

Módulo Atendimento ao Cliente

Manual CMS

Solicitação de Serviços - CAC



SUMÁRIO

1.	Acesso ao Sistema CMS	3
1.1.	Login	3
1.2.	Tela Inicial do Sistema	4
2.	Consulta ou Criação do Serviço	5
3.	Protocolo Encaminhado por E-mail	13
4.	Critérios para solicitar serviço	14



1. Acesso ao Sistema CMS

1.1. Login

Para consultar ou criar a Solicitação do Serviço é necessário clicar em LOGIN no CMS e inserir seu usuário e senha conforme imagens abaixo:

GRUAIRPORT AEROPORT	hal D		
Deba Edado a debado	clicar em "login"		
	GR	UAIRPORT cargo	
	Sistema Usuário Senha	a de Gestão de Carga	

Login

Após inserir os dados clicar em "login"

1.2. Tela Inicial do Sistema

A tela abaixo será apresentada pelo sistema.

GRU CMS - Windows Intern	et Explorer provided by G	RU - Airport				
🗿 http://cms. gru.com.br /EXT	CMSWEB/ac/makeWelcor	mePage?r=1zzGY				
Administrador	Consulta	Importação	Atendimento ao Cliente	Sair	C	
						COSVS
1	1	1	1	1		HURVINGENT COLUMN
	-	-	-	-		RHH
						technologie
Data de Entre	ga: #release.d	atetime#				
XX - User:						
Role : RASTRE	AR_CARGA					
Último Login :	14FEB2017 13	:26:48				
- II						
Idioma : Por	tugese •	(S)et Language	l			
📣 Importa	ant Announc	ement				
Nenhuma Mensa	gem Não Lida					

Você poderá observar todos os módulos de trabalho disponíveis no CMS:

Administrador Consulta Importação Atendimento ao Cliente Sair



2. Consulta ou Criação do Serviço

2.1. Consulta ou Criação da Solicitação de Serviço

Faça o seguinte caminho para consultar ou criar a Solicitação do Serviço: ATENDIMENTO AO CLIENTE > SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO e então clique na opção desejada.

GRU CMS - Windows Internet Explorer provided by GRU - Airport	-		
http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ac/makeWelcomePage?r=1zzGY			
Administrador Consulta Importação	Atendimento ao Cliente	Sair 🗖	
	Solicitação de Serviço		COSVS
	N		NIIT
Data da Futurara "arlanza databiera "			technologies
XX - User:			
Role : RASTREAR_CARGA		- H ·· ·	
Último Login : 14FEB2017 13:26:48	Clique em "	Solicitação	
	de Serviço"		
Idioma : Portugese 🔹 (S)et Language			
📣 Important Announcement			
Nenhuma Mensagem Não Lida			
			R 150% 👻





2.1.1. Consulta

Clique em "**Consultar**" para verificar o status dos serviços já criados.

GRU CMS - Window	s Internet Explorer provided by GRU - Airport		-			10		
Attp://cms.gru.com	.br/EXTCMSWEB/ac/makeWelcomePage?r=8Us	8	100			10.		
Administrador	Consulta Importação	Exportação Ateno	limento ao Cliente	e Sair				
Service Requ	lests							
Data Inicial	14/02/2017 00 :	00 Data Final 14	4/02/2017 2	3 : 59				
Nome do Se	erviço			e,	Status -	Selecionar- •		
AWB		<u>H</u> AWB		e,	Termo	e,		_
Airline	C	Nº de Vôo	Q	e,	Data de Vôo		(C)onsultar	Criar
							_	-
					/			
				Clique en	n "Consul	tar"		
				enque en				
								€ 125% ×
c								
Administrador (Consulta Importação Exportaç	ão 🔋 Atendimento ao Clien	te Sair 🗖					
Service Requests								
Data Inicial	17/02/2017 00 : 00	Data Final 17/02	2/2017 23 :	59	Status	- Cologionary		
AWB		HAWB	`````````````````````````````````		Termo	-Selecionar- +		
Airline	e,	№ de Vôo	ee		Data de Vôo		(C)onsultar	Criar
								r()-lute
Lista de Serviç	:05							E(x)cluir
Nº do Protocolo	p Serviço	Serviço Status do Pago Pagamento	Status	Rejeitar Motivo	Emissão da Tarefa	Appr Date	Data de Finalização	Ação
1 198526	Alteração de Tratamento - TECA- TECA - Importação	Y	Completo	teca teca	17/02/2017 13:38	17/02/2017 13:44	17/02/2017 13:44	1
2 198528	Alteração de Tratamento - TECA- TECA - Importação	Y	Completo	teca teca	17/02/2017 13:40	17/02/2017 13:44	17/02/2017 13:44	1
3 198531	Alteração de Tratamento - TECA- TECA - Importação	Y	Completo	teca teca	17/02/2017 13:41	17/02/2017 13:44	17/02/2017 13:44	1
4 198532	Alteração de Tratamento - TECA- TECA - Importação	Y	Completo	teca teca	17/02/2017 13:42	17/02/2017 13:44	17/02/2017 13:44	1
								€ 100% -



2.1.2. Criar Solicitação de Serviço

dministrador Co	CWISWEB/ac/makeWelcomePage	ñe Exportação	Atondimonto no Clionto	enir 🗗		
ervice Requests	onsulta Importaç		Atendimento ao Cliente a			
Data Inicial Nome do Serviço <u>A</u> WB <u>A</u> irline	14/02/2017 00 00	: 00 Data Fir <u>H</u> AWB Nº de V	nal 14/02/2017 23 :	59 Status Termo Data de Vôo	-Selecionar-	(C)onsultar Cria
				Clique	em "Criar"	

Clique em "Criar" para solicitar um novo serviço.

Busque o tipo de serviço que se deseja criar clicando no ícone de busca (lupa) e então, na Lista de Serviços, dê dois cliques em cima do nome do serviço para selecioná-lo.

🙆 GRU CMS - Windows Is	nternet Explorer provided by GR	U - Airport				
//cms.gru.com.b	r/EXTCMSWEB/ac/makeWelcom	ePage?r=8Us58				
Administrador C	onsulta Importação	Exportação	Atendimento ao Cliente	e Sair 🗖		
Criar Solicitação o	de Serviço					
Nome do Servico				. ←	Clique na lup	ba para
CNPJ/CPF	96.596.967/9696-96		Nome da Empresa	COMISSACO	buscar o servic	0
AWB			HAWB	e	Termo	e
Airline	e		Motivo	-Selecionar-	·	
Número do Vôo	્		Data do Vôo		Tipo de Vôo	-Selecionar- 🔻
Placa do Veículo			Data e Hora Agendada	14/02/2017	Serviço Solicitado para (Qtde)	
Observações		*	CPF do Solicitante	e,		
		Ŧ	Nome do Solicitante		Q	
E <u>m</u> ails	MARCOS.MOURA@BR	MARCOS.MOUR	A@BR MARCOS.MOU	URA@BR		Carregar Doc./Imagem
Remarks by GRU						<u>^</u>
						T
				Escolher Horário de Agendamento	Adicionar Uld Adicion	nar Lote Obter lista PCG
				Salvar Cancelar		
						® 100% 🔻



GRU CMS - Window	ws Internet Expl	orer provided by GRU	- Airport Page?r=8Us58				-	
dministrador	Consulta	Importação	Exportação	Atendimento ao Cliente	Sair	2		
Criar Solicitaçã	io de Serviç	0						
Nome do Serviço CNPJ/CPF	49 Lista	de Serviços			e,	SE COMISSAR		
AWB						e,	Termo	e.
<u>A</u> irline	#	Code	td 👌 Code	Desc	0			
Número do Vô	0 1	83	Alter	ição de Tratamento - TE	CA-		Tipo de Vôo	-Selecionar- 🔻
Placa do Veíc	2	107	Repo	 Importação ição de Gelo - Importaci 	io		Serviço Solicitado para (Qtde	e)
Observações	3	112	Repo	ição de Gelo Envirotaine	r= 🔨	~		
Emails	MA		Impo	tação	Course and Post of State			Carregar Doc./Imagem
	Exibi	r 10 • registros						A
Remarks by G	RU							-
						r Horário de Agencom	ento Adicionar IIId Ad	icionar Lote Obter lista PCG
						Cancelar	\mathbf{N}	
							Dê dois clique	es para
			Fec	iar			selecionar o se	rvico
								100%

Após selecionar o serviço, o cliente deverá preencher os campos destacados em vermelho com as respectivas informações.

2.1.2.1. Solicitação de Serviço com Agendamento

0	GRU CMS - Window	vs Internet Explorer	provided by G	RU - Airport									
6	http://cms.gru.cor	n.br/EXTCMSWEB/a	/makeWelcor	mePage?r=bwj	jR7		1.1						
	Administrador Consulta Importação Exportação Atendimento ao Cliente Sair 🗖												
	Criar Solicitaçã	o de Serviço											
L	Nome do Serviço	Reposição de	Gelo - Impo	rtação			e,						
1	CNPJ/CPF	02.743.895/00	01-80	a.	Nome of	da Empresa	WEST AIR CARGO	LTDA			e,		
2	AWB	00186423256			3 HAWB		4052203272	e	4 Termo			170049779	e,
	<u>A</u> irline	e,			Motivo		-Selecionar-			~			
	Número do Vô	o 🔍 🔍	୍		Data d	o Vôo			Tipo de	Vôo		-Selecionar-	•
L	Placa do				Data e	Hora Agendada	17/02/2017	:	g Serviço	Solicitado para (Qtd	e) 1	1 PC	G
	Velculo				CPF do	Solicitante	116.296.701-80	e,			12		_
	Observações			÷	Nome	do Solicitante	IEEERSON BARBO	54			la 🔽 🔨	<u> </u>	
L	Emails	armazenagem	aru@wes									Carregar Dog	c./Imagem
		1. Para solicita	r o servico	de reposiçã	ão de gelo se	eco é necessário	fazer o upload de	carta formal co	m o timbre da em	presa e cópia do Rad	ar ou Procu	uração 2. Par	aa 🔺
9	CPU	primeira reposi	olen eb oč-	não há roa	and all a later	1			a sector de la comb				
	GRU	haver increas	dos órgão		posto poríor	ario 3. NAO deve to	era ser agendada re	posiçao para o	s periodos de 07n	00 as 11n00 e das 14	h00 as 16	nuu tendo em	vista
Ľ	GRO	haver inspeção	dos órgão:	s anuentes	neste perío	ano 3. NAO deve do.	era ser agendada re	posiçao para o	s periodos de 07h	00 as 11n00 e das 14	100 as 161	nuu tendo em	vista 🗸
ľ	Lista de PCG	haver inspeção	dos órgão	s anuentes	neste períor	ano 3. NAO deve do.	Escolher Horár	o de Agendame	nto A	dicionar Uld Ad	h00 as 16 icionar Lot	e Obte	er lista PCG 6
	Lista de PCG	haver inspeção Número de	PCG	volur	10	Avaria	Escolher Horári Quantidade	o de Agendame Je Detalhes	nto A	dicionar Uld Ad	h00 as 16f icionar Lot	e Obte	er lista PCG
	Lista de PCGs	haver inspeção Número de GRU1700906	PCG 08IM	Volur 1 /1.5	10 — me/Peso	Avaria	Escolher Horár Quantidade (Avarias	o de Agendame ie Detalhes	nto Ar	dicionar Uld Ad Naturez PED	icionar Lot	e Obte	r lista PCG
	Lista de PCG T	haver inspeção Número de GRU1700906	PCG 08IM	Volur 1 /1.5	10	Avaria	Escolher Horár Quantidade Avarias	o de Agendame le Detalhes	nto A	dicionar Uld Addicionar Uld	icionar Lot	e Obte	r lista PCG
	Lista de PCGs V NG 7 V 1 Faixa de Terr	haver inspeção Número de GRU1700906	PCG 08IM gendado	Volut 1 /1.5	10	Avaria	Escolher Horár Quantidade Avarias	o de Agendame Je Detalhes	nto A	dicionar Uld Addicionar Uld Addicionar Uld Addicionar Uld Addicionar Dictorectorectorectorectorectorectorectore	icionar Lot	e Obte	r lista PCG
	Lista de PCGs 7 7 1 Faixa de Terr Data Fa	haver inspeção Número de GRU1700900 Inpo (Horário Ar ixas de Tempo	PCG 08IM gendado	Volur 1 /1.5	10	Avaria	Escolher Horár Quantidade Avarias	o de Agendame de Detalhes	nto Ar de Avaria	dicionar Uld Addicionar Uld Addicionar Uld Addicionar Uld Addicionar PED	icionar Lota	e Obte	r lista PCG 6
	Lista de PCGs 7 7 1 Faixa de Ten Data Fa 17/02/2017 (18/02/2017 (haver inspeção Número de GRU1700900 npo (Horário A nixas de Tempo 1000 0100 02	PCG 08IM gendado 00 0300 00 0300	Volur 1 /1.5 -) 0400 05	10	Avaria N 0700 0800 0700 Não é per	Escolher Horár Quantidade Avarias	o de Agendame le Detalhes	nto Av de Avaria	dicionar Uld Ad Naturez PED	icionar Lot a 1900 2 1900 2	e Obte	2200 23C ^ 2200 23C ^
	Lista de PCGs 7 7 1 Faixa de Ten Data Fa 17/02/2017 C 18/02/2017 C	haver inspeção Número de GRU1700906 Inpo (Horário Ay ixas de Tempo 1000 0100 02 1000 0100 02	PCG 08IM 00 0300 00 0300 00 0300	Volui 1 /1.5 -) 0400 05 0400 05 0400 05	10	Avaria N 0700 0700 0700 0700 0700 0700 0700	Escolher Horár Quantidade (Avarias	o de Agendame le Detalhes	nto Av de Avaria	4(cionar Uld Ad Naturez PED 1600 1700 1800 1600 1700 1800	icionar Lot a 1900 2 1900 2 1900 2	e Obte	2200 230 ^ 2200 230 230 2200 230 =
	Lista de PCGs V N T V 1 Faixa de Ten Data Fa 17/02/2017 (C 18/02/2017 (C 20/02/2017 (C	haver inspeção Número de GRU1700906 npo (Horário Av ixas de Tempo 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02	PCG 08IM gendado 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300	Volur 1 /1.5 -) 0400 05 0400 05 0400 05	10	Avaria N Nao é pen o agendan 0700 0700 0700 0700 0700 0700	Escolher Horár Quantidade Avarlas 1000 110 nento 1000 110 1000 110 1000 110	o de Agendame de Detalhes 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300	nto A de Avaria 1400 permitido o agendamento nestes horários 1400 1500	4(cionar Uld Ad Naturez PED 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800	icionar Lota a 1900 2 1900 2 1900 2 1900 2	e Obte 2000 2100 2000 2100 2000 2100 2000 2100	2200 23C A 2200 23C 23C 2200 23C 23C 2200 23C
	Lista de PCGs 7 7 1 Faixa de Terr 17/02/2017 0 19/02/2017 0 19/02/2	haver inspeção Número de GRU1700906 npo (Horário Ar tixas de Tempo 1000 0100 02 1000 0100 02	PCG 08IM gendado 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300	Volur 1 /1.5 -) 0400 05 0400 05 0400 05	10	Avaria N 0700 0700 0700 0700 0700 0700 0800	Escolher Horár Quantidade : Avarias 1000 1100 mitido 1000 110 mitido 1000 110 1000 110	o de Agendame o de Agendame le Detalhes 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300	nto Ar de Avaria	Into e as i icionar Uld Ad Ad Naturez pED PED 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1700 1800	icionar Lot a 1900 2 1900 2 1900 2 1900 2	e Obte 2000 2100 2000 2100 2000 2100 2000 2100	2200 23C * 2200 23C 2200 23C 2200 23C 2200 23C 2200 23C *
	Lista de PCGe Faixa de Ten Data 17/02/2017 19/02/2017 20/02/2017 C Disponível Not	Número de GRU1700906 núixas de Tempo 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02 1000 0100 02	PCG 08IM jendado - 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300	Volun 1 /1.5 -) 0400 05 0400 05 0400 05 0400 05 0400 05	10	Avaria N 0700 Não é per o agendan 0700 nestes hor 0700 0800	Escolher Horár Quantidade Avarias 1000 110 mitido 1000 1000 110 mitido 1000 1000 110 mitido 1000 1000 110 mitido 1000 1000 1000 110 mitido 1000 1000 110	o de Agendame de Agendame de Detalhes 0 1200 1300 1 200 1300 1 200 1300 1 200 1300 1 200 1300 1 200 1300	nto Ar de Avaria Não é permitido o agendamento nestes horários	Mode Maturez peb 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800	1900 2 1900 2 1900 2 1900 2 1900 2	e Obte 2000 2100 2000 2100 2000 2100 2000 2100	2200 23C - 2200 23C - 2200 23G 2200 23C - 2200 23C - 2200 23C - 2200 23C -
	Lista de PCGs 7 7 1 Faixa de Terr Data Fai 17/02/2017 (19/02/2017 (20/02/2017 (20/02/2017 (C Disponível Not	Número de GRU1700900 no (Horário Autoro) no (Horário Autoro)	pcG 08IM pendado - 00 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300	Volur 1/1.5 -) 0400 05 0400 05 0400 05 0400 05 0400 05	10	Avaria N Não é per o agendan 0700 nose o agend	Escolher Horár Quantidade (Avarias 1000 110 mitido 1000 110 mitido 1000 110 110 1000 1000 110 3 Salvar Can	o de Agendame de Detalhes 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300	nto A de Avaria Não é permitido o agendamento nestes horários 1400 1500	Into Into e dis 1 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800	1900 2 1900 2 1900 2 1900 2 1900 2	e Obte 2000 2100 2000 2100 2000 2100 2000 2100 2000 2100	2200 236 ^ 2200 236 2 2200 236 2 2200 236 , ,
	Lista de PCGs 2 Nº 7 2 1 Faixa de Terr Data Fai 17/02/2017 (19/02/2017 (20/02/2017 (20/02/2017 (C) Disponível Not	haver inspeção Número de GRU1700900 npo (Horário A izxas de Tempo 0000 0100 02 0000 0100 02 0000 0100 02 0000 0100 02 0000 0100 02 0000 0100 02 0000 0100 02 0000 0100 02 0000 1000 02 0000 1000 02 0000 1000 02 Available	PCG 08IM pendado - 00 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300	Volur 1 /1.5 -) 0400 05 0400 05 0400 05 0400 05	10	Avaria N Não é per o agendan 0700 neste asu	Escolher Horár Quantidade : Avarias Mana 1000 110 mitido 1000 1000 1000 1000 1000 1000 1000 10	o de Agendame de Agendame de Detalhes 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300 1200 1300 0 1200 1300	nto A de Avaria 1400 1500 Não é permitido o agendamento nestes horários 1400 1500	Into e das 1 Into e das 1 Into e das 1 Naturez PED 1600 1700 1600 1700 1600 1700 1600 1700 1600 1700 1600 1700 1600 1700	1900 2 1900 2 1900 2 1900 2 1900 2	e Obte	2200 236 ^ 2200 236 2 2200 236 2200 236 2 200 236 2 , , ,
	Lista de PCG2 7 2 1 Faixa de Ten 17/02/2017 (18/02/2017 (19/02/2017 (20/02/2017 (19/02/2017 (19/02/20	haver inspeção Número de GRU1700900 npo (Horário Ar ixos de Tempo 0000 0100 02 0000 0100 02 0000 0100 02 0000 0100 02 0000 0100 02 0000 0100 02 Available Less U 0000 0100 02	edos órgão: PCG 08IM jendado 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300 00 0300	Volur 1/1.5 -) 0400 05 0400 05 0400 05 0400 05	10	Avaria N Não é per 700 Não é per 700 nestes hou 700 outro 700 outro 1	Escolher Horár Quantidade : Avarias 1000 1100 mitido 1000 110 mitido 1000 110 mitido 1000 110 110 mitido 1000 110 110 3 Salvar Can	o de Agendame de Agendame de Detalhes 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300 0 1200 1300	nto A de Avaria Não é permitido pagendamento pagendame	Into Into e dis 1 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800 1600 1700 1800	1900 2 1900 2 1900 2 1900 2 1900 2	e Obte 2000 2100 2000 2100 2000 2100 2000 2100	2200 236 ^ 2200 236 2 2200 236 2 2200 236 2 2200 236 2 2200 236 -



Após o carregamento do Nome do Serviço Agendado (xxxxxxxx), o usuário deverá:

(1) confirmar se os dados da empresa pagadora estão corretos – Nome e CNPJ (DAPE será emitido para este CNPJ)*;

<mark>* Caso não seja a empresa pagadora, o cliente deverá clicar na lupa</mark> e alterar para o CNPJ correto.

- (2) inserir o AWB da carga;
- (3) inserir o HAWB da carga, se houver;
- (4) inserir o número do Termo;
- (5) inserir o número do CPF do solicitante do serviço*;

* Caso o solicitante do serviço não esteja cadastrado no CMS, este deverá procurar a Central de Atendimento ao Cliente para solicitar o novo cadastro.

(6) clicar no botão "Obter lista PCG" para que apareça a lista das PCGs* referentes ao MAWB da carga;

- (7) selecionar a(s) PCG(s) para qual se deseja solicitar o serviço;
- (8) inserir a quantidade correspondente ao parâmetro do serviço*;

* O cliente deverá consultar a **Tabela de Preços de Serviços e Uso de Equipamentos - Terminal de Cargas Gru Airport** disponível no site da GRU Airport: <u>http://www.grucargo.com.br</u> para saber qual o parâmetro do serviço que se deseja criar.



(9) observar os requisitos e condições necessários a aprovação da solicitação do serviço.

(10) clicar no botão "Escolher Horário de Agendamento" para agendar o atendimento da solicitação;

(11) selecionar um dos horários disponíveis na grade de horários*;

* O cliente deverá observar que serão rejeitadas as solicitações agendadas nos períodos não permitidos (das 07h00 às 10h59 e das 14h00 às 15h59) para os casos de Reposição de Gelo, somente.

(12) clicar no link para carregar os documentos exigidos para a criação da solicitação de serviço e;

(13) clicar em "Salvar" para concluir a solicitação.



	m.br/EXTCMSWEB/ac/makeWel	comePage?r=8Us58					
inistrador	Consulta Importaçã	io Exportação	Atendimento ao Cliente	e Sair 🗖			
ır Solicitaçã	ão de Serviço						
ome do ervico	Alteração de Tratame	nto - TECA-TECA	- Importação	e,			
NPJ/CPF	96.596.967/9696-96	e,	Nome da Empresa	WEST AIR CARGO LTDA		e,	
WB		3	HAWB	e,	4 Termo		e,
irline	e,		Motivo	-Selecionar-		T	
úmero do Vá	ôo 🦳 🔍 🔍		Data do Vôo		Tipo de	Vôo	-Selecionar- 🔻
laca do Veíc	ulo	6	Data e Hora Agendada	14/02/2017 :	7 Serviça	Solicitado para (Qtde)	
bservações		· 5	CPF do Solicitante	e,			
bbervagoes		× 1	Nome do Solicitante			୍	
mails	MARCOS.MOURA@BR	MARCOS.MOU	RA@BR MARCOS.MO	URA@BR			Carregar Doc./Imagem
emarks by G	RU					X	*
							T
				Escolher Horário de Agenda	mento A	dicionar Id Adiciona	r Lote Obter lista PCG
				-			
			_				
			9	Salvar Cancelar			
			9	Salvar Cancelar	/	/	
D soli	icitante dev	verá est	<u>s</u> ar	Salvar Cancelar	vantidade r	neste campo de	ve
D soli	icitante dev	verá est	<u>e</u> ar	9 <mark>Salvar</mark> Cancelar A qu esta	vantidade r r relaciona	neste campo de da ao parâme	eve tro
D soli previa	icitante dev amente cada	verá esta Istrado r	9 ar 10	9 <u>salvar</u> cancelar A qu esta	antidade r r relaciona	neste campo de da ao parâme	eve tro
D soli previa	icitante dev	verá esta Istrado r	g ar 10	9 salvar ^{Cancelar} A qu esta do s	iantidade r r relaciona erviço (AW	neste campo de da ao parâme /B, PCG, Hora	eve tro ou

2.1.2.2. Solicitação de Serviço sem Agendamento

Após o carregamento do Nome do Serviço (xxxxxxx), o usuário deverá:

(1) confirmar se os dados da empresa pagadora estão corretos – Nome e CNPJ (DAPE será emitido para este CNPJ)*;

<mark>* Caso não seja a empresa pagadora, o cliente deverá clicar na lupa</mark> e alterar para o CNPJ correto.

- (2) inserir o AWB da carga;
- (3) inserir o HAWB da carga, se houver;
- (4) inserir o número do Termo;
- (5) inserir o número do CPF do solicitante do serviço*;

* Caso o solicitante do serviço não esteja cadastrado no CMS, este deverá procurar a Central de Atendimento ao Cliente para solicitar o novo cadastro.



(6) preencher o campo "Data e Hora Agendada" com o mínimo de 20 (vinte) minutos a mais do horário atual;

(7) inserir a quantidade correspondente ao parâmetro do serviço*;

* O cliente deverá consultar a **Tabela de Preços de Serviços e Uso de Equipamentos - Terminal de Cargas Gru Airport** disponível no site da GRU Airport: <u>http://www.grucargo.com.br</u> para saber qual o parâmetro do serviço que se deseja criar.

[GRUAIRPORT DE SON AND									
	TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS E USO DE EQUIPAMENTOS - TERMINAL DE CARGAS GRU AIRPORT (Aeroporto Internacional de São Paulo / Guarulhos)									
				Vigência: 01/01/2019						
Item	Serviços	Descrição	Valor	Parâmetro						
1	Acompanhamento de cargas especiais	Acompanhamento do representante legal do importador ou exportador, à area do armazém, para acompanhar o processo de Recebimento, Armazenamento ou Liberação de carga especial	R\$ 180,00	(por hora ou fração)						
2	Acompanhamento de Inspeção de Segurança K-9	Utilização de cão treinado na identificação de drogas e explosivos em cargas pelo agente de carga e/ou representante da cia.	R\$ 298,00	(por acesso)						
3	Acompanhamento de troca de palete	Acompanhamento do representante legal do importador para troca de palete, com manuseio.	R\$ 158,00	(por PCG)						
4	Acompanhamento para reposição de gelo em containers refrigerados	Acompanhamento do representante legal do importador até a área para reposição de gelo/nitrogênio em containers refrigerados.	R\$ 44,00	(por equipamento)						

(8) clicar no link para carregar os documentos exigidos para a criação da solicitação de serviço e;

(9) clicar em "Salvar" para concluir a solicitação.



3. Protocolo Encaminhado por E-mail

O cliente receberá um e-mail informando que a solicitação de serviço foi aprovada.

MENSAGEM	Notificação de solicitação de serviço - Mensagem (HTML)	? 🖻 – 🗗 🗙
Regnorar Live Eletrônico - Excluir Ferdulir Responder Responder Encaminhar Mais - a Todos Bersonder	I Image: Para o Gerente Image: Para o Gerent Image: Para o G	Marcar como Categorizar Acompanhamento Não Lida Marcas re	Hu Localizar Relacionadas - Selecionar - Edicão Zoom
Ecuar Fer 17/02/2017 1305 fernsadmin@gru.com.br Notificação de solicitação de serviço Fara GRUGCLOMBR, buío Cera Avers Ferreira Clique aqui para baixar imagens. Para ajudar a proteger sua privacidade, o C Prezado (a) JULIO FERREIRA Informamos que a solicitação de serviço Prezado (a) JULIO FERREIRA Informamos que a solicitação nº 198516, do serviçe para o MAWB/HAWB 89112063204/ foi aprovada Estamos à disposição para quaisquer dúvidas que e Observacoes : Agendado para 17/02/2017 as 15h00 Atenciosamente, GRU Esta é uma mensagem automática, favor não respon		m.	2000 A
cmsadmin@gru.com.br Nenhumitem			

Este e-mail deverá ser apresentado à equipe operacional de GRU para o atendimento das solicitações agendadas, pois nele constará o nome do solicitante, as informações da carga e o horário do agendamento.



4. Critérios para solicitar serviço

SERVIÇOS TARIFADOS			
Item	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos
1	Acompanhamento de cargas especiais	Acompanhamento do representante legal do importador ou exportador, à área do armazém, para acompanhar o processo de Recebimento, Armazenamento ou Liberação de carga especial	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Carta formal, autorizada pela Receita Federal, com o motivo do acompanhamento, o nome, CPF, RG, e-mail das pessoas que farão o acompanhamento (máximo de duas pessoas) e do responsável pelo acesso destas ao armazém.
2	Acompanhamento de Inspeção de Segurança K-9	Utilização de cão treinado na identificação de drogas e explosivos em cargas pelo agente de carga e/ou representante da cia.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade e autorização, por escrito, da Receita Federal.
3	Acompanhamento de troca de palete	Acompanhamento do representante legal do importador para troca de palete, com manuseio.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade.
4	Acompanhamento para reposição de gelo em containers refrigerados	Acompanhamento do representante legal do importador até a área para reposição de gelo/nitrogênio em containers refrigerados.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/,</u> informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade.
5	Acompanhamento para Reposição de Gelo/ Nitrogênio com manuseio	Acompanhamento do representante legal do importador até a área para reposição de gelo/nitrogênio em cargas perecíveis.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/,</u> informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade.

	SERVIÇOS TARIFADOS			
Item	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos	
6	Acompanhamento para Troca de Pilha em container refrigerado	Acompanhamento do representante legal para troca das pilhas de containers refrigerados.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade.	
7	Acompanhamento para troca de termômetro	Acompanhamento do representante legal do importador para troca de termômetro de cargas perecíveis.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade.	
8	Acompanhamento para troca de termômetro em container refrigerado	Acompanhamento do representante legal para troca de termômetro em container refrigerado.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade.	
9	Acompanhamento para Verificação de container refrigerado	Acompanhamento do representante legal do importador para verificação de nível de bateria e temperatura de container refrigerado.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade.	
10	Acompanhamento Troca de Embalagem e Paletização por Terceiros	Acompanhamento de representante legal para troca da embalagem da carga para embarque na Cia. Aérea.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade e autorização, por escrito, da Receita Federal.	
11	Alteração de Armazenamento	Desarmazenamento e rearmazenamento da carga e alteração de dados no sistema referentes ao local de armazenamento.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Carta formal, contendo MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante, nº da PCG(s) - somente para cargas com código de natureza PEE - e a temperatura para a qual se deseja efetuar a(s) alteração(ões) de armazenagem.	

SERVIÇOS TARIFADOS			
Item	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos
12	Alteração de CNPJ - Exportação	Alteração do CNPJ do exportador da carga por solicitação do cliente, conforme conhecimento aéreo.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Anexar cópia do Conhecimento Aéreo (AWB) com o número correto para a alteração.
13	Alteração de Dados no Sistema CMS com Movimentação	Alteração de informação (TC, NC e/ou Quantidade de Volumes) no MANTRA com manuseio.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Deve haver a indisponibilidade 25 no Mantra (Indisponibilidade 25-Carga Alt. Após Chegada Veículo).
14	Alteração de Dados no Sistema CMS sem Movimentação	Alteração de informação (TC, NC e/ou Quantidade de Volumes) no MANTRA sem manuseio.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Deve haver a indisponibilidade 25 no Mantra (Indisponibilidade 25-Carga Alt. Após Chegada Veículo).
15	Alteração de Transportador / Coletor e/ou Dissociar representante legal da certificação digital	Alteração do transportador ou do representante legal no processo documental para entrega da carga.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.
16	Alteração de Tratamento Teca- Teca	Aplicada para casos em que a carga recebida neste aeroporto será desembaraçada por DTA com destino para outro aeroporto.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. DTA com a origem e o destino do trânsito em aeroportos.
17	Alteração, Cancelamento de registro	Cancelamento de entrega de carga por solicitação da Empresa Aérea / transportador.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Cancelamento de entrega no sistema CMS.
18	Apropriação DSIC e Alteração de Dados com Movimentação	Vinculação do DSIC (Documento Subsidiário de Identificação da Carga) à carga identificada, com base nas informações do MANTRA, com manuseio da carga, no sistema CMS.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Carga já apropriada no sistema MANTRA.

	SERVIÇOS TARIFADOS			
Item	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos	
19	Apropriação DSIC e Alteração de Dados sem Movimentação	Vinculação do DSIC (Documento Subsidiário de Identificação da Carga) à carga identificada, com base nas informações do MANTRA, sem manuseio da carga, no sistema CMS.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Carga já apropriada no sistema MANTRA.	
20	Atendimento Personalizado	Solicitações personalizadas e prioritárias que não abrange o fluxo regular operacional, formalmente solicitados pelo interessado (Cia. Aérea, representante legal do consignatário ou o próprio)	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Entrada do equipamento no TECA de GRU e não se tratar de carga prioritária pela Receita Federal.	
21	Câmara Frigorífica (volume ou palete de madeira)	Utilização da Câmara Frigorífica para o acondicionamento de carga perecível.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
22	Cancelamento de Presença de Carga	Cancelamento no sistema MANTRA da presença de carga do despacho de exportação por solicitação do cliente, devido a erro de informação do cliente quando do recebimento da carga.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Extrato da DUE cancelada.	
23	Carregamento ou descarregamento de veículo no lado ar	Execução de serviço de carregamento ou descarregamento de cargas de grande porte no lado ar.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
24	Carregamento ou Descarregamento de Veículo fora da DOCA (médio/grande porte)	Execução de serviço de carregamento e descarregamento em veículo fora da plataforma.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar placa do veículo, porte do veículo, n.º agendamento e MAWB/HAWB.	
25	Carregamento ou Descarregamento de Veículo fora da DOCA (pequeno porte)	Execução de serviço de carregamento e descarregamento em veículo fora da plataforma.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar placa do veículo, porte do veículo, n.º agendamento e MAWB/HAWB.	
26	Descaracterização de Carga Courier	Recebimento e armazenamento de carga courier descaracterizada, nos sistemas CMS e MANTRA, e seu armazenamento físico de acordo com a natureza indicada no sistema MANTRA.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/,</u> informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	

	SERVIÇOS TARIFADOS			
Item	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos	
27	Desconsolidação de Carga *	Desconsolidação de cargas no sistema MANTRA com chegada pelo modal aéreo e/ou rodoviário.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Registro de encerramento no MANTRA pelo master (MAWB) direto.	
28	Desdobramento com Movimentação de Carga	Alteração física e sistêmica da quantidade de volumes, na regularização da carga, para liberação e entrega parcial de um lote.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
29	Desdobramento sem Movimentação de Carga	Alteração física e sistêmica da quantidade de volumes, na regularização da carga, para liberação e entrega parcial de um lote, sem manuseio.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
30	Desova de Equipamento	Desova de container refrigerado e armazenamento dos volumes em câmara fria.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Para a troca de equipamento aeronáutico (RKN, RAP ou AMP) que apresente problemas de funcionamento que comprometam a manutenção da temperatura da carga ou por interesse do cliente desde que formalizada por meio de carta formal, a qual o cliente se responsabiliza pela eventual excursão de temperatura durante a operação.	
31	Desova ou Estufagem (Container Marítimo 20 pés)	Desova ou estufagem de container marítimo.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
32	Desova ou Estufagem (Container Marítimo 40 pés)	Desova ou estufagem de container marítimo.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
33	Destruição ou Incineração	Destruição de carga de origem vegetal indeferida pelo órgão anuente.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	

	SERVIÇOS TARIFADOS			
ltem	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos	
34	Disponibilização de ponto de energia para container refrigerado, veículos ou demais equipamentos	Disponibilização de ponto de energia para container refrigerado, veículos ou demais equipamentos.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
35	Emissão de Relatórios Eletrônicos	Envio de relatórios personalizados, por e- mail, tais como: temperatura, presença de cargas, relatório de calibração de equipamentos entre outros.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
36	Envelopamento de Carga	Envelopamento de carga com plástico filme.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
37	Fotografia da Carga	Registro de fotos externas da carga encaminhadas por meio de e-mail ao cliente.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar e-mail para envio das fotos e o motivo da solicitação. Ex.: Etiquetas e Marcações, Avarias, etc.	
38	Monitoramento de Container Refrigerado (até 3 monitoramentos)	Monitoramento da temperatura e do status da bateria de containers RAP e RKN recebidos em GRU	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar o número do equipamento da carga e certificar que o equipamento continua armazenado em GRU.	
39	Monitoramento de Container Refrigerado (até 4 monitoramentos)	Monitoramento da temperatura e do status da bateria de containers RAP e RKN recebidos em GRU	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar o número do equipamento da carga e certificar que o equipamento continua armazenado em GRU.	



	SERVIÇOS TARIFADOS			
Item	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos	
40	Monitoramento de Container Refrigerado (até 5 monitoramentos)	Monitoramento da temperatura e do status da bateria de containers RAP e RKN recebidos em GRU	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar o número do equipamento da carga e certificar que o equipamento continua armazenado em GRU.	
41	Monitoramento de Container Refrigerado (até 6 monitoramentos)	Monitoramento da temperatura e do status da bateria de containers RAP e RKN recebidos em GRU	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar o número do equipamento da carga e certificar que o equipamento continua armazenado em GRU.	
42	Mudança de Tratamento com Movimentação (TC)	Alteração do Tratamento da Carga (TC) no sistema MANTRA motivada pela alteração feita pela Empresa Aérea, com manuseio.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Carga não registrada e encerrada no MANTRA.	
43	Mudança de Tratamento sem Movimentação (TC)	Alteração do Tratamento da Carga (TC) no sistema MANTRA motivada pela alteração feita pela Empresa Aérea, sem manuseio	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Carga não registrada e encerrada no MANTRA.	
44	Nova Presença de Carga	Inclusão ou atualização do número do despacho de exportação (DUE) no sistema CMS e/ou Portal Único.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Anexar cópia do extrato da DUE.	
45	Pátio Vencido	Alteração do Tratamento da carga de carga pátio para carga armazenada.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Indisponibilidade 31 no MANTRA (31 – Carga Pátio com Prazo Vencido) sem status de registrada e encerrada no MANTRA.	
46	Permanência de Carga Liberação/Expedição	Permanência de cargas agendadas e não retiradas pelo cliente quando do agendamento para entrega.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	

	SERVIÇOS TARIFADOS			
Item	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos	
47	Permanência de Carga na DOCA	Aplicado para os casos de cargas entregues e não carregadas pela transportadora/cliente	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
48	Permanência de Carreta Aberta ou Fechada	Permanência da carreta na área de paletização de cargas em processos já concluídos.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
49	Permanência de Equipamento Aeronáutico ou Carreta	Permanência de Equipamento Aeronáutico ou Carreta vazio nas áreas do armazém.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
50	Permanência de Veículo	Estadia de veículo em local alfandegado (pernoite).	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
51	Rearmazenamento de carga já entregue	Rearmazenamento de carga já entregue para a empresa área na exportação ou para a transportadora rodoviária na área de trânsito de importação	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Cancelamento de entrega e rearmazenamento da carga no sistema CMS.	
52	Recomposição ou Reconstituição de Embalagens, Volume e Carga	Acompanhamento do representante legal para substituição de embalagem avariada de carga.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/,</u> informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Autorização por escrito pela Receita Federal para atendimento da solicitação.	
53	Recontagem de Volumes e Carga	Recontagem de volumes para verificar possíveis divergências na quantidade registrada no MANTRA e recebida no sistema CMS.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Indisponibilidade 23 no MANTRA (DIVERGENCIA DE VOLUMES) e endereço de e-mail para encaminhamento da resposta. Serviço não tarifado se constatado erro de recebimento.	

	SERVIÇOS TARIFADOS			
ltem	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos	
54	Reetiquetagem de Carga com Manuseio	Regularização de processo de etiquetagem da carga com manuseio.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
55	Reetiquetagem de Carga sem Manuseio	Regularização de processo de etiquetagem da carga sem manuseio.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.	
56	Repesagem de Carga	Repesagem de volumes para verificar possíveis divergências no peso registrado no MANTRA e a recebido no sistema CMS.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Indisponibilidade 22 no MANTRA (DIVERGENCIA DE PESO) e endereço de e-mail para encaminhamento da resposta. Serviço não tarifado se constatado erro de recebimento.	
57	Utilização de Instalações com equipamento	Utilização eventual de área do TECA, com utilização de equipamentos e cobrados por dia ou fração	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade.	
58	Visita à Carga	Acompanhamento ao cliente na verificação externa de carga especifica por solicitação do cliente.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade.	
59	Locação de Instalações com Equipamento (por diária de 8 horas)	Locação de sala ou do auditório do TECA para a realização de reuniões, eventos, etc., com a utilização de equipamentos e cobrados por hora ou fração.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade.	
60	Locação de Instalações com Equipamento (por hora ou fração)	Locação de sala ou do auditório do TECA para a realização de reuniões, eventos, etc., com a utilização de equipamentos e cobrados por hora ou fração.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade.	



	SERVIÇOS NÃO TARIFADOS			
ltem	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos	
61	ALTERAÇÃO DE ARMAZENAMENTO - LINHA SAÚDE - IMPORTAÇÃO	Alteração do local de armazenamento da carga por solicitação do cliente antes do seu recebimento no sistema CMS.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Carta formal, contendo MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante, nº da PCG(s) - somente para cargas com código de natureza PEE - e a temperatura para a qual se deseja efetuar a(s) alteração(ões) de armazenagem.	
62	ATRACAR ANIMAL VIVO - IMPORTAÇÃO	Utilizado para priorizar o recebimento de carga com natureza de carga "AVI"	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar nº do voo e do equipamento aeronáutico que contém a carga.	
63	ATRACAR BAGAGEM - IMPORTAÇÃO	Utilizado para priorizar o recebimento de carga importada por pessoa física	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar nº do voo e do equipamento aeronáutico que contém a carga.	
64	ATRACAR CARGA PERECÍVEL - IMPORTAÇÃO	Utilizado para priorizar o recebimento de carga com natureza de carga perecível	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar nº do voo e do equipamento aeronáutico que contém a carga.	
65	ATRACAR CARGA PERIGOSA - IMPORTAÇÃO	Utilizado para priorizar o recebimento de carga restrita <u>que não seja</u> radioativa	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar nº do voo e do equipamento aeronáutico que contém a carga.	
66	ATRACAR CARGA RECOF - IMPORTAÇÃO	Utilizado para priorizar o recebimento de carga com regime de RECOF	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar nº do voo e do equipamento aeronáutico que contém a carga.	

	SERVIÇOS NÃO TARIFADOS			
Item	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos	
67	ATRACAR CARGA SHOW - IMPORTAÇÃO	Utilizado para priorizar o recebimento de carga destinada a eventos culturais, shows, etc.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar nº do voo e do equipamento aeronáutico que contém a carga.	
68	ATRACAR ESQUIFE - IMPORTAÇÃO	Utilizado para priorizar o recebimento de carga com restos mortais	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar nº do voo e do equipamento aeronáutico que contém a carga.	
69	ATRACAR LINHA AZUL - IMPORTAÇÃO	Utilizado para priorizar o recebimento de carga com regime de Linha Azul	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar nº do voo e do equipamento aeronáutico que contém a carga.	
70	ATRACAR OBRAS DE ARTE - IMPORTAÇÃO	Utilizado para priorizar o recebimento de carga referente à obra de arte.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar nº do voo e do equipamento aeronáutico que contém a carga.	
71	ATRACAR PEÇAS DE AVIÃO - IMPORTAÇÃO	Utilizado para priorizar o recebimento de carga com natureza de carga "AOG"	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar nº do voo e do equipamento aeronáutico que contém a carga.	
72	ATRACAR RADIOATIVO - IMPORTAÇÃO	Utilizado para priorizar o recebimento de carga com natureza radioativa	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Informar nº do voo e do equipamento aeronáutico que contém a carga.	
73	ATRASO NA ENTREGA DE CARGA - IMPORTAÇÃO	Utilizado na verificação e providências quanto ao atraso na disponibilização de carga para entrega ao cliente.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Registro realizado somente após 15 (quinze) minutos da hora agendada para a entrega.	



SERVIÇOS NÃO TARIFADOS			
Item	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos
74	ATRASO NA ENTREGA DE CARGA PARA CONFERÊNCIA - IMPORTAÇÃO	Utilizado na verificação e providências quanto ao atraso na disponibilização de carga para conferência fiscal.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Registro realizado somente após 15 (quinze) minutos da hora agendada para a inspeção.
75	CARGA SEM RECEPÇÃO NO PORTAL ÚNICO	Verificação da não presença da carga Portal Único (DAT e/ou DUE).	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Extrato da DUE (para processos de DUE) e extrato da DAT (para processos de DAT).
76	CARGA SEM RECEPÇÃO NO PORTAL ÚNICO - PRIORITÁRIO	Verificação da não presença da carga prioritária, pela Receita Federal, Portal Único (DAT e/ou DUE).	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Extrato da DUE (para processos de DUE) e extrato da DAT (para processos de DAT).
77	CIÊNCIA DO DEPOSITÁRIO - IMPORTAÇÃO	Aplicado para casos em que o cliente solicita a retirada de indisponibilidade no sistema MANTRA à Receita Federal, devido alguma alteração de informação da carga.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Carta formal com a ciência da Receita Federal sobre a alteração da informação no sistema MANTRA.
78	CORREÇÃO DE AWB OU HAWB - IMPORTAÇÃO	Correção do AWB ou HAWB no sistema CMS de acordo com o registrado no sistema MANTRA para uma carga específica.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/,</u> informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.
79	CORREÇÃO DE TC SEM MOVIMENTAÇÃO - IMPORTAÇÃO	Correção do Tratamento da Carga (TC) no sistema CMS de acordo com o registrado no sistema MANTRA para uma carga específica.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/, informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.
80	EXCLUSÃO DE CARGA - MANTRA - IMPORTAÇÃO	Exclusão da informação de MAWB e/ou HAWB no sistema MANTRA por solicitação do cliente.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Carta protocolada na Receita Federal solicitando a exclusão da carga no sistema MANTRA.

SERVIÇOS NÃO TARIFADOS			
Item	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos
81	LOCALIZAR CARGA - IMPORTAÇÃO	Utilizado na localização de carga não disponibilizada para entrega ao cliente e/ou inspeção pelos órgãos anuentes.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.
82	MANIFESTAÇÃO DO CLIENTE - RECLAMAÇÃO - IMPORTAÇÃO	Registro das solicitações de informação, sugestão, reclamação ou elogio realizadas pelos clientes ao setor de atendimento ao cliente.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.
83	VERIFICAR DSIC OU ETIQUETAGEM	Utilizado para verificar se a carga foi reetiquetada ou recebida por DSIC.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: <u>http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/</u> , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPE do solicitante.

