



MINISTÉRIO DA FAZENDA  
SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL - 2ª RF  
ALFÂNDEGA DO PORTO DE MANAUS

RELATÓRIO DA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PERMITIDOS NO  
PORTO SECO/GRAMAN - 1º SEMESTRE DE 2016

**1 – CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

A Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 2ª Região Fiscal, SRRF/2ª RF, por meio da Portaria nº 14, de 07 de janeiro de 2016, designou como representantes da permissionária ALCIMO ANTONIO MESQUITA MARTINS, CPF nº 020.562.082-53 e WILSON OLIVEIRA SOUZA, CPF nº 032.299.998-7; como representantes dos usuários BEATRIZ BOSI DE AZEVEDO, CPF nº 421.187.357-15 (Sindicato dos Transportadores), MARCELO BARBOSA PEIXOTO, CPF nº 309.690.692-00 (Sindicato dos Despachantes) e MOISES MAX ISRAEL, CPF nº 407.256.182-72 (Associação Comercial do Amazonas); como representantes da SRRF/2ªRF RENATA DA SILVA MACIEL, AFRFB, Mat. 01953586 e VERENICE PUNTEL, AFRFB, Mat. 01292568, para constituírem comissão com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços permitidos e propor, se for o caso, medidas visando a adequá-los ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido no Parágrafo Único do Art. 30 da Lei nº 8.987/1995, e no contrato firmado entre a SRRF/2ª RF e a empresa AURORA DA AMAZÔNIA TERMINAIS E SERVIÇOS LTDA., objeto do processo 10283.003843/96-17.

A comissão se reuniu nas instalações destinadas à Receita Federal do Brasil, no PORTO SECO/GRAMAN, no dia 01 de julho de 2016, estando presentes os seguintes membros, representando as seguintes entidades:

- a) **Alcimo Antônio Mesquita Martins**, representando a permissionária Aurora da Amazônia Terminais e Serviços Ltda;
- b) **Renata da Silva Maciel**, representando a Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 2ª Região Fiscal;
- c) **Verenice Puntel**, representando a Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 2ª Região Fiscal;
- d) **Beatriz Bosi de Azevedo**, representando a Associação dos Transportadores de Manaus.
- e) **Marcela Neves Loureiro**, servidora da Receita Federal do Brasil lotada na Equipe de Despacho Aduaneiro 08 - EAD08.
- f) **Maria Alice Sanil Araújo**, Fiscal do Contrato de Permissão nº 02/1999, nomeada pela Portaria ALF/MNS nº 465, de 21 de dezembro de 2015.

**2 – AVALIAÇÃO EFETUADA PELOS USUÁRIOS**

## 2.1 Avaliação

Em linhas gerais, os representantes dos usuários mostraram-se satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados pela permissionária no PORTO SECO/GRAMAN.

## 2.2 Comentários

Durante a reunião foram debatidos alguns pontos a respeito dos serviços prestados pela permissionária EADI Aurora, bem como aspectos relativos a sua estrutura física:

- A representante dos transportadores informou que não há mais reclamações em relação à averbação de cargas desembaraçadas, assunto questionado por ela na reunião passada.
- Em relação às longas filas que se formam na entrada no EADI Aurora ao final da tarde, o Sr. Alcimo informou que houve uma melhora em razão da redução dos trânsitos de importação dos portos para o EADI. A representante da Receita Federal informou que houve alteração no procedimento de desembarço dos trânsitos nos portos, o que ajudou a minimizar o problema. Os trânsitos são liberados nos outros recintos alfandegados de forma contínua, ao longo do dia, evitando-se o acúmulo de desembarço ao final da tarde.
- Quanto à demora na retirada de cargas desembaraçadas, em razão das rampas destinadas ao carregamento servirem também para descarregamento de cargas em trânsito aduaneiro, ocorreu uma melhoria significativa, segundo a representante dos transportadores, mas o problema não está totalmente solucionado.
- Para agilizar a retirada de cargas pelos transportadores, o permissionário disponibilizou um sistema de agendamento de entrega de cargas em seu site. Entretanto, tal recurso continua sendo pouco utilizado, preferindo os importadores o sistema padrão de atendimento por ordem de chegada.
- O representante da permissionária questionou sobre a possibilidade da Receita Federal disponibilizar um servidor para a conclusão de trânsitos aduaneiros nos sábados, tendo em vista o aumento significativo de importadores demandando o serviço. Os representantes da Receita Federal ponderaram que na legislação vigente não há previsão para escala de plantões na Alfândega do Porto de Manaus. A solicitação já foi objeto de reunião do gerente do EADI Aurora com o Inspetor da Alfândega do Porto de Manaus e o caso está sendo tratado pelo Gabinete.
- A representante da Receita Federal questionou novamente sobre a possibilidade de redução do tempo na rota de trânsito aduaneiro do Porto Chibatão ao EADI Aurora, atualmente de 12 horas, tendo em vista que um levantamento realizado pela Alfândega do Porto de Manaus constatou que a média de tempo entre o desembarço do trânsito no porto e a chegada do veículo no EADI Aurora é de 3,6 horas. Todos os presentes acordaram que 6 horas é um prazo razoável para cumprir o trajeto, considerando as circunstâncias atuais de fluxo de veículos. Além disso, a servidora da Receita Federal do Brasil responsável pela conclusão dos trânsitos de importação no EADI Aurora se disponibilizou a averiguar quais transportadores costumam descumprir o prazo estipulado para a rota e quais as justificativas mais frequentes para os atrasos.

- Quanto ao espaço coberto destinado à verificação dos trânsitos aduaneiros, apesar de a carga que ocupava a área já ter sido desembarçada e retirada pelo importador, não está sendo utilizado para o fim a que se destina. O representante da permissionária justificou que o local é insuficiente para todas as cargas em trânsito, tendo em vista que o servidor da Receita Federal prefere aguardar a chegada de vários veículos para fazer a conferência dos elementos de segurança. A servidora responsável pela conclusão dos trânsitos argumentou que isso só ocorre quando há comboio, uma vez que a conclusão do trânsito só é possível após a chegada de todos os veículos no terminal.

### **3 - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO PORTO SECO AURORA, DE ACORDO COM O 2º TERMO ADITIVO DO CONTRATO DE PERMISSÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE MOVIMENTAÇÃO E ARMAZENAGEM DE MERCADORIAS EM PORTO SECO, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO E A EMPRESA AURORA DA AMAZÔNIA TERMINAIS E SERVIÇOS LTDA**

Conforme Anexo I do 2º Termo Aditivo do contrato celebrado entre a União e a empresa Aurora da Amazônia Terminais e Serviços Ltda., segue a avaliação da qualidade dos serviços prestados no Porto Seco.

Apesar de nem todos terem respondido, foram convidados a preencher o formulário de avaliação os seguintes usuários:

#### **Importadores**

MOTO HONDA DA AMAZÔNIA LTDA  
SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA  
MICROSOFT MOBILE TECNOLOGIA LTDA  
DIGIBOARD ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA  
NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA  
CAL-COMP INDUSTRIA LTDA  
DIGITRON DA AMAZONIA INDÚSTRIA E COMÉRCIO S/A  
CLIMAZON INDUSTRIAL LTDA  
EVADIN INDUSTRIAS AMAZÔNIA SOCIEDADE ANONIMA  
JABIL INDUSTRIAL DO BRASIL LTDA  
TCT MOBILE-TELEFONES LTDA

#### **Exportadores**

RECOFARMA INDUSTRIA DO AMAZONAS LTDA  
PEPSI-COLA INDUSTRIAL DA AMAZÔNIA LTDA  
DIGIBRAS INDUSTRIA DO BRASIL S/A

#### **Transportadores**

AZEVEDO  
SUPER TRANS  
FSN TRANSPORTES  
EBRON  
JL TRANSPORTES  
ADUKARGO TRANSPORTES  
NS TRANSPORTES

JG TRANSPORTES

**Comissárias de Despacho**

EB COMISSÁRIA DE DESPCHO

RC DESPACHOS

UNIÃO DESPACHOS

RIO NEGRO

UNIMAR

ADUANA

CODAMA

RECK

D MARCOS

2E DESPACHO

PROFACTORY

LB LOGISTICA

**3.1 – Tabulação dos resultados da pesquisa de avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo Porto Seco**

Foi atribuído peso 1 (um) a todos os itens e a nota final, seguindo a fórmula do item 5 do citado Anexo I, foi de 8,3 como apurado na tabela abaixo. Sendo assim, de acordo com a Nota Final, os serviços foram considerados bons.

Nota final 0 – serviços péssimos;  
Nota final de 1 a 3 – serviços ruins;  
Nota final de 4 a 6 – serviços razoáveis;  
Nota final de 7 a 9 – serviços bons e,  
Nota final 10 – serviços ótimos

---

	Transportadores			Importadores				Comissárias de Despacho					Exportadores		MÉDIA
	NCL	OLÍVIA	CALCOMP	SALCOMP	JABIL	PROFACTORY	RECK	RENILDO	ADUANA	RECOFARMA					
1) SEGURANÇA PROPORCIONADA AOS USUÁRIOS E A CARGA	5	5	5	5	5	4	4,5	3	5	4,5				4,1	
a) Segurança proporcionada aos usuários (max 5 pts)															
b) Segurança proporcionada às cargas (max 5 pts)	5	5	5	4	4	4	4,5	3	5	4,5				4,0	
Subtotal	10	10	10	9	9	8	9	6	10	9				8,1	
12) INFRA-ESTRUTURA DA EADI															
a) Condições das instalações físicas do Porto Seco (max 3 pts)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				3	
b) Condições de funcionamento dos equipamentos (max 3 pts)	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3				2,5	
c) Quantidade de funcionários para atendimento (max 2 pts)	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1				1,7	
d) Horário de Atendimento (max 2 pts)	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1				1,6	
Subtotal	9	9	10	9	9	7	10	7	10	8				8,8	
3) CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS															
a) Recepção/manuseio de cargas (max 2 pts)	2	2	2	1	2	1	1,5	2	2	2				1,7	
b) Movimentação/armazenagem de cargas (max 2 pts)	2	2	2	2	2	1	1,5	2	2	2				1,8	
c) Localização de cargas (max 2 pts)	2	2	2	2	1	1	1,5	2	2	2				1,7	
d) Liberação de Cargas (max 2 pts)	1	0	2	1	1	1	0	0	2	1				1	
e) Serviço conexos (max 2 pts)	1	1	2	2	2	1	1,5	2	2	1				1,6	
Subtotal	8	7	10	8	8	5	6	8	10	8				7,8	
MÉDIA	9	8,7	10	8,7	8,7	6,7	8,3	7	10	8,3				8,3	

#### 4 – CONCLUSÃO

Os participantes da reunião concluíram que o Porto Seco Aurora Terminais e Serviços LTDA tem prestado serviços de boa qualidade, buscando aparelhar-se e aperfeiçoar-se para atender aos seus usuários de forma eficiente e profissional.

---

**RENATA DA SILVA MACIEL**

Representante da SRRF/2ª RF

---

**VERENICE PUNTEL**

Representante da SRRF/2ª RF

---

**ALCIMO ANTÔNIO MESQUITA MARTINS**

Representante da Permissionária - Aurora EADI

---

**BEATRIZ BOSI DE AZEVEDO**

Representante do Sindicato dos Transportadores