

## **DP WORLD**

### **Pontos fortes:**

- Horário de atendimento (24 horas, sendo das 7h da manhã de segunda até as 12 h de sábado), exceto domingos e feriados;
- Entrega do cc lacrado (à época);
- Agilidade no atendimento de entrega e de recepção das unidades de carga.

### **Pontos fracos:**

- Às vezes não há janelas à disposição para o dia desejado;
- Dificuldade para contato telefônico com o setor, porém, quando realizado, o retorno ou a solução é sempre imediata;
- Da recepção de unidades vazias dos armadores (Ever Green e CMA), quanto à exigência de reparos e/ou lavagens. Só ocorrendo a recepção após pagamento dos serviços de reparos e/ou lavagens, ou com termo de responsabilidade de fazê-lo;
- Dificuldade dos usuários quanto à navegação no site de agendamentos.

### **Assuntos tratados na reunião:**

- Quando adentrarem ao terminal, os motoristas devem já estar com seus containers "desbloqueados" e não podem descer do veículo, exceto nos locais previamente demarcados;
- Os motoristas devem portar seus respectivos EPI's;
- A vistoria externa da unidade de carga vazia poderá ser realizada, porém, somente no "gate" de saída, local definido para tal finalidade (entre cancelas);
- Ocorrendo a liberação de unidade de carga com "problemas" (avariada, reparo(s) impróprio(s), etc.), deve-se acionar o setor de M&R e encaminhar fotos do problema para análise. Sendo constatado ser o problema de responsabilidade do Depot, tratar quando a devolução ou reparo no local onde encontrar-se a unidade de carga e/ou retorno da unidade ao Depot para reparo ou troca, com reposição de frete retorno.
- Atualmente, a DP World não está lacrando todos os containers vazios, exceto os containers para transferência/embarque e as unidades reefer.
- Devido ao grande volume de não cumprimento de agendamento por parte de transportadores, em breve o terminal estará implantando a cobrança de No-Show nas entregas de Depot.

### **Soluções propostas:**

- Não havendo janelas disponíveis, o cliente deverá acionar por telefone ou e-mail, requerendo as janelas necessárias e passível de "encaixe", e será atendido de imediato. Para tanto, utilize os seguintes contatos:
  - Atendimento: 3213 – 0714/ 3213-0715/ 3213-0633/ 3213-0821
  - M&R – Setor de análises de avarias – 3113-0644
  - Esclarecimentos para cadastramento/ credenciamento no site: 0800-779-1000
  - Supervisão: 3213 – 0631
  - e-mail: [depot.ssz@dpworld.com](mailto:depot.ssz@dpworld.com)
- Quanto à recepção de unidades vazias dos citados armadores, trata-se de instrução destes e não prerrogativa da DP World.
- Quanto à navegação no site, será disponibilizado ao Sindisan o manual de utilização do site. Acesse link no texto do informativo.