



CONDIÇÕES TÉCNICAS E OPERACIONAIS

Proposta para Heineken | BID Freight Forwarder 2025

Apresentado por:

PGL Brasil

Julho 2025



FILIAL GUARULHOS
+55 11 2445-5120

FILIAL SANTOS
+55 13 3279-3800

FILIAL SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
+55 12 3939-4343

FILIAL VIRACOPOS
+55 19 3265-3011

Av. Chedid Jafet, 222 - Vila Olímpia, São Paulo
SP, 04551-065 - Bloco D - Conj 51 e 52





SUMARIO

1.INTRODUÇÃO	4
2.ESTRUTURA OPERACIONAL	5
2.1-Equipe Dedicada	5
2.2-Aplicação do Escopo	5
3.PRINCIPAIS CENTROS LOGÍSTICOS POR REGIÃO	7
3.1- Europa	7
3.2-América	7
4.COBERTURA GLOBAL E EXPERTISE LOCAL	8
5.PLANO DE EXECUÇÃO POR ETAPA – IMPORTAÇÃO	10
5.1 Etapa 1: Recebimento da SI (Shipping Instructions).....	10
5.2 Etapa 2: Programação e Agendamento da Coleta.....	11
5.3 Etapa 3: Confirmação de Coleta	11
5.4 Etapa 4: Confirmação de Booking.....	11
5.5 Etapa 5: Confirmação de Chegada no Armazém PGL (Hub)	12
5.6 Etapa 6: Entrega no Terminal (Aeroporto)	12
5.7 Etapa 7: Confirmação a Bordo (COB) / Pré-Alerta e Documentos.....	12
5.8 Etapa 8: Acompanhamento do Trânsito	12
5.9 Etapa 9: Confirmação de Chegada no Destino (Brasil)	13
6. PLANO DE EXECUÇÃO POR ETAPA – EXPORTAÇÃO	14
6.1 Etapa 1: Recebimento do Pedido de Exportação	14
6.2 Etapa 2: Confirmação de Pedido	15
6.3 Etapa 3: Reserva de Espaço (Booking) com Transportadora	15
6.4 Etapa 4: Preparação da Documentação de Exportação	15
6.5 Etapa 5: Agendamento da Coleta na Origem	16
6.6 Etapa 6: Confirmação da Coleta	16
6.7 Etapa 7: Entrega no Terminal (Aeroporto)	16
6.8 Etapa 8: Desembarço Aduaneiro de Exportação	17
6.9 Etapa 9: Embarque e Confirmação a Bordo (COB)	17
6.10 Etapa 10: Pré-Alerta e Envio de Documentos Finais	17
6.11 Etapa 11: Acompanhamento do Trânsito Internacional.....	17
6.12 Etapa 12: Confirmação de Chegada no Destino	18
7.CONFORMIDADE E QUALIDADE.....	19
7.1-Embalagens de Madeira (ISPM 15 / MAPA).....	19



8. PROCEDIMENTOS DE CONTINGÊNCIA.....	20
8.1-Atrasos na Coleta	20
8.2-Discrepâncias na Carga	20
8.3-Cancelamento/Alteração de Booking	20
8.4-Atrasos no Trânsito	20
8.5-Problemas na Chegada	20
9. INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs).....	21
9.1-KPIs de Prazo	21
9.2-KPIs de Qualidade.....	21
9.3-Monitoramento e Relatórios.....	21
10. CONCLUSÃO	22



1. INTRODUÇÃO

Este documento detalha as condições técnicas e operacionais propostas pela PGL Brasil para o atendimento ao BID de Freight Forwarder 2025 da Heineken. O plano aqui descrito visa garantir a eficiência, a conformidade e o cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos para os embarques de importação e exportação.

A metodologia baseia-se nas etapas operacionais definidas no BID, conforme solicitado, e utiliza como referência os cronogramas operacionais que serão detalhados abaixo.



2. ESTRUTURA OPERACIONAL

A PGL Brasil dedicará uma estrutura operacional robusta para garantir a execução fluida e eficiente de todas as etapas do processo logístico da Heineken. Isso inclui equipe especializada, sistemas de gerenciamento e rastreamento de última geração, e comunicação proativa.

2.1-Equipe Dedicada

A equipe dedicada ao projeto Heineken possui a seguinte estrutura hierárquica conforme abaixo. O atendimento será dedicado e suporte 24 horas, incluindo fins de semana e feriado caso seja necessário. As respostas e solicitações operacionais serão realizadas dentro de 24 horas.

 Gerência Responsável Thiago Bianchi Email thiago.bianchi@pglbr.com.br Telefone +55 12 99177-0443	 Supervisão Responsável Amanda de Souza Email amanda.souza@pglbr.com.br Telefone +55 12 98192-5019	 Control Tower Responsável Amauri Fernandes Email amauri.fernandes@pglbr.com.br Telefone +55 12 99655-2533 +55 12 98147-0942	 Analista de Importação Responsável A definir Vaga em aberto
---	--	---	---

2.2-Aplicação do Escopo

Com base na análise detalhada da RFP e documentos relacionados, a PGL seguirá com o escopo dos serviços solicitados pela Heineken:

- **Atendimento e Comunicação:** A PGL vai garantir a disponibilidade de atendimento dedicado e suporte contínuo, operando 24 horas por dia, incluindo fins de semana e feriados, sempre que necessário. Essa estrutura é essencial para assegurar a continuidade das operações e a pronta resposta a demandas emergenciais. Adicionalmente, todas as solicitações operacionais, acompanhamentos (follow-ups)



e tratativas de ocorrências serão respondidas com agilidade e eficiência, observando-se o prazo máximo de 24 horas. Essa prontidão é fundamental para manter a fluidez dos processos logísticos e garantir a excelência na prestação dos serviços contratados.

- Coletas: As coletas vão ocorrer em até 2 dias úteis após confirmação formal da disponibilidade da carga ou documentação.
- Frequência de Voos e Capacidade: Garantia de 2 a 3 saídas semanais nos principais trechos do escopo. Quando a frequência regular não estiver disponível, será informado previamente.
- Relatórios de Frequência e Disponibilidade: Relatório quinzenal ou mensal com frequência de voos, capacidade média disponível e eventuais restrições operacionais.
- Gestão de Informação e Proatividade: Fornecimento de informações atualizadas em tempo real sobre status das cargas, embarque, conexões, chegada e ocorrências, comunicando proativamente desvios ou imprevistos com solução imediata.
- Processamento Documental: A documentação de embarque, desembarço e transporte será processada de forma ágil e eficiente, sem impactar prazos. A documentação necessária será compartilhada com pelo menos 24 horas de antecedência, salvo exceções.
- Condição de Pagamento: O prazo de pagamento será de 120 dias a partir da emissão da fatura, disponível para pagamento em até 5 dias após o embarque.
- Celebração do Contrato: Vigência do contrato de 24 meses, com valores fixos por 12 meses (exceto taxa Fuel, que pode ser atualizada em 5% por gatilho).



3. PRINCIPAIS CENTROS LOGÍSTICOS POR REGIÃO

Para otimizar as operações e garantir o cumprimento dos prazos, a PGL utilizará hubs logísticos estratégicos em cada região de origem, selecionados com base em sua infraestrutura, conectividade e proximidade aos fornecedores da Heineken.

3.1- Europa

Alemanha

Hub Aéreo

GIV Warehouse GmbH
Mönchhofallee 16
DE 65479 Raunheim

3.2-América

Estados Unidos

Hub Aéreo

AIT MIA
10660 NW 25th St, Suite 104
Doral, FL 33172

Hub Aéreo

AIT IAH
15320 VANTAGE PARKWAY W
HOUSTON, TX 77032 USA

Hub Aéreo

AIT ORD
975 W. Algonquin Road
Palatine, IL 60067



4. COBERTURA GLOBAL E EXPERTISE LOCAL

A PGL combina uma rede internacional robusta com profundo conhecimento local para atender às necessidades específicas da Heineken.

Rede Internacional:

- Europa: Escritórios estratégicos na Alemanha e outros países.
 - América do Norte: Presença nos principais hubs dos EUA (incluindo Chicago e MIA).
- Expertise em cargas em diversos setores como automotivo, químicos, cosméticos, varejo, hospital, farmacêutico, saúde, alimentos, tecnologia, energia, equipamento industrial e construção.

LINHA DE PRODUÇÃO E AUTOMOTIVO	QUÍMICOS E COSMÉTICOS
HOSPITAL, FARMACÊUTICO E SAÚDE	VAREJO



WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM (WMS)	ALIMENTOS

TECNOLOGIA, ENERGIA, EQUIPAMENTO INDUSTRIAL E CONSTRUÇÃO						

Expertise no Brasil:

- Aeroportos: Operações estabelecidas e relacionamento com autoridades em Guarulhos, Viracopos, Caxias, POA, Brasília, Belém, Curitiba, Salvador, Fortaleza



5. PLANO DE EXECUÇÃO POR ETAPA – IMPORTAÇÃO

O fluxo operacional seguirá as etapas definidas com procedimentos claros para cada fase, garantindo a visibilidade e o controle total do processo, com os SLAs conforme mencionado no RFI.

Etapa (Step)	Descrição (Description)	Prazo Máximo (Max Deadline)	Responsável (Responsible)
1	Recebimento da SI	Dia 0	Heineken
2	Agendamento Coleta	Dia 1	PGL
3	Confirmação de Coleta	Dia 1	PGL
4	Confirmação Booking	Dia 2	PGL
5	Chegada Armazém PGL	Dia 5	PGL
6	Entrega Terminal	Dia 6	PGL
7	COB / Pré-Alerta / Docs	Dia 7	PGL
8	Acompanhamento Trânsito	Contínuo	PGL
9	Chegada Destino (Brasil)	Dia 10	PGL

5.1 Etapa 1: Recebimento da SI (Shipping Instructions)

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Monitoramento contínuo da caixa de e-mail dedicada, Confirmação de recebimento no mesmo dia, verificação da completude das informações e análise preliminar do modal / origem / destino.

Ferramentas: E-mail dedicado, Checklist documental.



5.2 Etapa 2: Programação e Agendamento da Coleta

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Contato com o fornecedor para agendamento da coleta (mínimo 3 tentativas em 4h), confirmação de detalhes logísticos (data/hora, endereço, contato), briefing com transportador local sobre requisitos da carga, notificação à Heineken em caso de dificuldade de contato com fornecedor após 24h.

Coletas a serem realizadas com prazo máximo de D+2 dias úteis após a confirmação formal da disponibilidade da carga / documentação.

Ferramentas: Sistema de agendamento, Plataforma de comunicação, Registro de contatos.

5.3 Etapa 3: Confirmação de Coleta

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Acompanhamento em tempo real, confirmação com motorista/agente, registro fotográfico (se aplicável), envio de confirmação por e-mail à Heineken imediatamente após coleta.

Ferramentas: App móvel/confirmação transportador, Sistema de notificação, *Template* de e-mail.

5.4 Etapa 4: Confirmação de Booking

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Confirmação imediata do booking com a transportadora selecionada após recebimento e validação da SI, alocação de espaço/equipamento.

Ferramentas: E-mail dedicado, Plataformas de booking das transportadoras.



5.5 Etapa 5: Confirmação de Chegada no Armazém PGL (Hub)

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Recebimento e conferência detalhada (volume, quantidade, peso, embalagem), documentação fotográfica de discrepâncias (se necessário), avaliação de necessidade de repacking (se necessário), comunicação imediata de discrepâncias à Heineken.

Ferramentas: Checklist de inspeção, Sistema de registro de discrepâncias, Câmeras.

5.6 Etapa 6: Entrega no Terminal (Aeroporto)

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Coordenação do transporte do armazém PGL para o terminal de embarque (porto/aeroporto), confirmação de entrega no terminal dentro do cut-off.

Ferramentas: Sistema TMS, Comunicação com transportadoras e terminais.

5.7 Etapa 7: Confirmação a Bordo (COB) / Pré-Alerta e Documentos

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Obtenção da confirmação de embarque (COB); Envio de COB por e-mail com tracking; Compilação e verificação dos documentos de embarque; Preparação e envio do pré-alerta completo (detalhes da carga, ETA, Demurrage Free Time, etc.) para Heineken e Despachante.

Ferramentas: Sistema de tracking, Sistema de gestão documental, Template COB, Template Pré-Alerta.

5.8 Etapa 8: Acompanhamento do Trânsito

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Monitoramento do status da carga via sistema de tracking, verificação



de desvios de rota ou atrasos, comunicação proativa à Heineken sobre qualquer alteração na ETA, atualização da planilha de follow-up.

Ferramentas: Sistema de tracking em tempo real, Alertas automáticos, Dashboard de monitoramento.

5.9 Etapa 9: Confirmação de Chegada no Destino (Brasil)

Responsável Principal: Analista de Operações PGL Brasil

Procedimentos: Confirmação da chegada efetiva no aeroporto brasileiro, verificação da disponibilidade da carga junto ao terminal/cia aérea, comunicação imediata à Heineken e Despachante, suporte ao processo de liberação alfandegária.

Ferramentas: Sistema de monitoramento de chegadas, Contatos locais, Checklist de chegada.



6. PLANO DE EXECUÇÃO POR ETAPA – EXPORTAÇÃO

O fluxo operacional seguirá as etapas definidas com procedimentos claros para cada fase, garantindo a visibilidade e o controle total do processo, com os SLAs conforme mencionado no RFI.

Etapa (Step)	Descrição (Description)	Prazo Máximo (Max Deadline)	Responsável (Responsible)
1	Recebimento do Pedido de Exportação	Dia 0	Heineken
2	Confirmação de Pedido	Dia 1	PGL
3	Reserva de Espaço (Booking) com Transportadora	Dia 2	PGL
4	Preparação da Documentação de Exportação	Dia 3	PGL
5	Agendamento da Coleta na Origem	Dia 3	PGL
6	Confirmação da Coleta	Dia 4	PGL
7	Entrega no Terminal (Aeroporto)	Dia 6	PGL
8	Desembarço Aduaneiro de Exportação	Dia 6	PGL
9	Embarque e Confirmação a Bordo (COB)	Dia 7	PGL
10	Pré-Alerta e Envio de Documentos Finais	Dia 7	PGL
11	Acompanhamento do Trânsito Internacional	Contínuo	PGL
12	Confirmação de Chegada no Destino	Dia 10	PGL

6.1 Etapa 1: Recebimento do Pedido de Exportação

Responsável Principal: Analista de Operações PGL



Procedimentos: Recebimento formal do pedido de exportação do cliente, conferência preliminar dos dados fornecidos (produto, quantidade, destino, datas desejadas), análise de viabilidade operacional, abertura do processo no sistema.

Ferramentas: Sistema de gestão operacional, E-mail dedicado, Checklist de requisitos de exportação.

6.2 Etapa 2: Confirmação de Pedido

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Confirmação formal do pedido de exportação; registro do aceite do cliente.

Ferramentas: Sistema ERP, Modelo de Proforma Invoice, E-mail dedicado.

6.3 Etapa 3: Reserva de Espaço (Booking) com Transportadora

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Seleção do modal adequado (aéreo/marítimo/rodoviário), reserva do espaço com a transportadora escolhida, confirmação do booking com datas de cut-off e previsão de embarque.

Ferramentas: Plataformas de booking das transportadoras, Sistema TMS, E-mail dedicado.

6.4 Etapa 4: Preparação da Documentação de Exportação

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Compilação dos documentos de exportação (Invoice, Packing List, Certificados, Licenças, etc.), validação junto ao cliente, conferência de conformidade com requisitos do país de destino.

Ferramentas: Sistema de gestão documental, Modelos padronizados de documentos, Checklist de exportação.



6.5 Etapa 5: Agendamento da Coleta na Origem

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Contato com o fornecedor/cliente para alinhar data/hora/local de coleta, confirmação de detalhes logísticos (endereço, tipo de carga, condições de embalagem), coordenação com transportador local, acompanhamento de eventuais restrições de acesso.

Ferramentas: Sistema de agendamento, Plataforma de comunicação, Registro de contatos.

6.6 Etapa 6: Confirmação da Coleta

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Acompanhamento em tempo real da coleta, confirmação do carregamento com registro fotográfico (se aplicável), envio de confirmação ao cliente imediatamente após coleta.

Ferramentas: App móvel do transportador, Sistema de notificação, Template de e-mail.

6.7 Etapa 7: Entrega no Terminal (Aeroporto)

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Organização do transporte até o terminal de embarque; entrega da carga dentro do prazo de cut-off definido pela transportadora; conferência dos dados no terminal; obtenção do comprovante de entrega.

Ferramentas: Sistema TMS, Documentos de transporte (CT-e/BL/AWB), Comunicação com transportadoras e terminais.



6.8 Etapa 8: Desembaraço Aduaneiro de Exportação

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Acompanhamento do registro da DU-E (Declaração Única de Exportação) no sistema da Receita Federal; auxílio a atendimento às exigências fiscais/aduaneiras caso seja necessário; acompanhamento da parametrização e liberação da carga.

Ferramentas: Portal Siscomex, Sistema interno de compliance, Checklist fiscal/aduaneiro.

6.9 Etapa 9: Embarque e Confirmação a Bordo (COB)

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Acompanhamento do processo de embarque; obtenção da confirmação de que a carga foi efetivamente embarcada (COB); envio do COB com informações do embarque (data, número do voo/navio, ETA, etc.) ao cliente.

Ferramentas: Sistema de tracking, Template COB, E-mail dedicado.

6.10 Etapa 10: Pré-Alerta e Envio de Documentos Finais

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Compilação dos documentos finais (Invoice, Packing List, BL/AWB, Certificados, etc.); envio do pré-alerta completo com informações detalhadas sobre a carga, documentos anexos e ETA; atualização do cliente e do agente no destino.

Ferramentas: Sistema de gestão documental, Template de pré-alerta, Sistema de e-mail.

6.11 Etapa 11: Acompanhamento do Trânsito Internacional

Responsável Principal: Analista de Operações PGL

Procedimentos: Monitoramento do status da carga durante o trânsito internacional; detecção de atrasos ou desvios de rota; comunicação proativa ao cliente sobre alterações na ETA; atualização de planilha de follow-up.



Ferramentas: Sistema de tracking em tempo real, Alertas automáticos, Dashboard de monitoramento.

6.12 Etapa 12: Confirmação de Chegada no Destino

Responsável Principal: Agente ou Analista de Operações no país de destino

Procedimentos: Confirmação da chegada da carga junto ao terminal/cia aérea/porto; verificação de disponibilidade da carga para desembarço no destino; comunicação imediata ao cliente; suporte para liberação junto ao despachante ou agente local.

Ferramentas: Sistema de monitoramento de chegadas, Contatos locais, Checklist de chegada.



7. CONFORMIDADE E QUALIDADE

A PGL assegura a conformidade e a qualidade em todas as etapas do processo logístico.

7.1-Embalagens de Madeira (ISPM 15 / MAPA)

A PGL implementará um rigoroso processo para garantir a conformidade com a Instrução Normativa MAPA nº 32/2015 e ISPM 15 para todas as embalagens e suportes de madeira bruta em embarques para o Brasil:

- a. Verificação na Origem: Inspeção detalhada para garantir marcação IPPC correta, legível, durável e em pelo menos dois lados opostos (Símbolo, XX-000, HT/MB/DH).
- b. Comunicação Preventiva: Orientação aos fornecedores sobre os requisitos, distribuição de material informativo e alertas sobre proibição de etiquetas ou marcação manual.
- c. Monitoramento e Documentação: Registro fotográfico das marcações IPPC antes do embarque, documentação do tratamento e procedimentos de contingência para não conformidades.



8. PROCEDIMENTOS DE CONTINGÊNCIA

8.1-Atrasos na Coleta

Gatilho: Fornecedor não disponível após 3 tentativas

Ação: Notificação imediata ao analista Heineken

Solução: Reprogramação coordenada com Heineken e fornecedor

Responsável: Analista de Operações

8.2-Discrepâncias na Carga

Gatilho: Diferenças de volume, peso ou condição Ação:

Documentação fotográfica e relatório detalhado

Solução: Consulta à Heineken para instruções, possível repacking

Responsável: Analista de Operações

8.3-Cancelamento/Alteração de Booking

Gatilho: Notificação da transportadora ou necessidade operacional

Ação: Busca imediata de alternativas

Solução: Rebooking prioritário, comunicação à Heineken

Responsável: Analista de Operações

8.4-Atrasos no Trânsito

Gatilho: Notificação de atraso pela transportadora

Ação: Avaliação de impacto e alternativas

Solução: Comunicação à Heineken, monitoramento intensificado

Responsável: Equipe de Monitoramento

8.5-Problemas na Chegada

Gatilho: Carga indisponível no prazo estabelecido

Ação: Contato imediato com terminal/armazém

Solução: Intervenção direta, escalação interna

Responsável: Analista de Operações



9. INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs)

9.1-KPIs de Prazo

Cumprimento de Prazos por Etapa: Meta 98%

Tempo Médio de Resposta: Meta < 2 horas

Pontualidade na Entrega: Meta 95%

9.2-KPIs de Qualidade

Precisão Documental: Meta 99%

Taxa de Discrepâncias: Meta < 2%

Satisfação do Cliente: Meta > 95%

9.3-Monitoramento e Relatórios

Relatório Semanal: Status de todas as cargas ativas

Relatório Mensal: Análise de desempenho e KPIs

Reunião Trimestral: Revisão estratégica e melhorias



10.CONCLUSÃO

A PGL Brasil reitera seu compromisso em fornecer um serviço logístico de excelência para a Heineken, alinhado às suas necessidades e expectativas. Este plano operacional detalhado, combinado com nossa expertise e infraestrutura, nos posiciona como o parceiro ideal para gerenciar eficientemente seus embarques internacionais, garantindo conformidade, visibilidade e cumprimento de prazos.