



UNIVALI

MUITO +
GESTÃO

Anais da Semana Científica e de Extensão

Centro de Ciências Sociais Aplicadas - Gestão

AGOSTO

2017

DIAGNÓSTICO NA EMPRESA DE DESPACHOS ADUANEIROS COMISSÁRIA SERTERE LTDA.

Victor Antônio de Souza Rebello ¹
Prof.^a Silvana Schimanski²

RESUMO

O presente trabalho tem como finalidade diagnosticar os processos de exportação de um despachante aduaneiro de Itajaí - SC constatar seu relacionamento com seus clientes. O objetivo geral do trabalho é diagnosticar o processo logístico de exportação, com relação aos serviços burocráticos e aduaneiros, da Comissária Sertere Despachos Aduaneiros Ltda, tendo como objetivos específicos: Identificar o perfil dos clientes da Comissária Sertere; Descrever o fluxo operacional dos processos de despacho aduaneiro de exportação dos clientes da Empresa; Aplicar o Diagnóstico (Anexo A, Anexo B e Anexo C.) e por último, Apresentar sugestões de oportunidades de melhorias para a empresa. Para a elaboração do trabalho a metodologia utilizada foi a coleta de dados de forma primária e secundária, bem como o preenchimento do Diagnóstico de Logística Internacional (Anexo A) e também a aplicação de entrevistas semiestruturadas (Anexos B e C) que visavam um melhor entendimento sobre qualidade pelos pontos de vistas, ora do cliente e ora do prestador de serviços. Onde a partir disto foi possível atender a todos os objetivos específicos com maestria, elaborando um fluxograma detalhado de cada etapa do processo documental, identificando o perfil dos clientes do despachante aduaneiro, e a aplicação do diagnóstico e entrevistas semiestruturada, por último elencar algumas propostas de melhorias para o processo e tratativa do cliente para a empresa Comissária Sertere. Onde pode-se concluir a importância de uma prestação de serviços de qualidade bem como a identificação da percepção de qualidade aos olhos do cliente e assim adaptar-se para que suas expectativas sejam cumpridas, para que a empresa possa manter o bom relacionamento existente com o exportador a tantos anos.

Palavras-chave: Despachante, Qualidade, Clientes.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Logística, UNIVALI – Campus Itajaí/SC. victorantoniorebello@hotmail.com

² Prof. Mestre. Orientador, UNIVALI – Campus Itajaí/SC. sischima@hotmail.com