

# Agendamento Importação (DI) Usuário Externo

em  
conexão  
com você



Nov/2016

**GRU**AIRPORT



em  
**conexão**  
com você

Ser **referência mundial** em nosso setor, nos diferenciando por:

## O que fazemos:

- Entendemos as necessidades e expectativas dos nossos clientes e as tratamos com clareza, sempre atentos às novas demandas;
- Consideramos as preferências dos clientes como parte de nossos direcionadores estratégicos;
- Oferecemos variedade de serviços, com processos integrados e harmonizados que favoreçam o atendimento dos nossos clientes;
- Temos um ambiente seguro, confortável e limpo e propiciamos experiências positivas aos nossos clientes.

## O que não admitimos:

- Falta de ética e de transparência;
- Má qualidade dos serviços prestados;
- Tratamento inadequado das reclamações;
- Falta de respeito nas atitudes e nas relações.





em  
**conexão**  
com você

## Treinamento Agendamento Importação (DI) - Usuário Externo

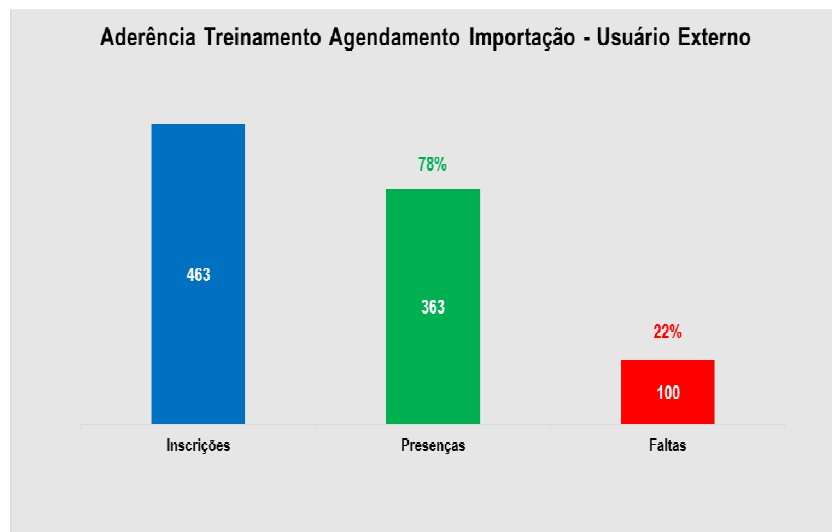
**Período de Treinamento:** 03 à 21/10/2016

**Local:** Sala de Treinamento CMS

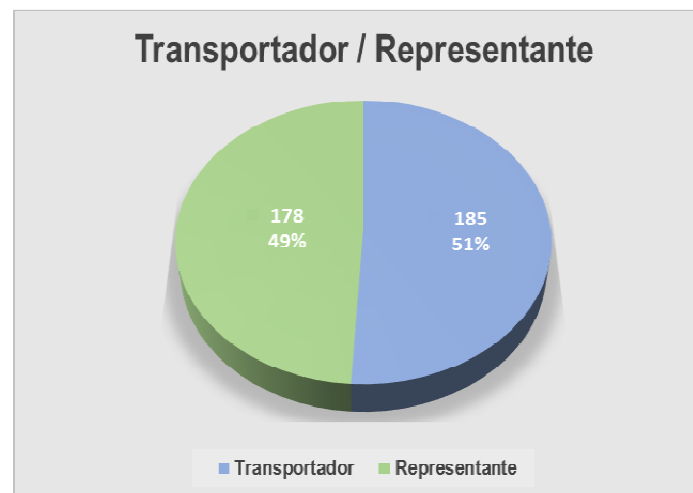
**Turmas:** 24 Turmas

**Orientado por:** Felipe Polizeli e Felipe Ferreira da Silva (Técnicos do CCO)

**Vagas:** 672 Vagas disponibilizadas



**Total de Participantes: 363**





em  
**conexão**  
com você

## Implementação dos Módulos

**Módulo Agendamento Importação  
(Usuário Externo)**

Data: 29/11/2016

**Módulo Gestão de Docas  
(Importação)**

Data: a definir



em  
**conexão**  
com você

## Perguntas e Respostas

**1. Se for necessário alterar a placa/motorista/CNH após a ativação do agendamento haverá cobrança? A GRU irá realizar esta alteração?**

**R.** *Casos de exceções serão tratados pontualmente (Acidente, troca de motorista...).*

**2. Qual será o procedimento adotado quando a carga não for disponibilizada por GRU?**

**R.** *O Veículo só será alocado quando toda carga estiver disponível na DI. Entregas parciais serão tratadas pontualmente com o responsável pelo setor.*

**3. Quem não possuir credencial (Importador) poderá acessar o pátio para retirada de cargas?**

**R.** *Não haverá alterações nos procedimentos de credenciamento.*



em  
**conexão**  
com você

## Perguntas e Respostas

**4. Para os casos de Agendamentos de cargas manuais será obrigatório registrar a chegada de um veículo no Estacionamento de Caminhões?**

**R.** *Não. Somente nos casos em que um veículo irá adentrar ao pátio importação (DI) para retirada das cargas.*

**5. A GRU irá disponibilizar equipamentos (Computadores) para aqueles usuários externos que não possuem meios de realizar o agendamento?**

**R.** *Os equipamentos disponíveis serão os mesmos do autoatendimento.*

**6. Qual será o horário de atendimento do armazém de cargas perigosas?**

**R.** *O mesmo do atual. Das 07h00min as 23h30min.*



em  
**conexão**  
com você

## Perguntas e Respostas

**7. Qual será o procedimento adotado quando a carga Agendada não couber no veículo agendado (Parcial e total)?**

**R.** *O transportador precisa informar um veículo que suporte a quantidade de carga agendada.*

**8. Qual será o procedimento quando o DAI estiver vencendo no dia e não houver mais janelas disponíveis?**

**R.** *Realizar o agendamento para o próximo dia, procurar a equipe de tarifação para recálculo do DAI e providenciar o pagamento antes do horário de ativação do movimento.*

**9. Quando um agendamento possuir mais de uma placa, o primeiro veículo só sobe quando toda carga estiver disponível na DI?**

**R.** *Sim. Independente da quantidade de veículos o primeiro só sobe quando toda carga estiver disponível na DI. Com exceção de cargas perecíveis e manuais.*



em  
**conexão**  
com você

## Perguntas e Respostas

**10. Existe algum estudo para readequar o horário de verificação documental na DI?**

**R.** *Nesse momento não há previsão de mudança.*

**11. O processo de Bagagem Desacompanhada será feito a parte?**

**R.** *Sim. O processo de Bagagem continuará sendo realizado da mesma maneira que acontece hoje, conforme legislação vigente.*

**12. O recibo de entrega será entregue somente para o motorista?**

**R.** *Sim. Os recibos de entrega serão impressos e entregues ao motorista no estacionamento de caminhões. A não ser nos casos de exceções\*.*

**\*Exceções:** *Bagagem, Animal Vivo (Bagagem), Mala diplomática e Esquife, serão tratados pela equipe da CAC (DI). Procedimentos como cadastrados de veículos para adentrar ao pátio importação DI, serão realizados no momento da verificação documental.*





em  
**conexão**  
com você

## Perguntas e Respostas

**13. Qual será o parâmetro do sistema para retorno de cargas disponibilizadas na DI?**

**R.** *O parâmetro de expiração do agendamento e retorno da carga para o armazém será de 1 hora a contar do horário do agendamento.*

**14. Qual será o tempo que o Veículo terá para dar entrada no pátio importação após a alocação da Doca?**

**R.** *40 minutos após a alocação da DOCA.*

**15. Como irá funcionar o carregamento de caminhões nas Docas?**

**R.** *Como alteração, a carga só poderá ser removida de dentro da área da DI para a Doca, quando o motorista se apresentar com o recibo de entrega na Doca de carregamento. Os demais procedimentos de carregamento não terão alterações.*



em  
**conexão**  
com você

## Orientações Gerais

- ✓ Comparecer ao estacionamento de caminhões com no mínimo 01h30min de antecedência do horário de agendamento para verificação e validação dos dados no estacionamento.
- ✓ Os agendamentos serão cancelados se até o momento da ativação dos mesmos houver alguma pendência de pagamento.
- ✓ Os processos das CIAs aéreas mantem o fluxo de agendamento no CAC até nova orientação.

**GRU**AIRPORT