

Manual CMS

Solicitação de Serviços - CAC
Setembro/2020



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



1. Acesso ao Sistema CMS

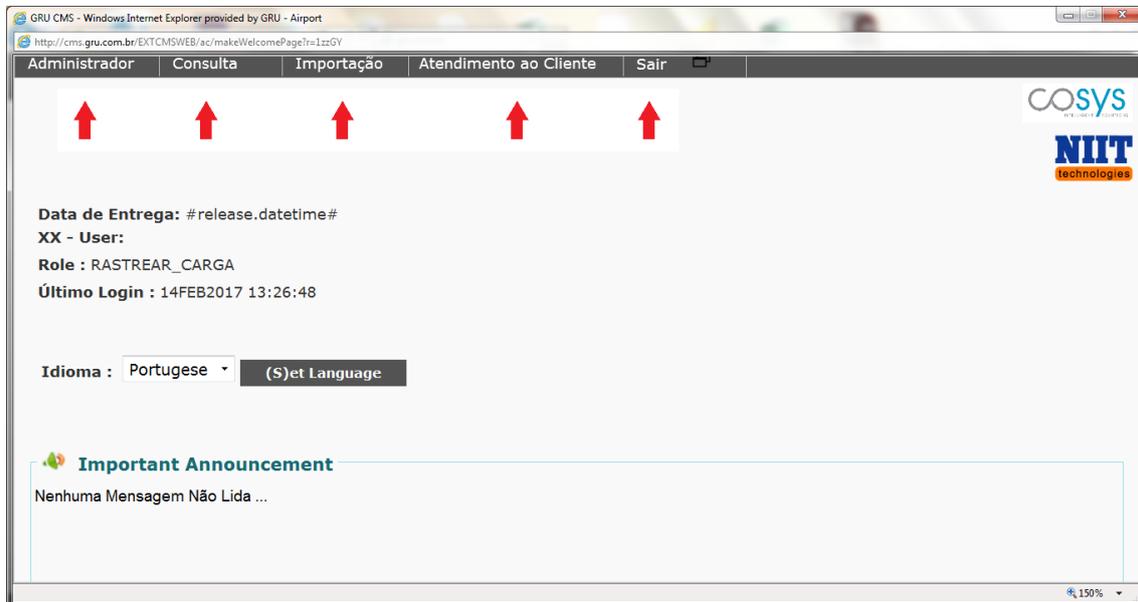
1.1. Login

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:

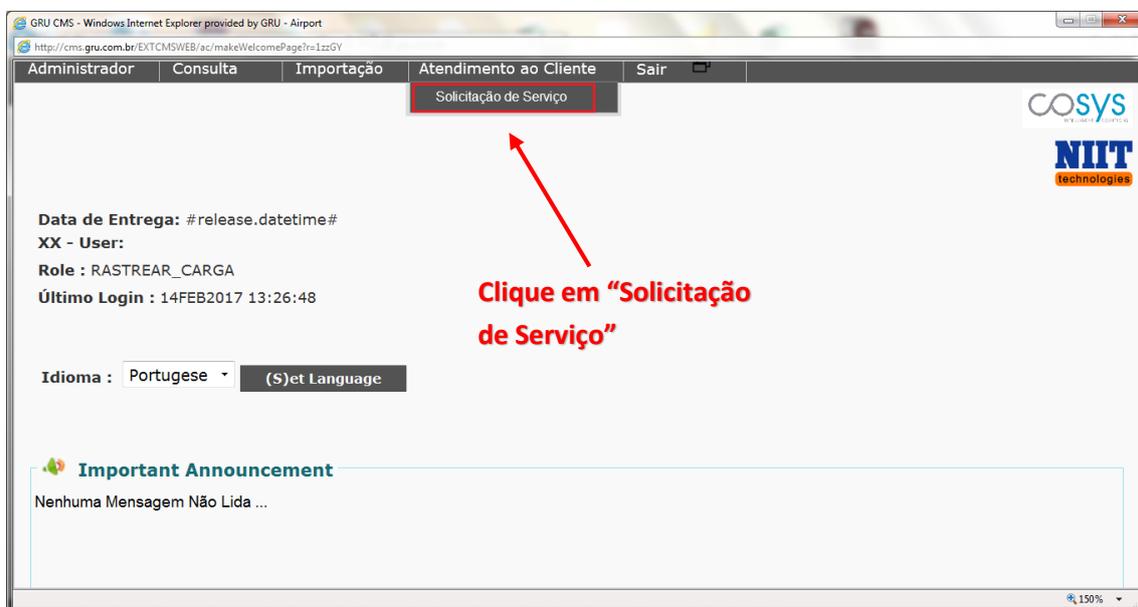
Administrador
Consulta
Importação

Atendimento ao Cliente
Sair

2. Consulta ou Criação do Serviço

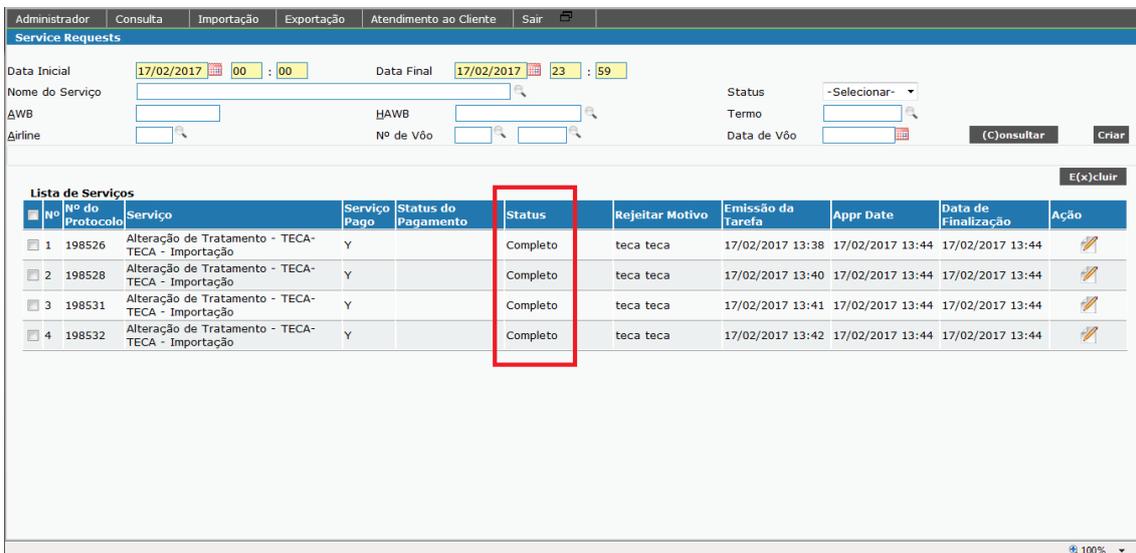
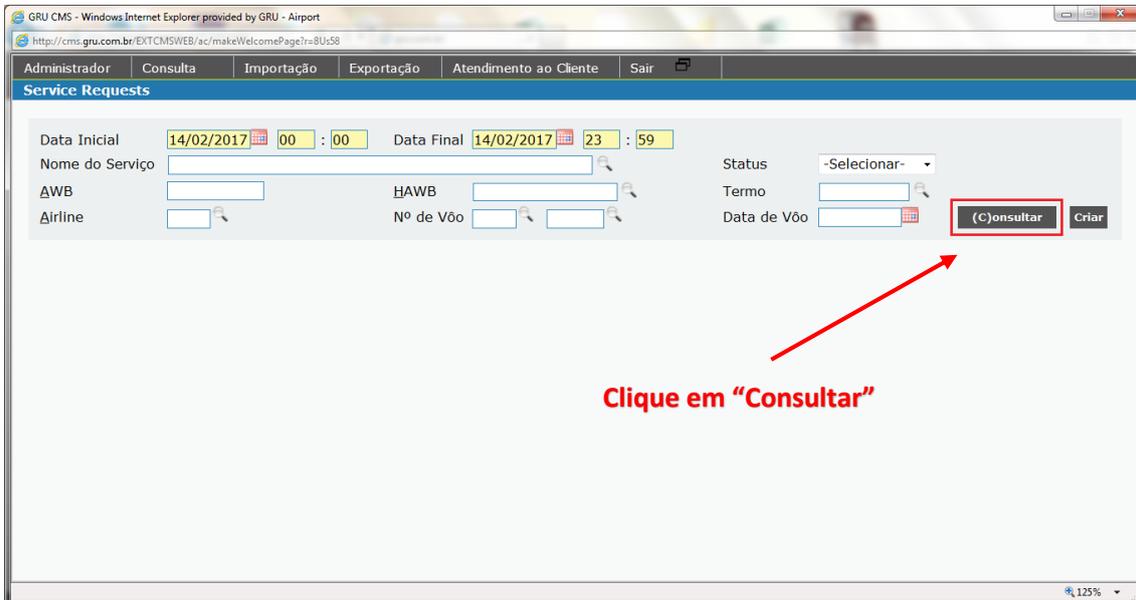
2.1. Consulta ou Criação da Solicitação de Serviço

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



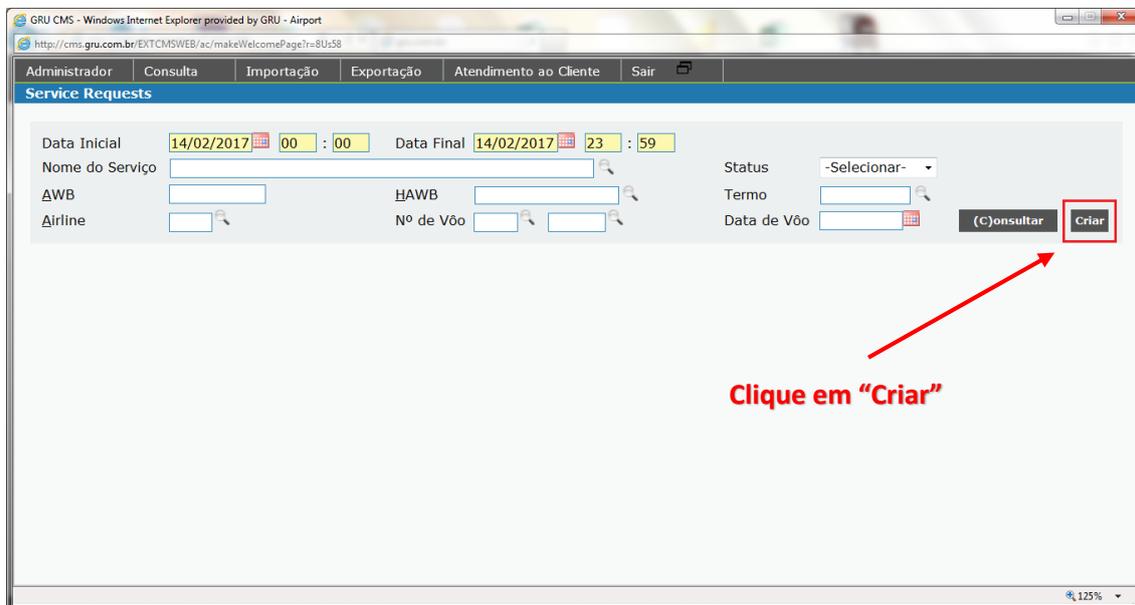
2.1.1. Consulta

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

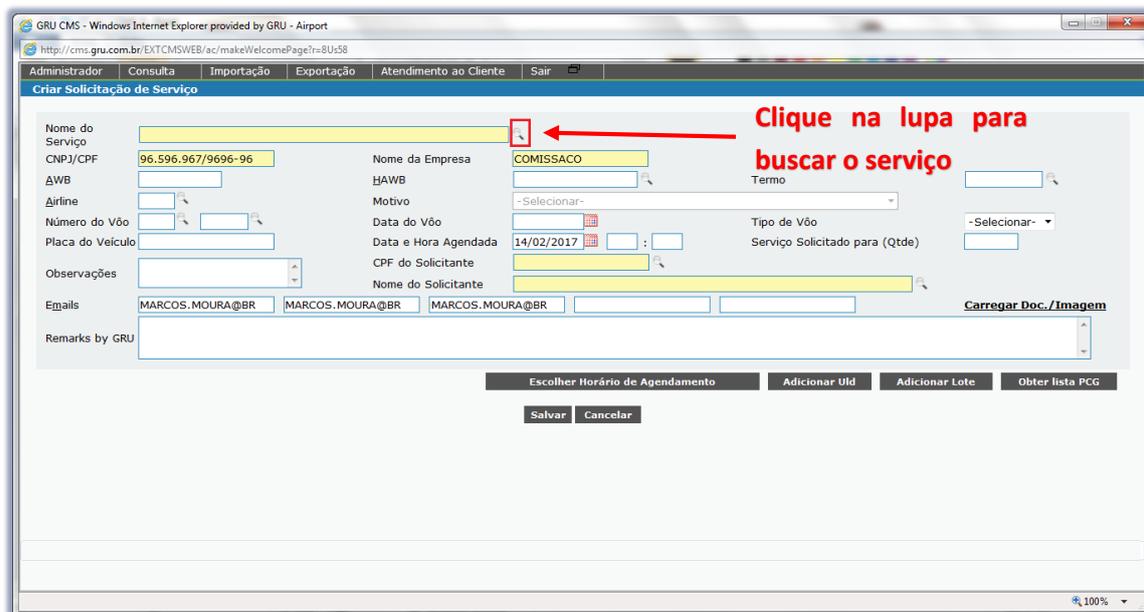


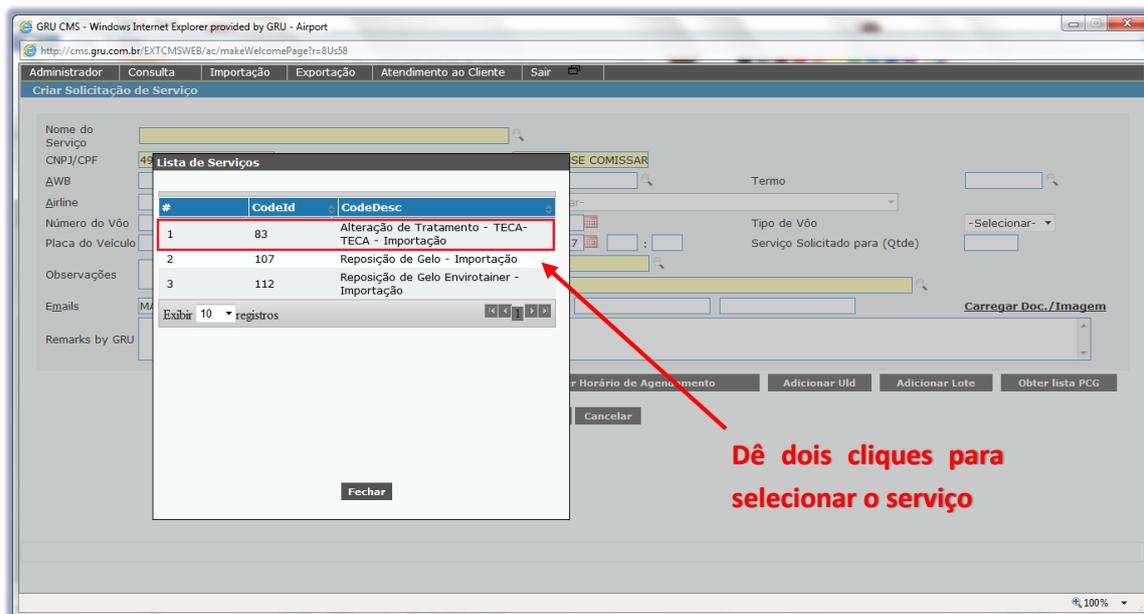
2.1.2. Criar Solicitação de Serviço

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. Não é necessário preencher os campos "Cia. Aérea", "Número do voo", "Data do voo" e "Tipo de voo".

2.1.2.1. Solicitação de Serviço com Agendamento

O cliente deverá preencher os campos destacados em vermelho com as respectivas informações.

Nome do Serviço: Reposição de Gelo - Importação

1 CNPJ/CPF: 02.743.895/0001-80 **Nome da Empresa**: WEST AIR CARGO LTDA

2 AWB: 00186423256 **3** HAWB: 4052203272 **4** Termo: 170049779

5 CPF do Solicitante: 116.296.701-80 **8** Serviço Solicitado para (Qtde): 1 PCG

Nome do Solicitante: JEFERSON BARBOSA

9 Remarks by GRU: 1. Para solicitar o serviço de reposição de gelo seco é necessário fazer o upload de carta formal com o timbre da empresa e cópia do Radar ou Procuração 2. Para a primeira reposição de gelo não há restrição e horário 3. NÃO deverá ser agendada reposição para os períodos de 07h00 às 11h00 e das 14h00 às 16h00 tendo em vista haver inspeção dos órgãos anuentes neste período.

10 Escolher Horário de Agendamento **6** Obter lista PCG

Lista de PCGs	Nº	Número de PCG	Volume/Peso	Avaria	Quantidade de Avarias	Detalhes de Avaria	Natureza
<input checked="" type="checkbox"/>	1	GRU170090608IM	1 / 1.5	N			PED

7 **11** Salvar Cancelar

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

O solicitante deverá estar previamente cadastrado no sistema CMS

A quantidade neste campo deve estar relacionada ao parâmetro do serviço (AWB, PCG, Hora ou fração, etc.)

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 AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO		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)

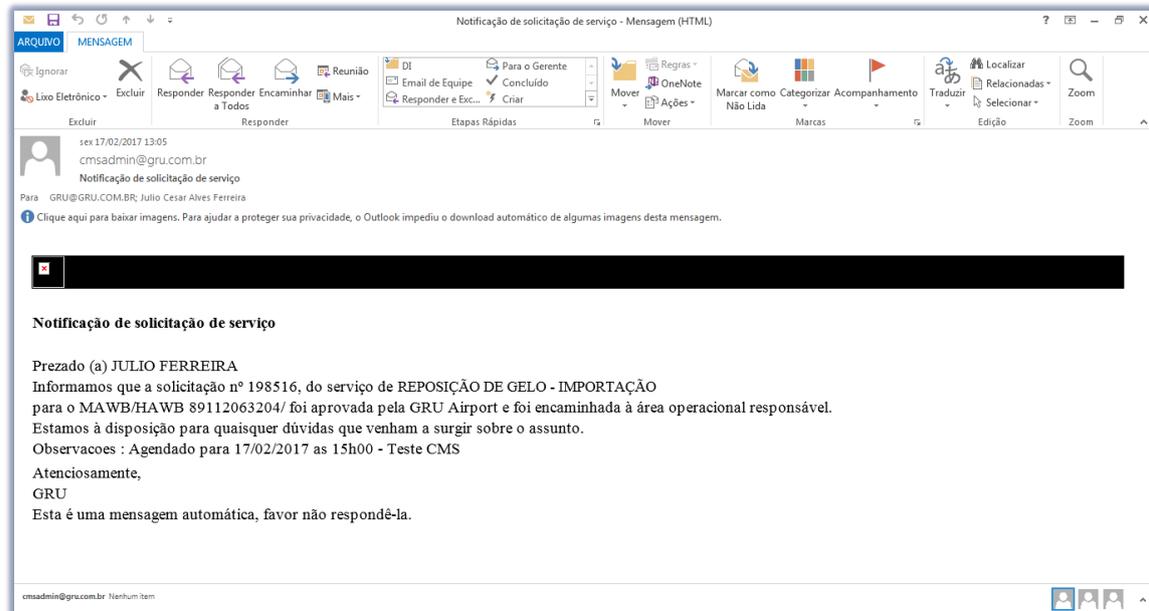
(8) clicar no link para carregar os documentos exigidos para a criação da solicitação de serviço e;

(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.