



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 - 2º SEMESTRE DE 2015

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/2ª RF 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 15 de janeiro de 2016, estando presentes os seguintes membros, representando as seguintes entidades:

- a) **Aleimo 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) **Marcelo Barbosa Peixoto**, representando o Sindicato dos Despachantes;
- f) **Maria Alice Sanil Araújo**, Fiscal do Contrato de Permissão nº 02/1999, nomeada pela Portaria AFEMNS 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 do trabalho do porto seco, assim como de sua estrutura física:

- A representante dos transportadores questionou o representante da permissionária sobre a demora na averbação de cargas desembaraçadas. Sr. Alcimo disse que desconhece o problema e que nunca houve reclamação em relação a esse serviço prestado pela permissionária. Ele se comprometeu em averiguar o problema e, se for o caso, solucioná-lo.
- Sra. Beatriz questionou sobre o procedimento de entrada dos caminhões no terminal. Segundo ela, existe uma única fila de entrada tanto para os caminhões que ingressam carregados com trânsito aduaneiro, que precisam passar por uma vistoria demorada na guarita, quanto para os caminhões que ingressam vazios para carregar cargas desembaraçadas. Sr. Alcimo argumentou que não há possibilidade organizar uma fila para cada tipo de situação, tendo em vista haver somente um portão de entrada no terminal. Também não há possibilidade de deixar o caminhão vazio passar na frente dos caminhões carregados, pois isso geraria reclamações por parte dos caminhoneiros que ingressam carregados, como já aconteceu em situação anterior. Sr. Alcimo acredita que a solução é a Receita Federal desembaraçar os trânsitos aduaneiros nos portos ao longo do dia, aos poucos. Isso evitaria as longas filas que se formam na entrada no EADI Aurora ao final da tarde. A representante da Receita Federal se comprometeu a averiguar a situação do desembaraço dos trânsitos nos portos e, se for o caso, alterar procedimentos para ajudar a solucionar o problema.
- A representante dos Transportadores questionou sobre a demora no carregamento de cargas desembaraçadas, tendo em vista que as rampas utilizadas para carregamento servem também para descarregamento de cargas em trânsito aduaneiro. O representante da permissionária informou que esse assunto já foi objeto de reunião com seus funcionários e que a orientação repassada é de priorizar o carregamento de cargas. Sr. Alcimo acredita que com esse novo procedimento adotado, o problema será solucionado.
- O sistema de agendamento de entrega de cargas continua sendo pouco utilizado, preferindo os importadores o sistema padrão de atendimento por ordem de chegada. A pequena parcela de clientes que faz uso do agendamento, marca o dia da retirada, mas não o horário, dificultando, segundo Sr. Alcimo, os trabalhos da permissionária. Da mesma forma, a possibilidade de entrada e saída de cargas durante as vinte e quatro horas do dia tem sido pouco explorada pelos importadores, respondendo ainda por diminuto volume das operações do Terminal.
- A representante da RFB questionou a necessidade de a Receita Federal disponibilizar um servidor para liberação de trânsitos aduaneiros no final de semana. O representante da permissionária acredita não haver necessidade, tendo em vista o pequeno número de cargas aéreas que chegam ao terminal no final de semana via trânsito aduaneiro. O representante dos despachantes também acha desnecessário manter um servidor durante todo o final de semana

no terminal, já que cargas urgentes podem ser desembarçadas diretamente no aeroporto, não havendo necessidade de se fazer trânsito para o EADI.

- A representante da Receita Federal questionou se há possibilidade de redução do tempo na rota de trânsito aduaneiro do Porto Chibatão ao EADI Aurora, atualmente de 12 horas, já que a rota do Porto Superterminais ao EADI Aurora é de 6 horas e a rota do Aeroporto ao EADI é de 3 horas. Tanto o representante da permissionária quanto dos transportadores e despachantes argumentaram que não seria conveniente, pois a saída do Porto Chibatão, dependendo do horário, é bastante demorada, tendo em vista a via atual de acesso àquele Porto, bem como a chegada no EADI Aurora, no final da tarde, também é bastante complicada em razão do trânsito intenso de veículos no local.
- Não houve reclamação quanto à prioridade no uso da rampa para cargas transportadas em caminhões da permissionária em detrimento de cargas transportadas em veículos de outras empresas, como havia questionado a representante dos Transportadores na reunião passada.
- Quanto à demora na verificação de trânsito aduaneiro de container por parte dos servidores da RFB, questionada pela Sra. Beatriz na reunião passada, o problema, por enquanto, está solucionado, não havendo mais reclamação por parte dos transportadores.
- Quanto à melhoria no espaço destinado aos trânsitos aduaneiros, solicitada pelo representante da RFB à permissionária na reunião passada, a situação melhorou. Apesar de a área coberta estar ocupada com uma carga que aguarda perícia para ser desembarçada, a permissionária procura facilitar a conferência pelo servidor da Receita Federal enfileirando os caminhões carregados com trânsito aduaneiro em um único local, próximo ao prédio e, quando solicitado, disponibiliza o caminhão para vistoria na rampa do armazém. A representante dos transportadores salientou que a utilização da rampa para vistoria de caminhões em trânsito aduaneiro atrasa o carregamento/descarregamento de cargas no armazém e que, portanto, os trânsitos deveriam ser vistorias em outro local. A representante da Receita Federal informou que a carga que atualmente ocupa o local coberto destinado à vistoria do trânsito está para ser liberada em breve, disponibilizando a rampa apenas para embarque/desembarque de cargas.

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 8,9 como apurado na tabela abaixo. Sendo assim, de acordo com a Nota Final, os serviços foram considerados bons.

Nota final 0 – serviços péssimos;

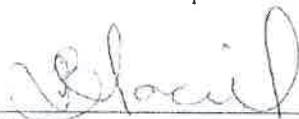
Nota final de 1 a 3 -- serviços ruins;

Nota final de 4 a 6 – serviços razoáveis;
Nota final de 7 a 9 – serviços bons e,
Nota final 10 – serviços ótimos

	Transportadores				Importadores				Comissários de Despacho							Exportadores		MÉDIA			
	SUPPORT RANS	TOMI	CAUI	HM	CALCOM	SAGHCOM	JABIL. ELETRONICA	TECHINOS	JABIL. INDUSTRIAL	META LFINO	NORTE	PROFFECTORY	ZE	DMARCOS	RECK	CODAMA	ADLANA		RC	UNIMAR	RECOFARMA
D) SEGURANÇA PROFORCIONADA AOS USUARIOS E A CARGA	5	4	4	4	4	4	4,5	5	4,5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4,5
a) Segurança proporcionada aos usuários (max. 5 pts)	5	5	4	4	4	4	4,5	3	4,5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4,5
b) Segurança proporcionada às cargas (max. 5 pts)	10	9	8	8	8	8	9	8	9	10	8	8	10	10	8	10	10	10	9	10	9
Subtotal																					
12) INFRA-ESTRUTURA DA E-ADI	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2,5	3	3	2,5	3	3	3	3	3	2,8
a) Condições das instalações físicas do Porto Seco (max. 3 pts)	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2,7
b) Condições de funcionamento dos equipamentos (max. 3 pts)	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1,5	2	2	1,5	2	2	2	2	2	1,8
c) Quantidade de funcionários para atendimento (max. 2 pts)	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1,5	2	2	1,5	2	2	2	2	2	1,9
d) Horário de Atendimento (max. 2 pts)	10	8	9	9	7	10	10	9	10	10	10	7,5	10	10	7,5	9	10	10	9	10	9,2
Subtotal																					
3) CONDIÇÕES DA PRESTATAÇÃO DE SERVIÇOS	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1,5	2	2	2	1	1,7
a) Recepção manual de cargas (max. 2 pts)	0	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1,7
b) Movimentação/armazenagem de cargas (max. 2 pts)	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1,8
c) Localização de cargas (max. 2 pts)	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0,5	2	2	0,5	1,5	2	2	2	1	1,6
d) Liberação de Cargas (max. 2 pts)	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	0,5	2	2	1	2	2	2	2	2	1,6
e) Serviço conexos (max. 2 pts)	4	8	9	9	8	10	10	7	10	10	10	4	10	8	4,5	9	10	10	9	8	8,4
Subtotal	8	8,3	8,7	8,7	7,6	9,7	9,7	8	9,7	10	9,3	6,5	10	10	6,7	9,3	10	10	9	9,3	8,9
MÉDIA																					

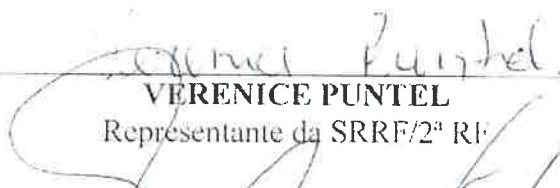
4 – CONCLUSÃO

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



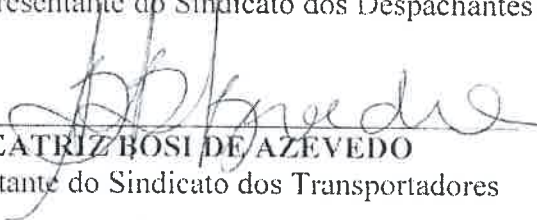
ALCIMO ANTÔNIO MESQUITA MARTINS

Representante da Permissionária - Aurora EADI



MARCELO BARBOSA PEIXOTO

Representante do Sindicato dos Despachantes



BEATRIZ BOSI DE AZEVEDO

Representante do Sindicato dos Transportadores