

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

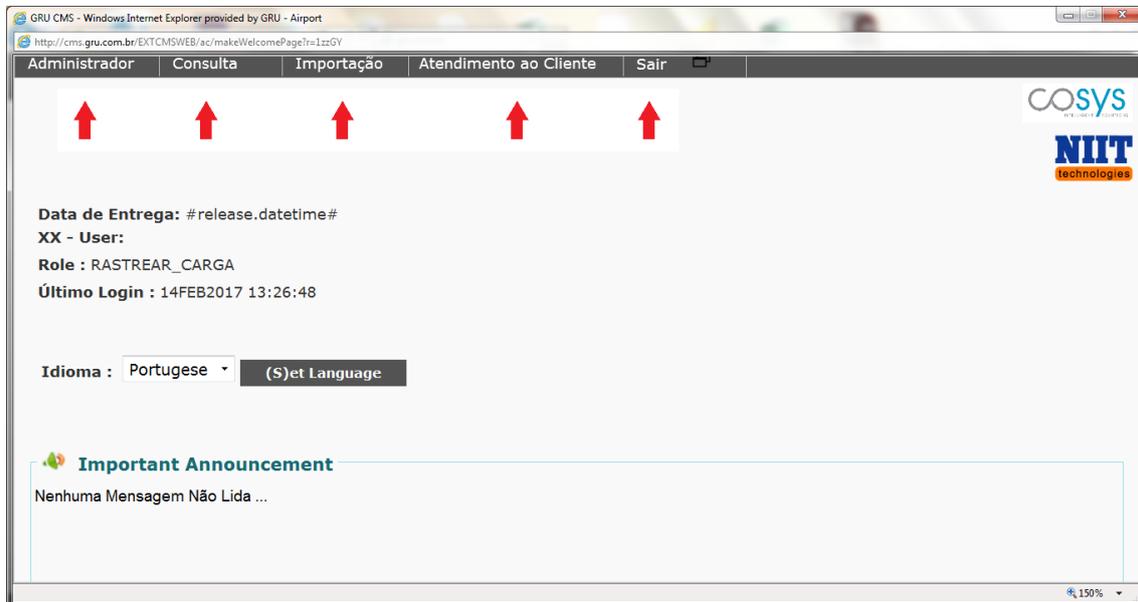
1.1. Login

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



1.2. Tela Inicial do Sistema

A tela abaixo será apresentada pelo sistema.



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

Administrador
Consulta
Importação

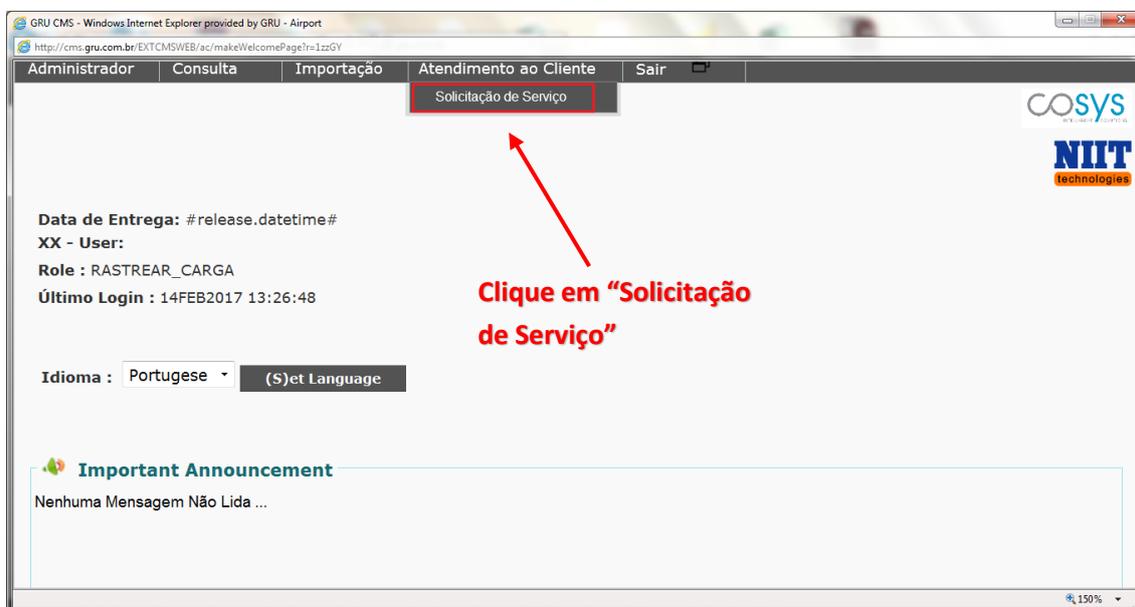
Atendimento ao Cliente
Sair



2. Consulta ou Criação do Serviço

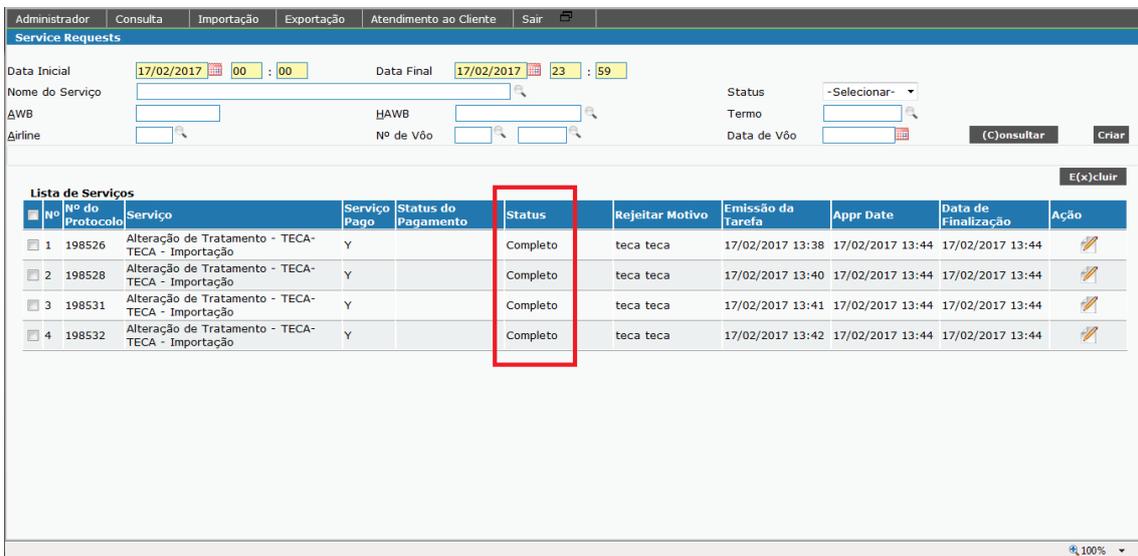
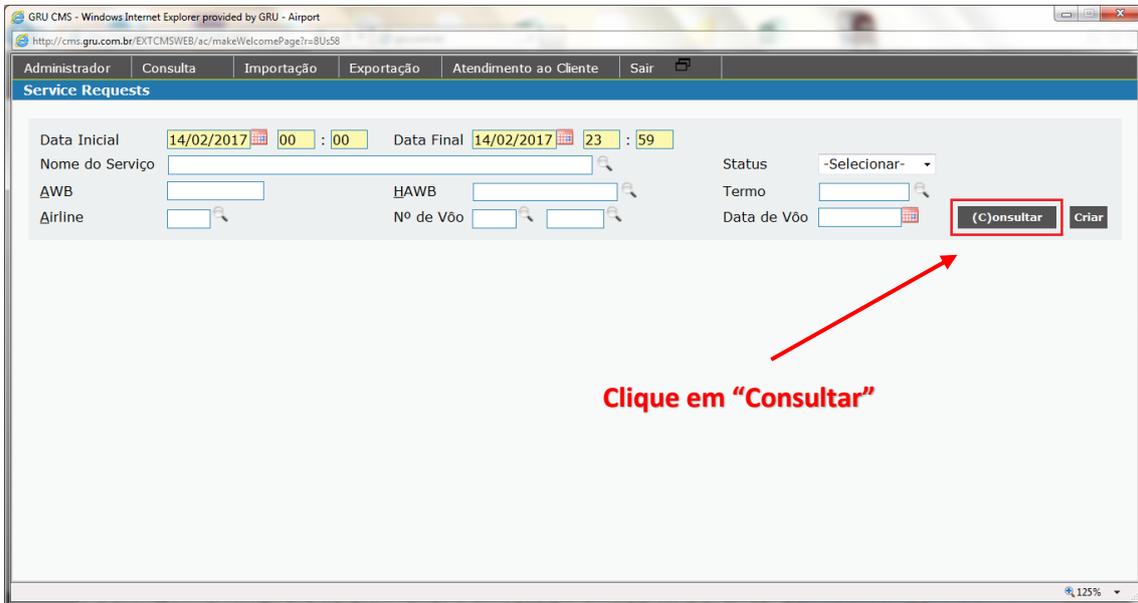
2.1. Consulta ou Criação da Solicitação de Serviço

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



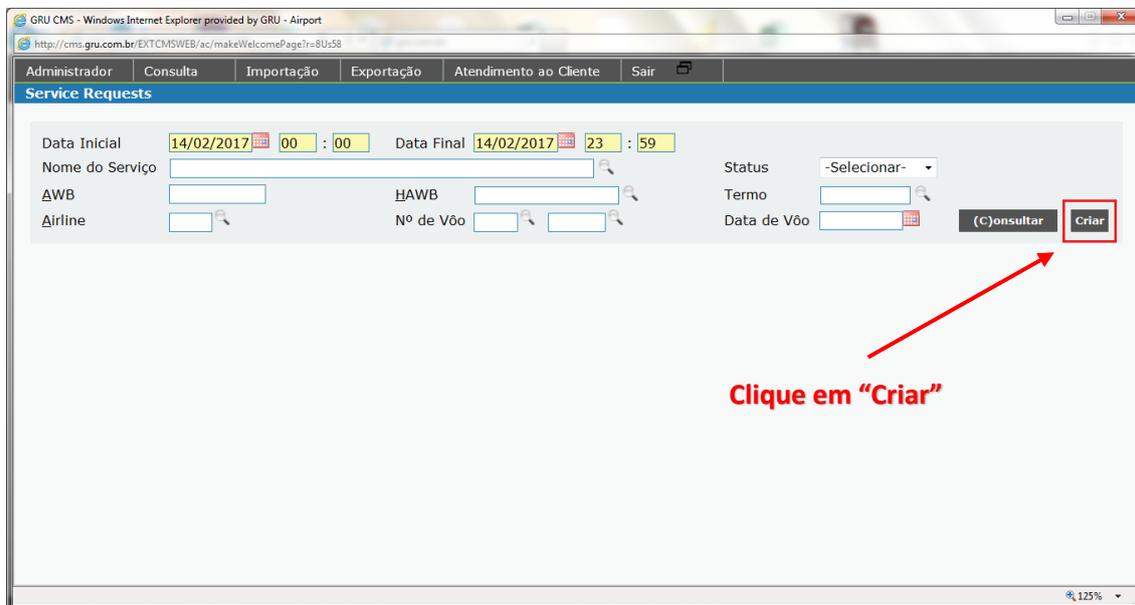
2.1.1. Consulta

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

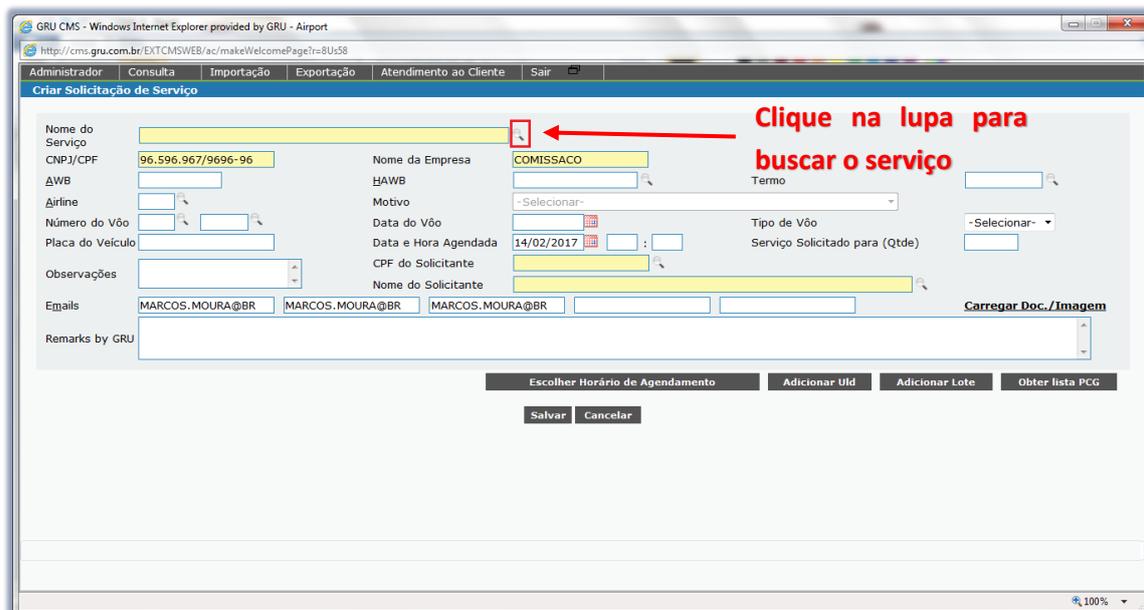


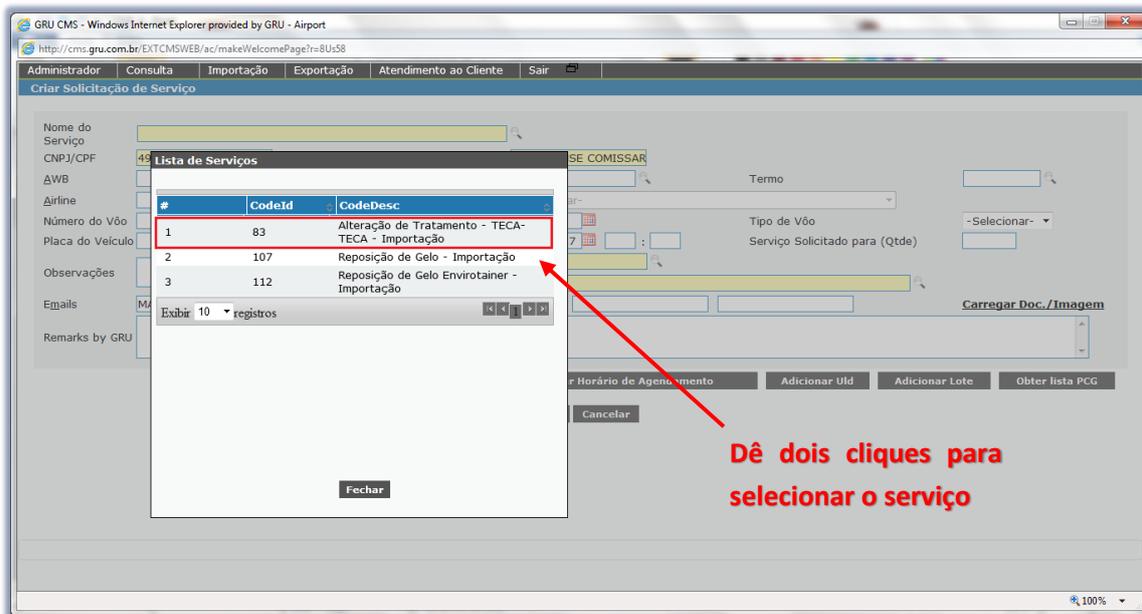
2.1.2. Criar Solicitação de Serviço

Clique em “Criar” para solicitar um novo serviço.



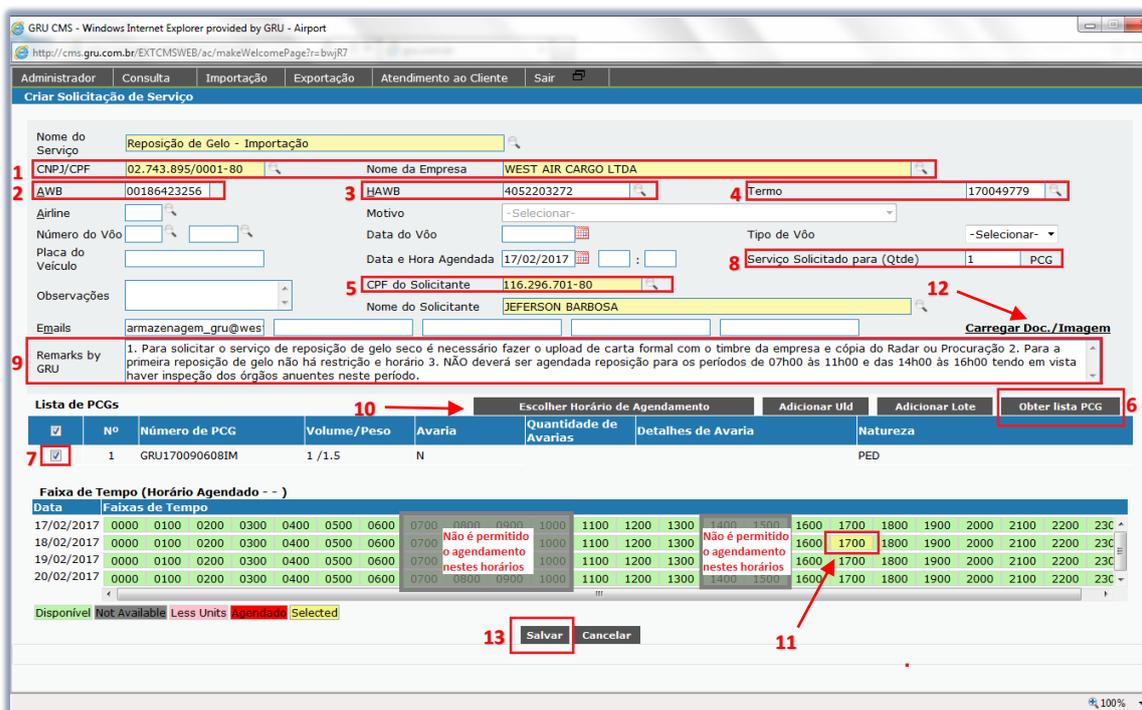
Busque o tipo de serviço que se deseja criar clicando no ícone de busca (lupa) e então, na Lista de Serviços, dê dois cliques em cima do nome do serviço para selecioná-lo.





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



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

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

** Caso não seja a empresa pagadora, o cliente deverá clicar na lupa 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: <http://www.grucargo.com.br> 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.



2.1.2.2. Solicitação de Serviço sem Agendamento

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://cms.gru.com.br/EXT/CMSWEB/ac/makeWelcomePage?tr=8U558>. The page title is 'Criar Solicitação de Serviço'. The form includes the following fields:

- 1. Nome do Serviço: Alteração de Tratamento - TECA-TECA - Importação
- 2. CNPJ/CPF: 96.596.967/9696-96
- 3. Nome da Empresa: WEST AIR CARGO LTDA
- 4. HAWB
- 5. Data e Hora Agendada: 14/02/2017
- 6. CPF do Solicitante
- 7. Serviço Solicitado para (Qtde)
- 8. Carregar Doc./Imagem
- 9. Salvar

Below the form, there are two red text blocks with arrows pointing to the highlighted fields:

- O solicitante deverá estar previamente cadastrado no sistema CMS** (arrow pointing to field 5)
- A quantidade neste campo deve estar relacionada ao parâmetro do serviço (AWB, PCG, Hora ou fração, etc.)** (arrow pointing to field 7)

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)*;

*** Caso não seja a empresa pagadora, o cliente deverá clicar na lupa 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: <http://www.grucargo.com.br> para saber qual o parâmetro do serviço que se deseja criar.**

GRU AIRPORT <small>AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO</small>		TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS E USO DE EQUIPAMENTOS - TERMINAL DE CARGAS GRU AIRPORT (Aeroporto Internacional de São Paulo / Guarulhos)		
Item	Serviços	Descrição	Valor	Parâmetro
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	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)

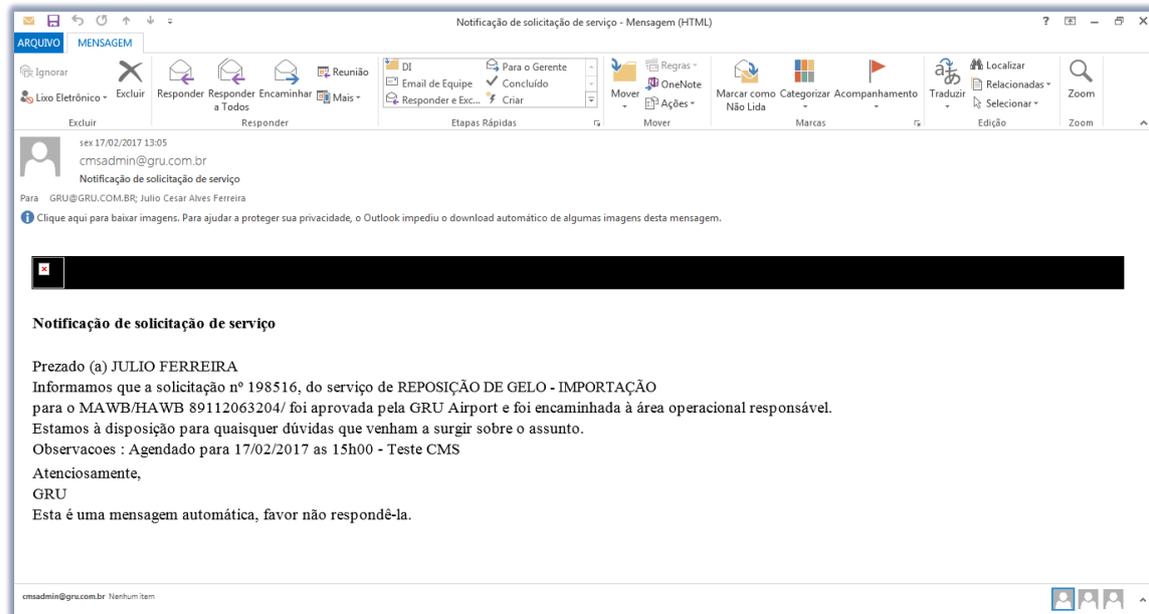
(8) clicar no link para carregar os documentos exigidos para a criação da solicitação de serviço e;

(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.



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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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 desembarçada por DTA com destino para outro aeroporto.	Solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: 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.
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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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

Item	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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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

Item	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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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 específica 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante. Agendamento prévio de acordo com a disponibilidade.



SERVIÇOS NÃO TARIFADOS

Item	Nome do Serviço	Descrição	Requisitos
61	ALTERAÇÃO DE ARMAZENAMENTO - LINHA SAÚDE - IMPORTAÇÃO	Alteração do local de armazenamento de 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: 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.
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: 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.
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: 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.



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: 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.
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: 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.
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: 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.
72	ATRACAR RADIOATIVO - IMPORTAÇÃO	Utilizado para priorizar o recebimento de carga com natureza radioativa	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.
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: 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 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , 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: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , informando o MAWB, HAWB, CNPJ e CPF do solicitante.

