

Em 2013, o setor de importação do GRU Airport movimentou 141 mil toneladas, registrando um aumento de 8% em relação ao ano anterior. Saiba mais nesta edição.



CRESCIMENTO DA IMPORTAÇÃO



COMERCIAL DE CARGAS



AGENDAMENTO DE ENTREGA



OPERAÇÕES DE CARGA



LIBERAÇÃO DE IMPORTAÇÃO



RANKING DE EFICIÊNCIA LOGÍSTICA

Na próxima edição, a sua ideia pode fazer parte da GRU Cargo News. Envie sugestões ou dúvidas relacionadas ao GRU Airport Cargo para [grucargonews@gru.com.br](mailto:grucargonews@gru.com.br) e aguarde a próxima edição.



# CRESCIMENTO DA IMPORTAÇÃO

## IMPORTAÇÃO DE CARGAS NO GRU AIRPORT CRESCE 8% EM 2013

A importação de cargas no GRU Airport registrou um crescimento de 8% em 2013, no comparativo com o ano anterior. O volume importado no período foi de 141 mil toneladas, ante as 130 mil movimentadas em 2012. O resultado é bastante expressivo, principalmente se for considerado que o volume nacional de carga aérea importada manteve-se estável ao longo desse ano – aumento de apenas 0,6%, de acordo com dados da Infraero. O desempenho da área de importação deve-se principalmente à entrada de produtos farmacêuticos, seguidos pelos segmentos automotivos, maquinários, tecnologia e têxteis.

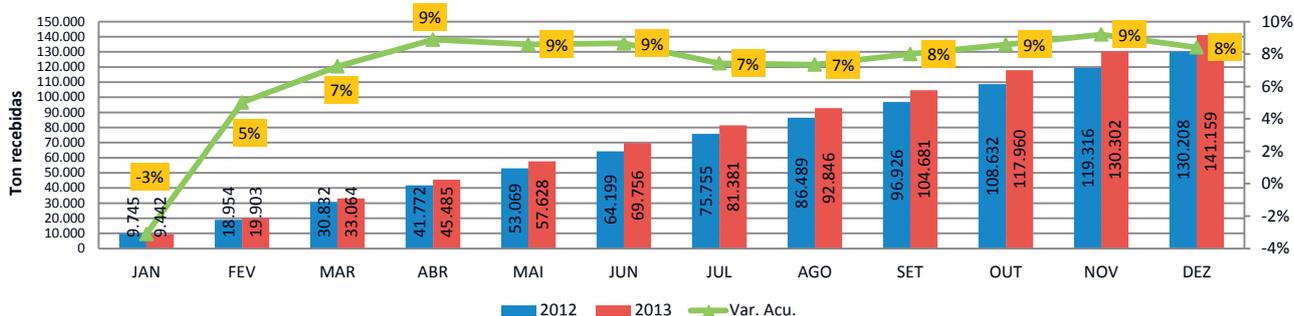
De acordo com o diretor do Terminal de Cargas do GRU Airport, Marcus Santarém, o crescimento da importação em Guarulhos foi motivado pela chegada de novas operações – somente em 2013, sete companhias aéreas estrearam voos no aeroporto – e pelo

aumento da capacidade utilizada nos porões das aeronaves. “Desde que a Concessionária assumiu a gestão do aeroporto, promovemos diversas mudanças e melhorias nos processos internos, o que resultou em maior eficiência operacional. Reforçamos, por exemplo, nossa atuação na área comercial, melhoramos os nossos processos operacionais e investimos em equipamentos e na estrutura dos armazéns, onde a capacidade das câmaras frigoríficas terá uma expansão de 165% até o fim de março de 2014”, explica Santarém.

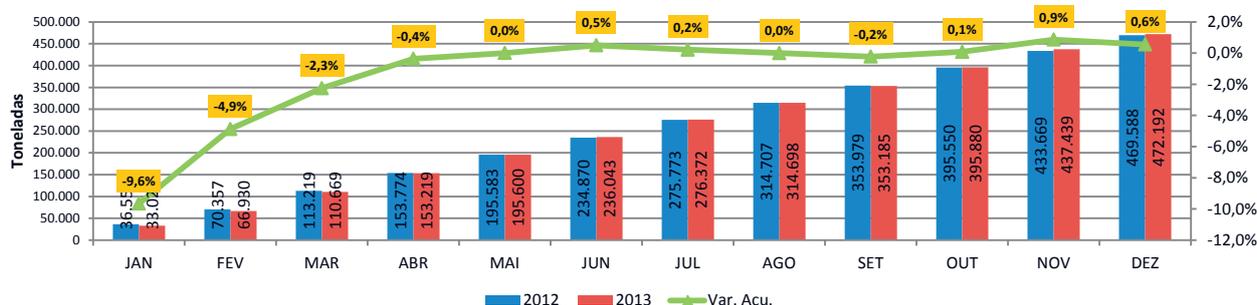
Considerando todas as operações do Terminal de Cargas (importação, exportação, carga nacional e courier), o volume total movimentado em Guarulhos em 2013 foi de 346 mil toneladas, um crescimento de 3,6% em relação ao ano anterior.



### Acumulado Importação GRU



### Comparativo Mercado Total Importação





# COMERCIAL DE CARGAS

## GESTÃO COMERCIAL DO GRU AIRPORT CARGO

Ao assumir a gestão do maior Terminal de Logística no modal aéreo do País, a diretoria do GRU Airport Cargo estabeleceu algumas ações prioritárias, entre elas estar mais próximo dos clientes, agentes de carga, companhias aéreas; atender melhor às necessidades de todas as empresas atuantes no Terminal de Cargas; gerar novos negócios e aumentar a participação do GRU Airport no segmento logístico de carga aérea.

Para atingir esses objetivos, a Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos criou a Gerência Comercial de Cargas, liderada por Maria Fan e coordenada pela seguinte equipe:

### Gerente Comercial de Cargas



Maria Siau Feie Fan

### Coordenadora de Atendimento ao Cliente



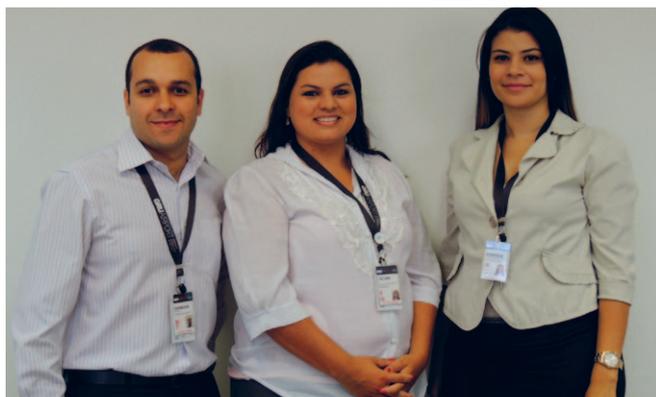
Reijany Castro

### Coordenador de Novos Negócios



Antonio Pellegrina

### Executivos de contas



Rodrigo Carneiro, Lilian Santos e Andrea Vieira

Trata-se de um time com um trabalho diversificado e estratégico. Os executivos de contas estão dedicados aos contatos comerciais com clientes e agentes de cargas, visando o aumento do volume de negócios de importação e exportação, além da prospecção de novos clientes, entendimento das necessidades específicas para adequação da operação, negociação de acordos comerciais, abertura de contas correntes, acompanhamento das cargas mais críticas, e pesquisas de mercado e setoriais.

A Coordenação de Novos Negócios atua em projetos dedicados à criação e implantação de novos serviços, de investimentos em melhorias do GRU Airport Cargo e no fechamento de contratos para concessão de áreas nos armazéns com companhias aéreas e demais cessionárias. As empresas de carga nacional contam agora com um novo modelo de contrato e de estrutura nos galpões lonados, garantindo mais segurança para todos os envolvidos. Também está em andamento o projeto de ocupação do antigo armazém da Varig Log, dentre outros, que priorizam a melhor eficiência na utilização dos espaços físicos comerciais das áreas do GRU Airport Cargo.

A Coordenação de Atendimento ao Cliente, que conta com equipes nas áreas de importação e de exportação, atende às mais diversas demandas diárias de serviços específicos, informações, reclamações e visitas dos clientes e usuários do GRU

Airport Cargo. Mensalmente são mais de 15 mil clientes e 5 mil atendimentos. Através dessa área, são medidos os principais indicadores de níveis de serviços prestados, base essencial para a melhoria contínua que envolve todas as áreas operacionais do GRU Airport Cargo.

O Terminal de Logística atende mensalmente a mais de cinco mil clientes cadastrados e ativos, dos mais diversos segmentos da indústria, com necessidades bem diversificadas. Farmacêuticos, químicos, eletrônicos, tecnologia, automotivos e maquinários são os segmentos mais representativos. O estudo detalhado de cada segmento, incluindo todos os elos da cadeia, tem sido essencial para mapear essas necessidades, implantar melhorias e ampliar as negociações visando o crescimento da participação do GRU Airport em cada um deles, resultando em um crescimento global da empresa. 



## AGENDAMENTO DE ENTREGA

---

### NOVO SERVIÇO DE AGENDAMENTO SUBSTITUI ENTREGA PROGRAMADA NA IMPORTAÇÃO

Os clientes de Importação do GRU Airport Cargo já podem utilizar o serviço de Agendamento de Entrega, uma evolução do modelo anterior de Entrega Programada. Disponível desde novembro, o novo padrão permite a definição de um horário exato para retirada da carga, dentro do intervalo entre 3h e 10h, de segunda a sábado.

Com o atendimento em horários pré-estabelecidos, o cliente ganha maior agilidade no carregamento dos volumes em razão da carga já estar pronta na Expedição no momento da retirada. O tempo utilizado pelo importador entre chegada e saída do armazém passa a ser apenas o necessário para o carregamento. Além disso, a agenda prévia reduz as filas nas docas e permite um menor tempo de exposição

de produtos perecíveis fora da refrigeração.

Para fazer o agendamento, o transportador deve levar a documentação da carga já aprovada pelos órgãos anuentes ao setor de Liberação de DI's, entre 6h e 18h do dia anterior à retirada. O processo levará em conta a quantidade de volumes, o tipo de carga e o número de docas a ser reservado. É imprescindível ter o número da DI associado a cada agendamento.

Para mais informações, o interessado deve entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente (CAC) pelo e-mail: [gruairport-cargas-cac@gru.com.br](mailto:gruairport-cargas-cac@gru.com.br) ou por telefone (11) 2445-5000, de segunda a sexta, das 8h às 24h. 



# OPERAÇÕES DE CARGAS

## MUDANÇAS OPERACIONAIS FACILITAM E MELHORAM ATENDIMENTO A CLIENTES

A Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos assumiu GRU Airport Cargo com a missão de transformar o terminal de cargas em um exemplo de eficiência logística na América Latina. Desde o início desta jornada, com a dedicação de um time liderado por Mauricio Felgueiras, na Gerência de Operações de Cargas, junto com os coordenadores de cada setor do armazém, a área busca modernizar os processos, quebrar paradigmas, adaptar-se ao novo, desenhar novos projetos e, aos poucos, criar base para a construção de uma operação com a cara da GRU Airport.

A gerência de operações de cargas é dividida por coordenações que acompanham e buscam aprimorar os processos internos. O setor de processos logísticos é liderado por Leticia Laís Biondi; a coordenação de exportação, courier e carga nacional por José Nilton da Silva; o setor de recebimento da importação por Vanderlei José dos Santos; a coordenação de armazenagem por Julio Cesar Castillo Marques Fernandes; e a liberação de importação e trânsito por Joel Santos Nascimento.

Em todos esses setores, foram instituídos controles e ferramentas de gestão que possibilitaram mapear os tempos de execução das diversas etapas da operação, e assim agir nos gargalos, a fim de trazer resultados eficientes a curto, médio e longo prazo.



**Mauricio Felgueiras** – atuou como gerente de operações de cargas de setembro de 2012 à janeiro de 2014. Atualmente é gerente de operações do terminal de passageiros lado terra.

Na Exportação, os procedimentos implementados possibilitaram dar mais agilidade ao fluxo da carga, reduzindo o tempo de entrega para as companhias aéreas em 9%. Nesse contexto, **a presença de carga passou a ser automática no Mantra no momento do recebimento da carga no sistema TecaPlus**; a verticalização de área permitiu aumentar a capacidade de armazenamento em 320 posições; a segregação de área específica para recepção de cargas fora de padrão foi totalmente equipada para execução dos procedimentos de recebimento de carga no sistema TECAPLUS com docas exclusivas; e também foram iniciadas as adequações nas docas, aumentando para cinco o número de balanças.

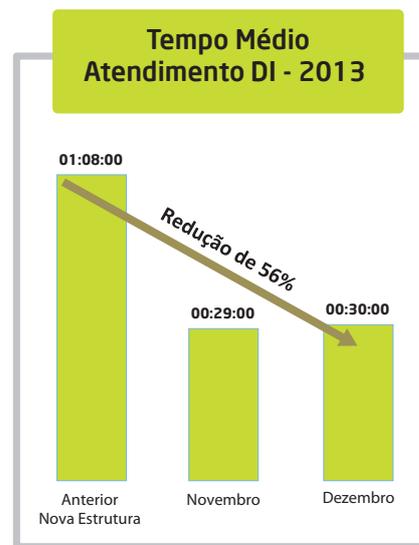
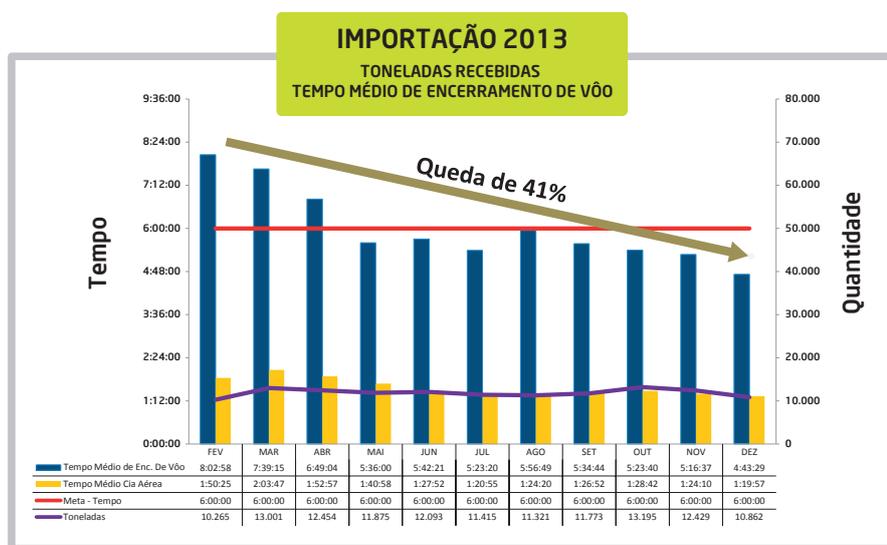


Joel Santos Nascimento, Vanderlei José dos Santos, José Nilton da Silva, Leticia Laís Biondi e Julio Cesar Castillo Marques Fernandes

Na importação, o tempo de encerramento total do voo no recebimento da carga reduziu em 41%. Para facilitar e agilizar o trabalho dos despachantes, foi criado na recepção de documentos o sistema “poupa tempo”, que reduziu em 56% o tempo de atendimento. Outra inovação foi a implementação do conceito de entregas de carga com agendamento de horário, possibilitando ao cliente eficiência logística junto ao transportador rodoviário. Foi criada a Equipe de “Perecíveis” com duas

farmacêuticas e uma supervisora operacional, dedicados ao acompanhamento das cargas. Além disso, foram iniciadas as obras de revitalização das atuais câmaras frias e a construção de uma nova câmara fria com capa-

cidade de 1808 posições. Também foi verticalizada a área de cargas fora de padrão, com utilização de Cantilever com 380 posições. Ao longo deste ano, ainda serão realizadas muitas mudanças e melhorias. ➤



# LIBERAÇÃO DE IMPORTAÇÃO

## MUDANÇAS NO SETOR DE RECEPÇÃO DE IMPORTAÇÃO

Para melhorar o atendimento aos usuários e clientes do GRU Airport Cargo, o setor de Liberação de Importação (DI) adotou em setembro de 2013 novos procedimentos para a recepção de processos de importação, além de mudanças no layout.

No atendimento inicial é analisado o grau de prioridade do processo a ser liberado e em seguida é distribuída uma senha para os despachantes que aguardam a chamada para a verificação dos processos liberatórios. Após esta etapa, o atendente verifica os documentos apresentados com base na legislação vigente, efetua as consultas nos sistemas aduaneiros (Fazenda e Siscomex), e comanda o "puxe" da carga, ou seja,

aciona a armazenagem para retirada da carga da posição e a disponibiliza na área de Expedição, a ser carregada pelo representante do importador. Todo processo, realizado na presença do despachante, é conduzido por único profissional, trazendo mais agilidade e confiabilidade para o cliente.

Já a implementação do novo layout possibilitou o acréscimo de novos guichês de atendimento, proporcionando um fluxo melhor de pessoas e redução de tempo de espera. Com a mudança, o cliente sabe, naquele momento, se a carga está autorizada para ser entregue e carregada. A nova metodologia proporcionou uma redução de 56% no tempo médio de atendimento ao cliente. Em dezembro, o setor realizou 9.080 atendimentos, com 29.068 DI's, com um tempo médio de atendimento de 30 minutos.

O horário de funcionamento para a recepção dos processos liberatórios é de segunda a sexta, das 6h às 18h30, exceto os casos amparados por regimes especiais, tais como Linha Azul, RECOF e perecíveis em geral, em que o atendimento é realizado durante 24 horas, conforme previsto na legislação vigente. ➤





# RANKING DE EFICIÊNCIA LOGÍSTICA

## CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

### Ranking de Eficiência Logística - Janeiro/2014

#### AUTOMOTIVO

Dias úteis - 08:00 às 18:00

1º	AUTOLIV DO BRASIL LTDA	24:36
2º	MERITOR DO BRASIL SISTEMAS AUTO. LTDA	24:56
3º	DANA INDÚSTRIAS LTDA	26:30
4º	SCANIA LATIN AMÉRICA LTDA	29:32
5º	IVECO LATIN AMÉRICA LTDA	29:35
Quantidade de empresas concorrentes no período		23
Tempo médio do segmento		59:50

#### DIVERSOS

Dias úteis - 08:00 às 18:00

1º	CILT BRASIL LOGÍSTICA LTDA	13:53
2º	AGUSTAWESTLAND DO BRASIL LTDA	17:28
3º	TYCO ELECTRONICS BRASIL LTDA	17:30
4º	PALL DO BRASIL LTDA	18:06
5º	CAXIENSE-FRUTTI 'N BOX COM. E IMP. LTDA	18:41
Quantidade de empresas concorrentes no período		84
Tempo médio do segmento		62:48

#### FARMACÊUTICO/MÉD./HOSPITALAR

Dias úteis - 08:00 às 18:00

1º	SIGMA-ALDRICH BRASIL LTDA	43:47
2º	PRODUTOS ROCHE QUÍMICOS E FARMA. S/A	46:07
3º	GE HEALTHCARE DO BRASIL LTDA	51:43
4º	PERKINELMER DO BRASIL LTDA	52:28
5º	LIFE TECHNOLOGIES BRASIL LTDA	59:20
Quantidade de empresas concorrentes no período		38
Tempo médio do segmento		116:18

#### LINHA AZUL

Dias úteis - 08:00 às 18:00

1º	ROLLS-ROYCE BRASIL LTDA	09:28
2º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	12:33
3º	FLEXTRONICS INTERNATIONAL TECNOLOGIA LTDA	27:16
4º	EMBRAER S/A	29:56
5º	MAGNETI MARELLI SIST. AUTOMOTIVOS LTDA	30:19
Quantidade de empresas concorrentes no período		19
Tempo médio do segmento		45:16

#### METAL-MECÂNICO

Dias úteis - 08:00 às 18:00

1º	TYCO ELECTRONICS BRASIL LTDA	20:21
2º	WEG EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS S/A	21:48
3º	KOMATSU BRASIL INTERNATIONAL LTDA	23:55
4º	MERSEN DO BRASIL LTDA	24:54
5º	NOVELIS DO BRASIL LTDA	25:16
Quantidade de empresas concorrentes no período		45
Tempo médio do segmento		56:08

#### TECNOLOGIA

Dias úteis - 08:00 às 18:00

1º	ROSENBERGER DOMEX TELECOMUNICAÇÕES LTDA	26:23
2º	INVENSYS APPLIANCE CONTROLS LTDA	40:28
3º	HITACHI DATA SYSTEMS DO BRASIL LTDA	56:26
4º	YOKOGAWA AMÉRICA DO SUL LTDA	62:46
5º	POLYCOM TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL LTDA	63:21
Quantidade de empresas concorrentes no período		10
Tempo médio do segmento		75:21

### EMPRESAS RECOF

#### EMBARQUES RECOF

Dias úteis - 08:00 às 22:00 e Sábados - 08:00 às 18:00

1º	EMBRAER S/A	09:38
2º	CNH LATIN AMÉRICA LTDA	17:15
3º	DELPHI AUTOMOTIVE SYSTEMS DO BRASIL LTDA	24:00
4º	CONTINENTAL BRASIL IND. AUTOMOTIVA LTDA	33:55
5º	ROBERT BOSCH LTDA	45:45
Quantidade de empresas concorrentes no período		6
Tempo médio do segmento		31:53

#### EMBARQUES COMUM

Dias úteis - 08:00 às 18:00

1º		
2º		
3º		
4º		
5º		
Quantidade de empresas concorrentes no período		
Tempo médio do segmento		

Tempo medido em horas úteis, calculado do recebimento da carga pela GRU Airport, até a sua efetiva entrega.

Figuram neste ranking as cinco empresas mais ágeis no seu segmento, considerando apenas os importadores com no mínimo 15 embarques parametrizados no canal verde no mês verificado.

Segmento Farmacêutico/Médico/Hospitalar = A partir Maio/2008 o segmento Farmacêutico contempla também as empresas dos ramos de instrumentos e materiais médicos e hospitalares (exceto equipamentos).