portos Secos, 2016. Disponível em: <<http://receita.economia.gov.br/orientacao/aduaneira/importacao-e-exportacao/recinto-alfandegados/portos-secos>> Acesso em: 20 abr. 2019.

SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Regimes Aduaneiros Especiais. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/historico/srf/boaspraticas/aduana/Regimes.htm>> Acesso em: 22 abr. 2019.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **O que é uma EADI?** 2. ed., rev. e atualizada. Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2005. Disponível em: <<https://fdocument.pub/document/eadi-estacao-aduaneira-interior.html>> Acesso em: 10 abr. 2019.

SINDICATO DOS DESPACHANTES ADUANEIROS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - SDAERGS. Portos Secos do RS. Disponível em: <<http://www.sdaergs.com.br/portos-secos-rs>> Acesso em: 14 abr. 2019.

SIQUEIRA, Isadora Coffani dos Santos de. **Os 10 principais portos do Brasil [com infográfico]**. Portogente, jan. 2016. Disponível em: <<https://portogente.com.br/portopedia/87168-10-principais-portos-do-brasil-com-infografico>> Acesso em: 14 abr. 2019.

SISTEMA NORMAS RECEITA FEDERAL. Instrução Normativa RFB N° 1208, 2011.

Disponível em:

<<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?visao=anotado&idAto=36692>

> Acesso em: 18 jun. 2019.

SISTEMA NORMAS RECEITA FEDERAL. Instrução Normativa RFB N° 1600, 2015.

Disponível em:

<<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=70297&visao=anotado>

> Acesso em: 18 jun. 2019.

SOARES, Antonia Dolores Belico. **A Participação dos Portos Secos na Interiorização da Logística das Operações de Importação e Exportação: Um Estudo de Caso.** 2004. 123 f.

Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas

Gerais, Belo Horizonte, 2004. Disponível em:

<[http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/BUBD-](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/BUBD-99RHQB/disserta__o_ant_nia_dolores_belico_soares.pdf?sequence=1)

99RHQB/disserta__o_ant_nia_dolores_belico_soares.pdf?sequence=1> Acesso em: 15 maio 2019.

ULBRICHT, Leandra; RIPKA, Wagner; BERALDO, Lucas. **Análise de dados quantitativos.** Research Gate, jan. 2016. Disponível em:

<https://www.researchgate.net/publication/307907444_Analise_de_dados_quantitativos>

Acesso em: 13 jul. 2019.

VIEIRA, Guilherme Bergmann Borges et al. Critérios de Escolha Portuária: Uma Revisão

Sistemática da Literatura. **Revista Gestão Industrial**, [s.l.], v. 10, n. 3, p. 655-672, out. 2014.

Universidade Tecnológica Federal do Parana (UTFPR). Disponível em:

<<https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/1788/1871>> Acesso em: 18 jun. 2019.

WEBER, Allan. **Portos Secos do Rio Grande do Sul.** 3S Corporate, jun. 2018. Disponível

em: <<http://www.3scorporate.com/blog/2018/06/portos-secos-do-rio-grande-do-sul/>> Acesso

em: 15 abr. 2019.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

Olá! Meu nome é Nícolas Moreira de Oliveira e o presente questionário faz parte da primeira etapa de uma pesquisa relacionada ao Curso de Comércio Internacional da Universidade de Caxias do Sul (UCS). Essa pesquisa é orientada pelo professor Dr. Guilherme Bergmann Borges Vieira e tem como objetivo investigar a percepção das empresas importadoras da Serra Gaúcha sobre a competitividade de três portos secos do Estado do Rio Grande do Sul. Não serão divulgados os nomes dos respondentes e das empresas participantes da amostra.

1) A empresa em que você atua trabalha com importação?

Sim

Não

2) Quais dos portos secos abaixo já foram utilizados pela sua empresa?

Porto Seco de Caxias do Sul

Banrisul Armazéns Gerais S.A. (BAGERGS), Porto Seco de Canoas

Multi Armazéns, Porto Seco de Novo Hamburgo

3) Qual o seu grau de escolaridade?

Ensino Fundamental

Ensino Médio

Ensino Superior Incompleto

Ensino Superior Completo

Pós-Graduação Lato Sensu (Especialização ou MBA)

Pós-Graduação Stricto Sensu (Mestrado ou Doutorado)

4) Qual o seu nível hierárquico na empresa?

- Assistente
- Analista
- Supervisor
- Coordenador
- Gerente
- Diretor
- Outro: _____

5) Em qual departamento da empresa você atua? _____

6) Em qual cidade sua empresa está localizada? _____

7) Há quanto tempo a empresa realiza importações?

- Menos de 1 ano
- De 1 a 3 anos
- De 3 a 5 anos
- De 5 a 10 anos
- Mais de 10 anos

8) A sua empresa importa cargas consolidadas (LCL) ou completas (FCL)?

- Somente FCL
- Principalmente FCL
- Tanto FCL quanto LCL
- Principalmente LCL
- Somente LCL

9) Aproximadamente, qual o número anual de processos de importação de sua empresa?

- Até 10
- De 11 a 20
- De 21 a 50
- De 51 a 100
- Mais de 100

10) Aproximadamente, qual o valor CIF médio dos processos de importação realizados por sua empresa?

- Até R\$ 50.000,00
- De R\$ 50.001,00 a R\$ 100.000,00
- De R\$ 100.001,00 a R\$ 300.000,00
- De R\$ 300.001,00 a R\$ 500.000,00
- Mais de R\$ 500.000,00

11) Qual o seu grau de conhecimento sobre o Porto Seco de Caxias do Sul?

- Muito Baixo
- Baixo
- Intermediário
- Alto
- Muito Alto

12) Qual o seu grau de conhecimento sobre à BAGERGS, Porto Seco de Canoas?

- Muito Baixo
- Baixo
- Intermediário
- Alto
- Muito Alto

13) Qual o seu grau de conhecimento sobre à Multi Armazéns, Porto Seco de Novo Hamburgo?

- Muito Baixo
- Baixo
- Intermediário
- Alto
- Muito Alto

14) Indique a sua percepção sobre o desempenho do Porto Seco de Caxias do Sul no que se refere à:

	Desempenho Muito Baixo	Desempenho Baixo	Desempenho Intermediário	Desempenho Alto	Desempenho Muito Alto	Não Sei
Competitividade das Tarifas Cobradas						
Nível de Serviço Prestado						
Instalações Portuárias						
Localização Geográfica						
Capacidade de Atender à Demanda						
Avaliação Geral						

15) Indique a sua percepção sobre o desempenho da BAGERGS no que se refere à:

	Desempenho Muito Baixo	Desempenho Baixo	Desempenho Intermediário	Desempenho Alto	Desempenho Muito Alto	Não Sei
Competitividade das Tarifas Cobradas						
Nível de Serviço Prestado						
Instalações Portuárias						
Localização Geográfica						
Capacidade de Atender à Demanda						
Avaliação Geral						

16) Indique a sua percepção sobre o desempenho da Multi Armazéns no que se refere à:

	Desempenho Muito Baixo	Desempenho Baixo	Desempenho Intermediário	Desempenho Alto	Desempenho Muito Alto	Não Sei
Competitividade das Tarifas Cobradas						
Nível de Serviço Prestado						
Instalações Portuárias						
Localização Geográfica						
Capacidade de Atender à Demanda						
Avaliação Geral						