

Gestão de prestadores de serviços de transporte

As organizações de resposta humanitária começaram cada vez mais a depender de fornecedores de transporte externos. Um fornecedor de transporte externo é definido como qualquer terceiro que possa transportar ou identificar embarcações que possam transportar carga através de meios comerciais. No caso de serem contratados fornecedores de transporte terceiros, tem de haver uma abordagem estruturada ao processo de seleção, semelhante a outras formas de aquisição, e subsequente monitorização e controlo do fornecedor ou fornecedores selecionados. Há uma série de questões importantes a considerar para assegurar a escolha de um fornecedor respeitável, que fornecerá o nível adequado de serviço, a um custo aceitável.

O processo de seleção adotado para a aquisição de todos os serviços é abrangido pela política, processos e procedimentos de aquisição aprovados pela organização. Idealmente, a contratação deve ser feita de forma competitiva, em termos de mercado, e as negociações empreendidas de forma aberta e transparente, assegurando assim a rentabilidade e a igualdade de oportunidades para as entidades comerciais apropriadas.

Tem também havido um nível crescente de atenção aos padrões éticos dos contratantes, incluindo a sua facilitação e participação no que seria considerado violação das leis estatais e nacionais, abusos dos direitos humanos, ou o seu envolvimento com as partes em conflito.

CrITÉRIOS gerais de seleção de prestadores de serviços de transporte

Os critérios de seleção variam de organização para organização. Alguns fatores que podem influenciar a seleção dos prestadores de serviços de transporte são:

- Características e capacidade da transportadora.
- Eficiência comprovada.
- Pontualidade da entrega.
- Integridade, reputação e fiabilidade conhecidas.
- Boas relações com outras transportadoras.
- Viabilidade financeira para cobrir os custos da prestação do serviço.
- Capacidade de fornecer um serviço multimodal, se necessário.
- Apresentação de relatórios atempados e faturas corretas.
- Licenciamento pelo governo para realizar as formalidades de desalfandegamento e atualização sobre as alterações dos requisitos aduaneiros.
- Possuir ou ter acesso a um armazém de entreposto para proteger e controlar as remessas em trânsito.
- Possuir uma frota de camiões para transporte terrestre e ter acesso a veículos especializados quando necessário, tais como camiões porta-contentores, reboques de plataforma baixa, camiões-cisterna, etc.
- Flexibilidade na disponibilidade a curto prazo, também fora do horário de expediente e nos feriados públicos.
- Ter influência no mercado dos transportes, com as autoridades portuárias, etc.
- Experiência no tratamento bem sucedido de acordos de isenção de direitos para organizações humanitárias.
- Ter um escritório na zona portuária ou nas proximidades.
- Ter pelo menos uma rede regional a nível nacional, de preferência multipaíses.
- Utilizar eficazmente a tecnologia, incluindo um bom sistema de telecomunicações e, de preferência, um sistema informatizado de localização que permita a visibilidade de onde se encontram as remessas num determinado momento.

Prestadores de serviços típicos

Embora seja aconselhável utilizar um intermediário como um transitário ou agente de desalfandegamento para lidar com movimentos internacionais, é, ainda assim, importante ter uma compreensão básica dos papéis de outros prestadores de serviços terceiros envolvidos em movimentos internacionais.

Empresas privadas de transporte - Empresas privadas que possuem e operam diretamente veículos, tais como caminhões ou aviões. Muitas empresas de transporte privadas têm componentes de venda direta e de serviço ao cliente, em particular empresas de transporte local em pequena escala. Outras empresas, tais como grandes companhias aéreas, podem não ter tempo ou capacidade para gerir as vendas diretas aos clientes, e preferem passar por corretores ou transitários. Uma relação direta com uma empresa de transportes pode certamente poupar custos, mas para quaisquer serviços que requerem soluções intermodais complexas que podem não ser todas da mesma empresa, ou em situações em que o serviço ao cliente é inadequado, a contratação de transitários pode ser a melhor solução.

Transitários - Empresas comerciais terceiras ou indivíduos que atuam como corretores entre empresas de transporte, agentes aduaneiros, fornecedores de logística, e outros serviços comerciais que possam apoiar a embalagem/manuseamento, armazenamento, transporte, ou qualquer outro aspeto da movimentação de mercadorias de um local para outro. A menos que uma agência requerente tenha rotas de transporte bem definidas e uma compreensão detalhada do mercado de transporte marítimo, os transitários são essenciais para identificar e fixar os preços das opções de transporte, especialmente em situações caóticas de pós-emergência. Os transitários têm contactos dentro das comunidades de transporte e sabem onde procurar as melhores opções de transporte.

Agentes de desalfandegamento - Empresas comerciais terceiras ou indivíduos especializados na compreensão dos regulamentos de importação e exportação, e que ajudam a facilitar o fluxo de bens materiais através das alfândegas. Embora os agentes de desalfandegamento possam ser utilizados para a importação ou exportação, a maioria dos seus serviços são utilizados para a entrada de mercadorias nos países. Os regulamentos de importação e exportação são complexos e o incumprimento pode resultar em multas ou outras dificuldades. Muitos países exigem um processo de licenciamento oficial para os agentes de desalfandegamento, e a menos que as organizações tenham experiência específica em desalfandegamento, devem ser sempre consultados agentes para importações de qualquer tipo.

Serviços de inspeção - Serviços privados de terceiros que realizam inspeções em mercadorias em trânsito. Isto pode incluir contagem física, inspeção de danos, testes laboratoriais, inspeção de lote/validade, validação de especificações, etc. Os serviços de inspeção podem ser necessários para a importação, mas muitas agências empregam serviços de inspeção durante o transporte a montante, especialmente no ponto de aquisição.

Fornecedor de logística terceiro (3PL) - Fornecedores terceiros de logística comercial que podem assumir uma parte ou a totalidade da cadeia de fornecimento. Os 3PL podem agir em nome de agências contratantes para uma variedade de serviços, incluindo armazenamento, montagem de kits, aprovisionamento, inspeções de qualidade, transporte e mesmo desenvolver estratégias de cadeia de fornecimento sem fornecer um serviço físico. Os 3PL tendem a ser mais caros, mas podem oferecer soluções holísticas às agências que possam necessitar de apoio adicional.

Os prestadores de serviços acima mencionados são todos para empresas com fins lucrativos, e

como tal o processo de aquisição regular para cada agência respectiva deve ser aplicado. Recomenda-se geralmente que as agências obtenham múltiplos orçamentos, revejam o desempenho, e realizem gradualmente a análise de novas ofertas.

Outros intervenientes relacionados frequentemente encontrados em operações de carga:

- **Funcionários aduaneiros** – Agentes designados pela autoridade nacional dos países para facilitar a transmissão legal de artigos para o território nacional incorporado.
- **Autoridades aeroportuárias/portuárias marítimas** - Autoridades geridas ou nomeadas pelo governo que supervisionam o funcionamento seguro e eficiente dos portos de entrada, incluindo a coordenação do posicionamento e movimento de navios e aeronaves e a garantia de que as medidas de segurança são decretadas em nome da autoridade nacional em questão.
- **Agentes de assistência em terra** - Serviços geridos pelo governo ou contratados a título privado que gerem a assistência em terra nos aeroportos e portos marítimos. Os agentes em terra são geralmente subcontratados e coordenados por transitários ou pelas companhias aéreas; no entanto, ocasionalmente, as agências humanitárias podem ter de lidar diretamente com eles para resolver problemas.

Planificar e agendar movimentações

As movimentações de rotina, que ocorrem regularmente, precisam de ser planeadas desde o início. As movimentações não rotineiras que ocorram numa base ad hoc terão de ser planeadas quando surgir a necessidade. O ideal seria que as movimentações fossem planeadas e geridas por um escritório de transportes ou um ponto focal dedicado responsável por determinar o encaminhamento adequado das mercadorias, atribuir recursos (próprios ou contratados) e informar o destino do prazo de entrega estimado. Durante a movimentação, os pontos focais designados acompanharão o progresso dos bens e atualizarão os prazos de entrega em conformidade, gerindo o pessoal envolvido na movimentação e tratando de quaisquer questões que surjam. Tratarão também de quaisquer problemas que ocorram durante a movimentação, estabelecendo a ligação com contratantes, transitários e expedidores, conforme necessário. O serviço de transporte poderá ter de apresentar a documentação necessária para cobrir o trânsito; em alternativa, será responsável pela recolha conjunta dos documentos necessários para o despacho.

Uma vez planeadas e iniciadas as movimentações, é importante manter um fluxo de informação entre todas as partes envolvidas para garantir a segurança dos bens e a adesão ao serviço, tal como prometido. Em ambientes em que as organizações de auxílio humanitário operam, muitos eventos podem ter impacto na circulação eficiente de bens. Em zonas de catástrofe natural ou de conflito, o risco para a movimentação é potencialmente elevado. Ter informação atualizada sobre o estado da movimentação permite que os problemas sejam rapidamente identificados e tratados. As movimentações num contexto nacional podem normalmente ser geridas mais de perto do que as movimentações entre ou através de países. As movimentações nacionais podem ser geralmente planeadas e coordenadas mais facilmente, enquanto as movimentações internacionais serão frequentemente geridas por um ou mais terceiros, trabalhando em diferentes fusos horários e em diferentes línguas. Muitas vezes, as movimentações internacionais são planeadas e geridas por um transitário ou prestador de serviços logísticos que trabalha no plano geral para satisfazer os requisitos do cliente em termos de tempo de movimentação e encaminhamento.

Para além de identificar os principais métodos de transporte, as agências de ajuda devem considerar as etapas intermediárias mais pequenas. Como exemplo, mesmo que uma agência possa ser capaz de identificar um método de transporte aéreo internacional para um país,

haverá camiões disponíveis para recolher e transportar adequadamente a carga do aeroporto de receção? O mesmo se aplica a múltiplas etapas do processo, incluindo a capacidade de identificar espaço adequado no armazém, a capacidade de compreender e cumprir os regulamentos de importação, e, no geral, ser capaz de acomodar todas as etapas da cadeia de abastecimento, e não apenas a etapa em questão. Frequentemente, as organizações de ajuda operam num modelo do estilo "empurrar" no início de uma catástrofe, e as pessoas associadas à organização do transporte a montante não estão necessariamente a receber instruções ou mesmo a comunicar com as pessoas envolvidas no planeamento a jusante. Um planeamento adequado em todas as fases é vital para uma boa estratégia de transporte.