

— REPRESENTANTE OFICIAL —



**Ofício nº SI 56/2024**

São Paulo, 28 de outubro de 2024.

**Exmo. Sr. José Carlos de Araújo**

Coordenador-Geral de Administração Aduaneira

Esplanada dos Ministérios

Ministério da Economia

Bloco P, Anexo B - 4º andar

Brasília – DF

**Assunto:** Solicitação de Intervenção e Melhoria nos Sistemas Aduaneiros Mantra e CCT  
Senhor Coordenador-Geral

Em nome do Sindicato Nacional das Comissárias de Despachos, Agentes Transitários e Intermediários de Carga, Logística e Fretes em Comércio Internacional (SINDICOMIS) e da Associação Nacional das Empresas Transitárias, Agentes de Carga Aérea, Comissários de Despachos e Operadores Intermodais (ACTC), vimos por meio deste ofício relatar preocupações críticas relacionadas aos sistemas aduaneiros Mantra e CCT, operados pela Receita Federal do Brasil. Conforme solicitado, integramos ao presente ofício um panorama das queixas específicas recebidas de nossos associados, com detalhes práticos e exemplos concretos que evidenciam os impactos negativos nos processos logísticos e operacionais.

**Descrição dos Problemas**

Temos observado uma frequência significativa de falhas e instabilidades nos sistemas Mantra e CCT, que resultam em atrasos extensivos e custos adicionais para os operadores logísticos e importadores, nossos representados. Essas falhas não apenas afetam a produtividade e eficiência de nossas empresas associadas, mas também aumentam os custos logísticos, prejudicando a competitividade do setor de comércio exterior brasileiro.



## Impacto Operacional e Financeiro

### 1. Atrasos na Liberação e Processamento de Cargas:

Os problemas operacionais têm resultado em extensos atrasos na liberação de mercadorias, comprometendo prazos de entrega e cronogramas das operações logísticas dos associados. Exemplos relevantes incluem:

1. Cargas recebidas no Aeroporto Internacional de Guarulhos entre os dias 28/09 e 17/10 que sofreram atrasos de liberação entre 5 e 8 dias, prejudicando grandes empresas como GUCCI BRASIL, LVMH FASHION e FLINT GROUP.
2. Os associados relatam que as cargas, mesmo quando processadas no sistema, não estão sendo disponibilizadas dentro dos prazos esperados, o que impacta diretamente a continuidade das operações e o fluxo de caixa das empresas.

### 3. Custos Extras de Armazenagem e Danos Reputacionais:

Diversos associados informaram que as falhas no processamento das cargas pelos sistemas e pela GRU Airport geram custos adicionais consideráveis de armazenagem, além de prejuízos à reputação das empresas que dependem de uma entrega rápida e precisa. Dentre os casos relatados:

1. Um associado teve custos adicionais de armazenagem devido a uma carga disponibilizada, porém não localizada para retirada em tempo hábil, conforme mensagem encaminhada por Filipe Oliveira Soares e Ronaldo Camargo Jr.
2. A BDN Logistics reportou casos críticos onde as cargas BDN-IA1061/24 e BDN-IA1045/24, destinadas a clientes prioritários, não foram encontradas ou ainda não foram disponibilizadas, gerando custos adicionais e insatisfação de clientes.

### 3. Comunicação Ineficaz e Lentidão nas Respostas às Reclamações:

O processo de resposta às reclamações apresentadas pelos usuários sobre as falhas dos sistemas Mantra e CCT é percebido como demorado e, muitas vezes, sem efeito prático. Um protocolo de atendimento rápido e com prazos estabelecidos para a resolução dos problemas é uma demanda reiterada, visando minimizar os impactos financeiros que recaem sobre os operadores logísticos.

— REPRESENTANTE OFICIAL —



### Sugestões de Melhoria

À luz dos problemas descritos, solicitamos a Vossa Excelência que considere as seguintes ações:

1. **Revisão e Modernização dos Sistemas Mantra e CCT:** Implementação de melhorias técnicas que aumentem a confiabilidade e a eficiência dos sistemas, de modo a assegurar o pleno atendimento às demandas dos importadores e operadores logísticos.
2. **Estabelecimento de Protocolo de Resposta Rápida:** Instituir um protocolo que assegure uma resposta célere e eficaz às reclamações, com prazos de resolução bem definidos, além de medidas compensatórias em caso de não cumprimento dos prazos.
3. **Diálogo Permanente com Usuários:** Promover reuniões periódicas entre a COANA e representantes das associações de usuários dos sistemas aduaneiros, como o SINDICOMIS NACIONAL e ACTC, para analisar problemas operacionais e propor soluções conjuntas que atendam às necessidades do setor.

Estamos à disposição para uma reunião com o intuito de detalhar as ocorrências relatadas e, se necessário, fornecer informações adicionais. Agradecemos antecipadamente pela atenção dispensada ao assunto e confiamos na atuação proativa da COANA no aprimoramento dos sistemas aduaneiros, o que beneficiará toda a comunidade empresarial envolvida no comércio exterior. Para maior entendimento, anexamos documentos adicionais sobre o tema.

Atenciosamente,

  
**Luiz Antonio Silva Ramos**  
PRESIDENTE

