



Análise de Acesso Prioritário em
Recintos Alfandegados

Pauta

Resumo

Introdução

Metodologia

Constructos

Resultados

Resumo das Sugestões e Ideias Apresentadas
nas Informações Relevantes

Análise das Principais Demandas

Discussão

Conclusão

Referências

Resumo

Estudo com 33 empresas

- Questionário aplicado

Desafios significativos

- Recusa das solicitações de tratamento prioritário
- Formalização de reclamações

Sugestões de melhorias

- Infraestrutura
- Processos de atendimento



Introdução



Tratamento prioritário
é essencial para
eficiência logística

Estudo visa identificar
desafios enfrentados
pelas transportadoras
Resposta dos recintos
alfandegados às
solicitações



Pesquisa conduzida no
formato de quasi-
experimento

Busca entender
relação entre variáveis
principais

Metodologia

Transportadoras OEA	Amostra	Participantes
93	35%	33

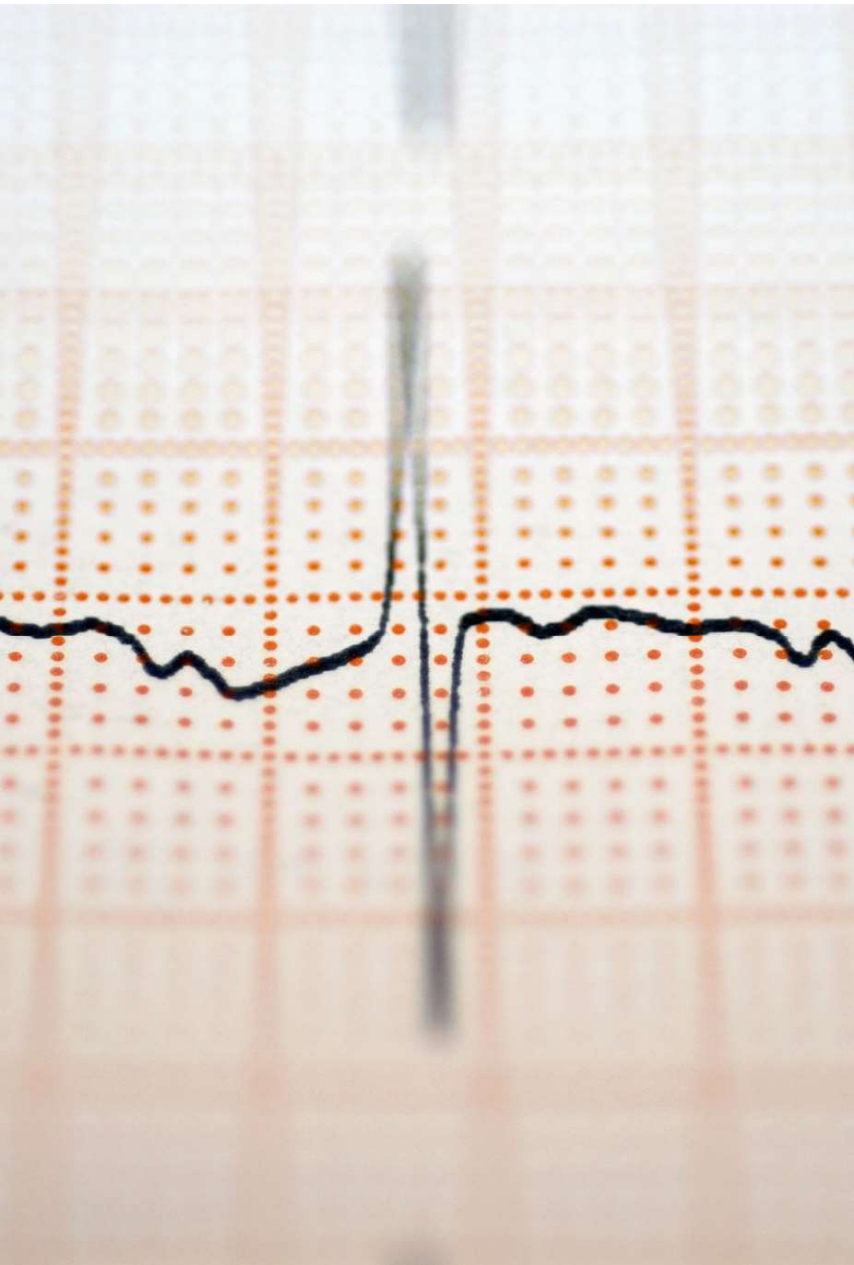
Amostra de 35% do total de transportadoras OEA

- 33 transportadoras participaram da pesquisa

Variáveis analisadas

- Solicitação de tratamento prioritário
- Atendimento das solicitações
- Formalização de reclamações
- Tempos de espera

Análise realizada com técnicas de estatística descritiva e visualizações gráficas



Constructos: Solicitação de Tratamento Prioritário (STP)

MEDE A FREQUÊNCIA COM QUE AS
TRANSPORTADORAS SOLICITAM O BENEFÍCIO
DE TRATAMENTO PRIORITÁRIO



Constructos: Atendimento de Solicitação (AS)

Avalia a taxa de aceitação ou recusa das solicitações de tratamento prioritário.

Constructos: Formalização de Reclamações (FR)

Formalização de Reclamações (FR)

- Avalia a propensão das empresas a formalizar reclamações após a recusa de suas solicitações.

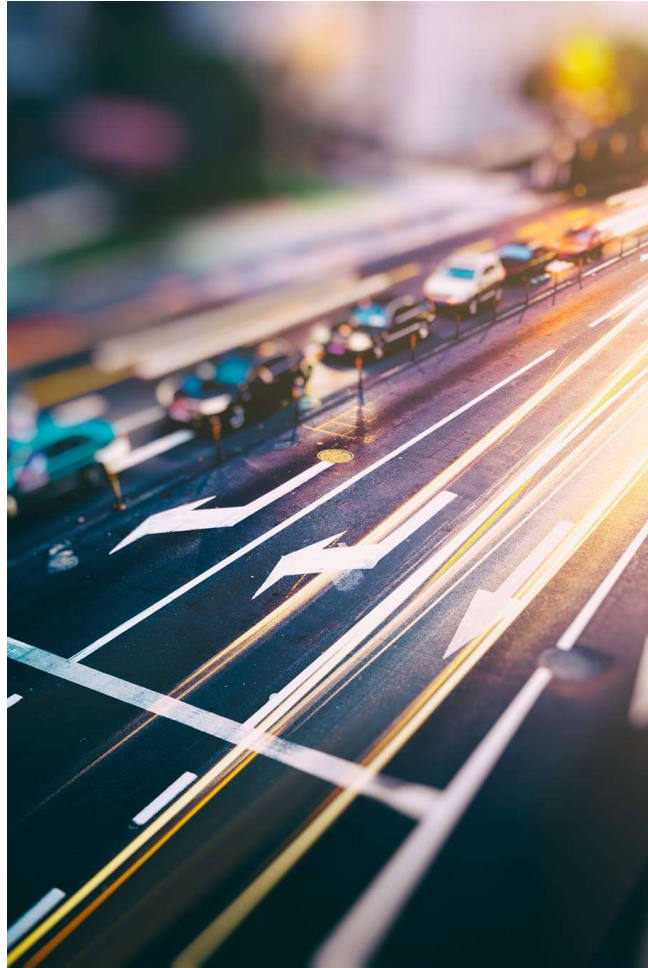




Constructos: Tempo de Espera (TE)

Tempo de Espera (TE)

- Mede o tempo médio que as transportadoras aguardam para serem atendidas nos recintos alfandegados.



Constructos: Período Crítico (PC)

Período Crítico (PC)

- Identifica os períodos do dia com maior congestionamento e tempo de espera



Constructos: Tipo de Frota (TF)

Tipo de Frota (TF)

- Analisa se as transportadoras utilizam frotas próprias ou terceirizadas.

Constructos: Justificativa da Recusa (JR)

Avalia as justificativas fornecidas pelos terminais alfandegados

- Para a recusa do tratamento prioritário

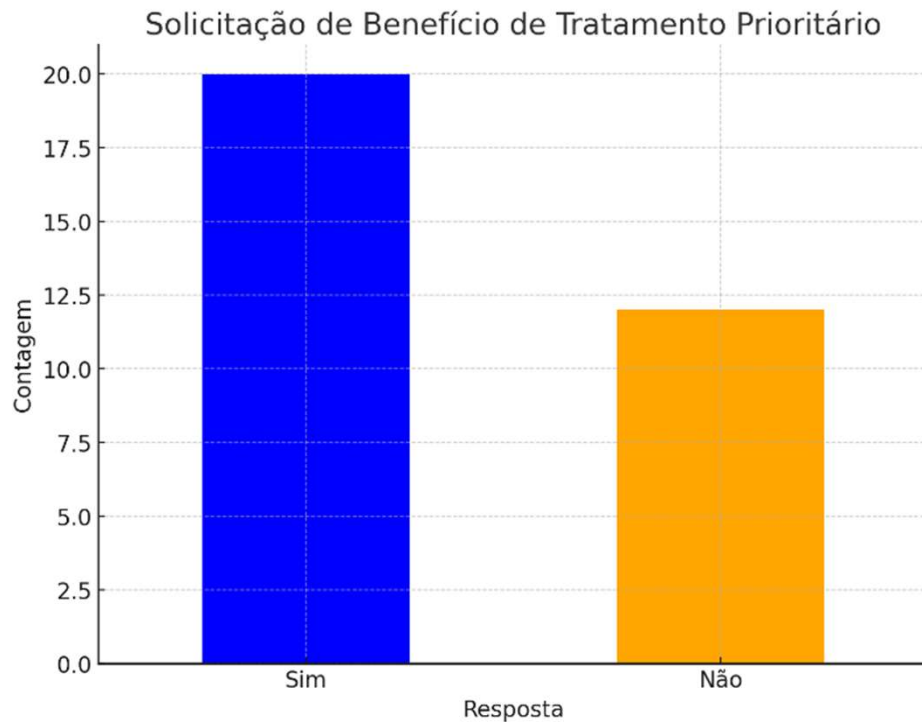


Constructos: Informações Relevantes (IR)

Informações Relevantes (IR)

- Captura informações adicionais fornecidas pelos respondentes sobre os desafios enfrentados.

Resultados: Solicitação de Benefício de Tratamento Prioritário (STP)



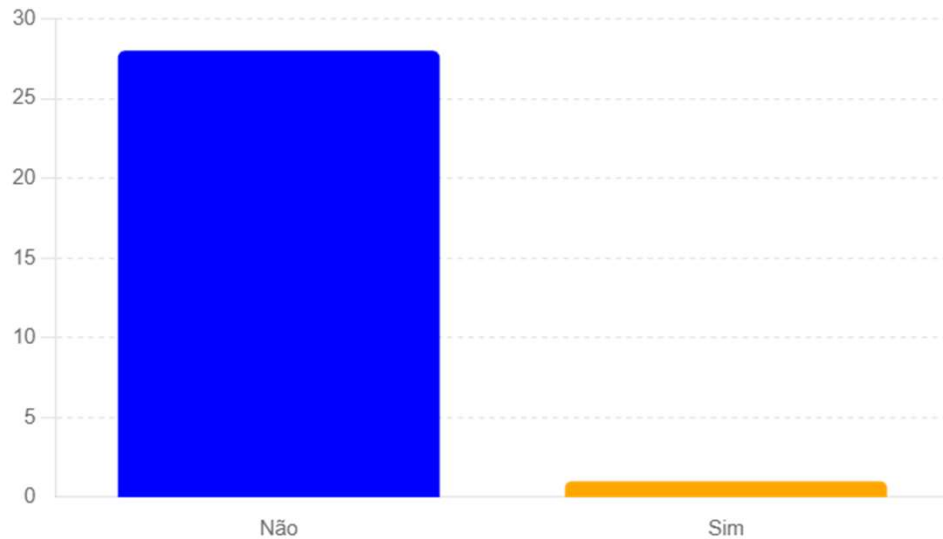
61% das transportadoras solicitaram tratamento prioritário

- 48% tiveram suas solicitações negadas

Alta taxa de solicitações indica reconhecimento da importância do tratamento prioritário

- Recusa frequente sugere possíveis falhas na capacidade dos recintos alfandegados

Resultados: Atendimento das Solicitações (AS)



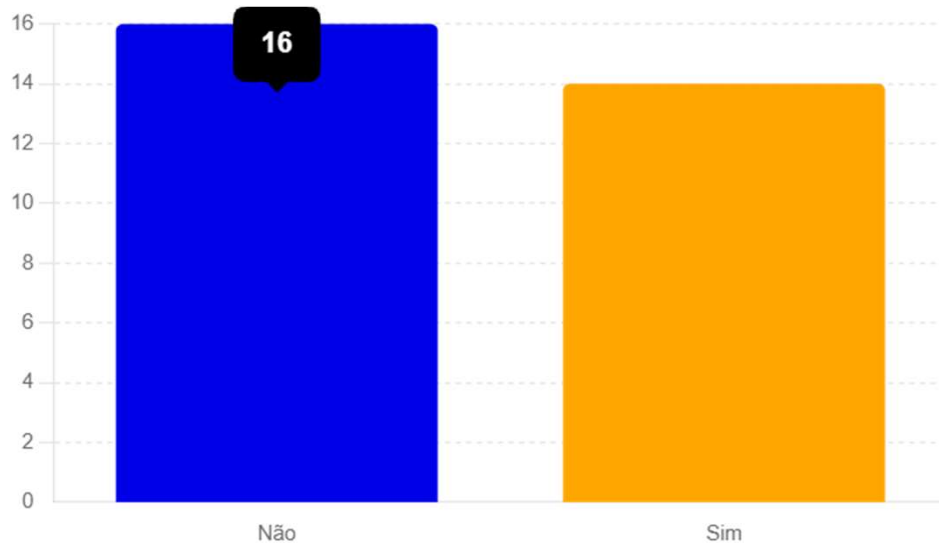
A maioria das solicitações de benefícios foi negada (48%)

- Isso pode ser devido a uma sobrecarga nos terminais alfandegados

27% das solicitações foram atendidas

- A capacidade de resposta dos terminais é crucial para a eficiência logística

Resultados: Formalização de Reclamações (FR)



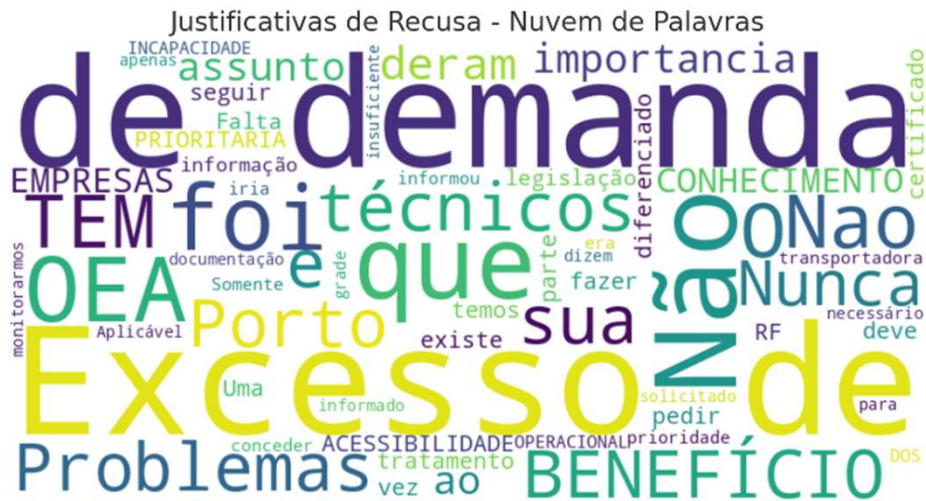
74% das empresas formalizaram reclamações

- Indica que muitas empresas buscam resolver suas queixas de forma formal

26% das empresas não formalizaram reclamações

- Pode ser explicado por diversas teorias sobre comportamento organizacional e gestão de serviços
- Burocracia, percepção de ineficácia do processo de reclamação e falta de confiança no sistema são fatores que podem desmotivar a formalização de queixas

Resultados: Justificativa da Recusa (JR)



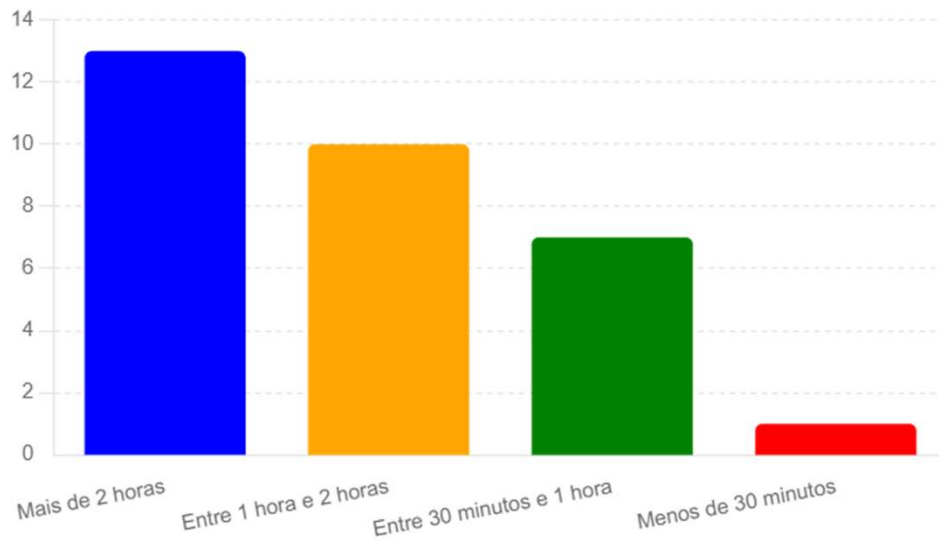
Justificativas comuns incluem falta de capacidade e excesso de demanda

- Refletem desafios operacionais enfrentados pelos terminais alfandegados

Problemas comuns em ambientes com alta variabilidade de fluxos logísticos

- Gestão eficiente da capacidade e implementação de sistemas de agendamento podem mitigar esses problemas

Resultados: Tempo de Espera (TE)



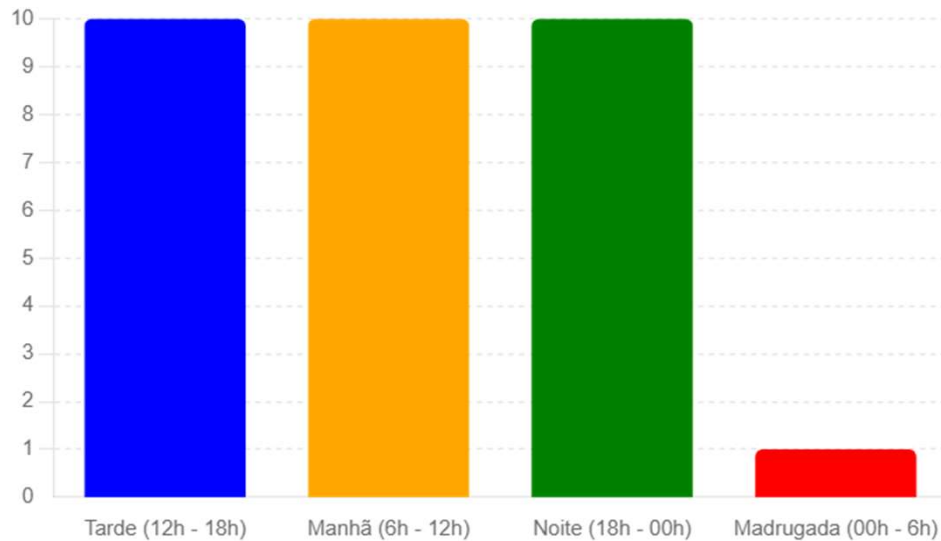
42% das empresas esperam mais de 2 horas para atendimento

- Indica um gargalo significativo nas operações dos terminais alfandegados

Teorias de gestão de operações explicam que tempos de espera prolongados são resultado de desequilíbrios entre demanda e capacidade

- Sistemas de agendamento mais eficientes e investimentos em infraestrutura são necessários

Resultados: Período Crítico do Dia (PC)



Períodos mais críticos de espera

- Tarde (32%)
- Manhã (29%)

Demanda por atendimento é sazonal

- Concentração em certos horários do dia

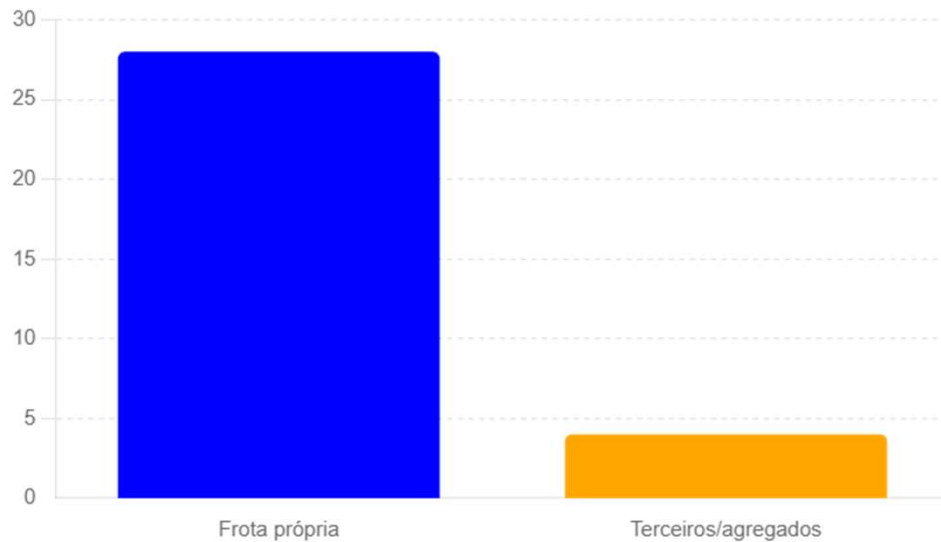
Gestão eficiente é essencial

- Reduzir os tempos de espera

Técnicas de previsão de demanda e escalonamento de recursos

- Equilibrar a carga de trabalho
- Melhorar a eficiência operacional

Resultados: Tipo de Frota (TF)



85% dos respondentes trabalham com frota própria

- Empresas têm muito controle sobre suas operações logísticas
- Altas expectativas em relação ao tratamento prioritário
- Pode aumentar a insatisfação quando as solicitações são negadas

Coordenação e Colaboração na Cadeia Logística

Reunir todos os participantes da cadeia logística

- Tratar dos gargalos existentes



Padronização e Instrução para Solicitação de Atendimento Prioritário

Sugestão de criar um canal padronizado em recintos

- Facilitar a solicitação de atendimento prioritário por transportadoras

Implementação Eficaz dos Benefícios do OEA

Críticas sobre a falta de aplicação prática dos benefícios do OEA nos terminais

- A certificação OEA está sendo usada principalmente para facilitar a fiscalização
- Não proporciona os benefícios prometidos





Penalidades e Conformidade

Observação sobre penalidades claras

- Sem penalidades claras, os terminais agem conforme sua conveniência

Agendamento de Janelas

Crítica ao sistema de agendamento de janelas

- Não diferencia transportadores OEA dos demais





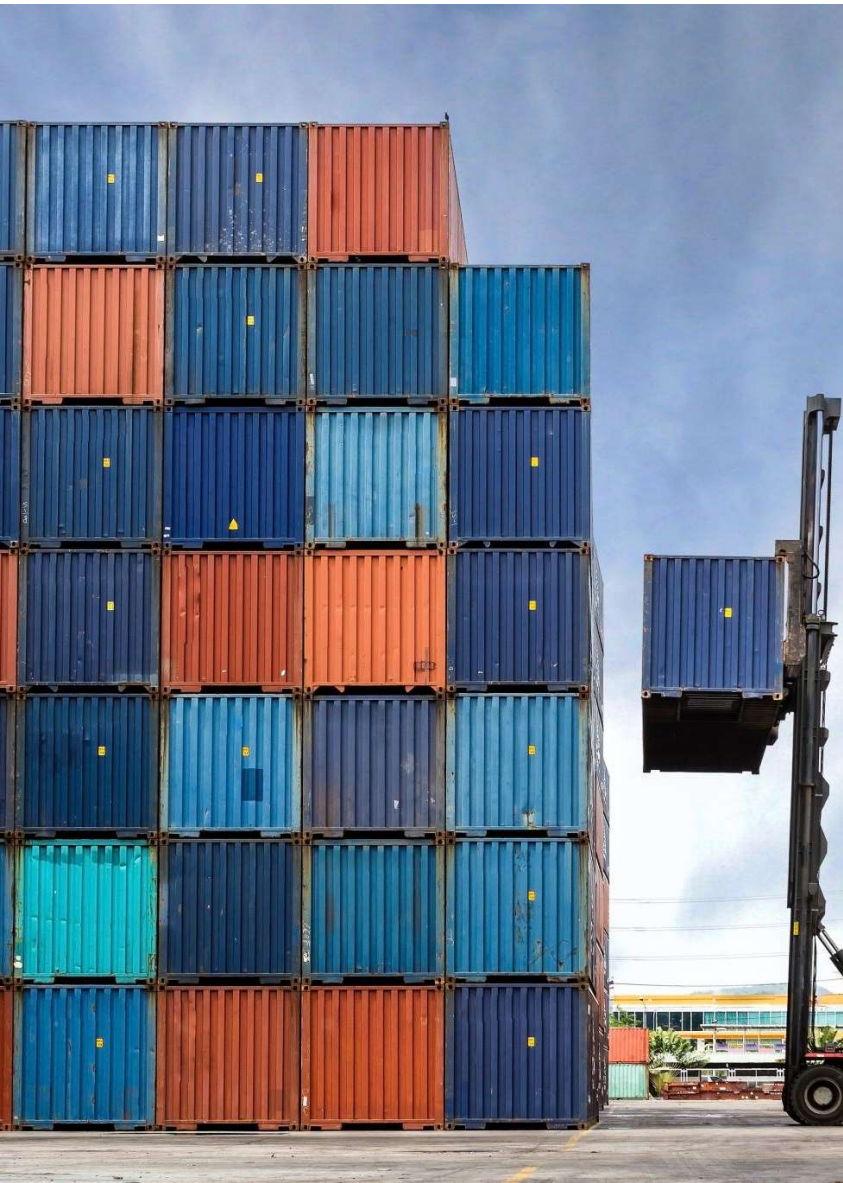
Comunicação e Suporte

Melhorar a linha de comunicação com os terminais

- Além do uso do site, para tornar o processo mais eficiente

Necessidade de canais de atendimento diferenciados

- Para tratar questões críticas e urgentes



Prioridade para Carregamentos OEA

Solicitação de priorização de carregamentos

- Para transportadoras certificadas OEA

Falta de Janelas Disponíveis

Queixa sobre a falta de janelas disponíveis

- Falta de flexibilidade nos horários de agendamento



Transparência e Atendimento em Dias de Alta Demanda

Comentários sobre a transparência na disponibilidade de janelas

- Falta de necessidade de atendimento prioritário
- Exceto em dias de alta demanda (deadline)

Demandas Específicas

Necessidade de suporte diferenciado e flexibilidade no atendimento

- Especialmente para transportadoras OEA

Observação de casos específicos

- Como baixa demanda, o atendimento prioritário não é necessário



Análise das Principais Demandas: Melhoria na Comunicação e Suporte

Demanda clara por melhores canais de comunicação entre transportadoras e terminais alfandegados

- Criação de um canal padronizado e acessível
- Solicitação de atendimentos prioritários
- Tratamento de questões urgentes



Análise das Principais Demandas: Aplicação Eficaz dos Benefícios do OEA

Transportadoras expressam insatisfação com a falta de implementação prática dos benefícios do OEA

- Demanda por aplicação mais rigorosa e eficiente dos benefícios prometidos pela certificação OEA
- Prioridade no atendimento é um dos benefícios mais desejados

Análise das Principais Demandas: Flexibilidade no Agendamento de Janelas

Crítica ao sistema atual de agendamento de janelas

- Necessidade de um sistema mais flexível
- Acomodar as demandas específicas das transportadoras
- Importância para transportadoras certificadas como OEA

Análise das Principais Demandas: Prioridade e Transparência no Atendimento

Transportadoras OEA solicitam prioridade nos carregamentos

- Principalmente durante períodos de alta demanda

Maior transparência no processo de agendamento e atendimento



Análise das Principais Demandas: Coordenação e Colaboração na Cadeia Logística

Demanda por maior coordenação e colaboração

- Entre os diferentes participantes da cadeia logística
- Para resolver gargalos e melhorar a eficiência operacional

Discussão

Resultados indicam correlação significativa entre solicitação de benefício e não formalização de reclamações

- Parcela substancial de transportadoras formalizaram reclamações após recusa
- Desmotivação, burocracia e falta de confiança podem explicar falta de formalização de queixas

Menos da metade das transportadoras com solicitações negadas formalizaram reclamações

- Teorias de comportamento organizacional e gestão de serviços sugerem fatores desmotivadores

Conclusão

Principais preocupações

- Longos tempos de espera
- Recusas frequentes das solicitações

Recomendações

- Melhorias na infraestrutura e gestão dos recintos

Formalização de reclamações

- Indica insatisfação significativa
- Necessidade de resposta institucional



Referências

BERRY, Leonard L.; PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A. Service Quality as a Marketing Strategy. *Journal of Marketing*, p. 49-60, 2006.

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David J.; COOPER, M. B. *Supply Chain Logistics Management*. McGraw-Hill, 2013.

GROSS, Donald; HARRIS, Carl M. *Fundamentals of Queueing Theory*. Wiley, 1998.

HEIZER, Jay; RENDER, Barry. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. Pearson, 2014.

LIU, Huijuan; CHEN, Ying. Impact of Infrastructure Development on Port Efficiency. *Journal of Supply Chain Management*, v. 15, n. 1, p. 89-105, 2022.

SMITH, John. Improving Port Efficiency for Enhanced Logistical Performance. *Journal of Transportation and Logistics*, v. 12, n. 3, p. 45-60, 2020.