

# Manual CMS

Solicitação de Serviço - CAC  
Manifestação do cliente



## SUMÁRIO

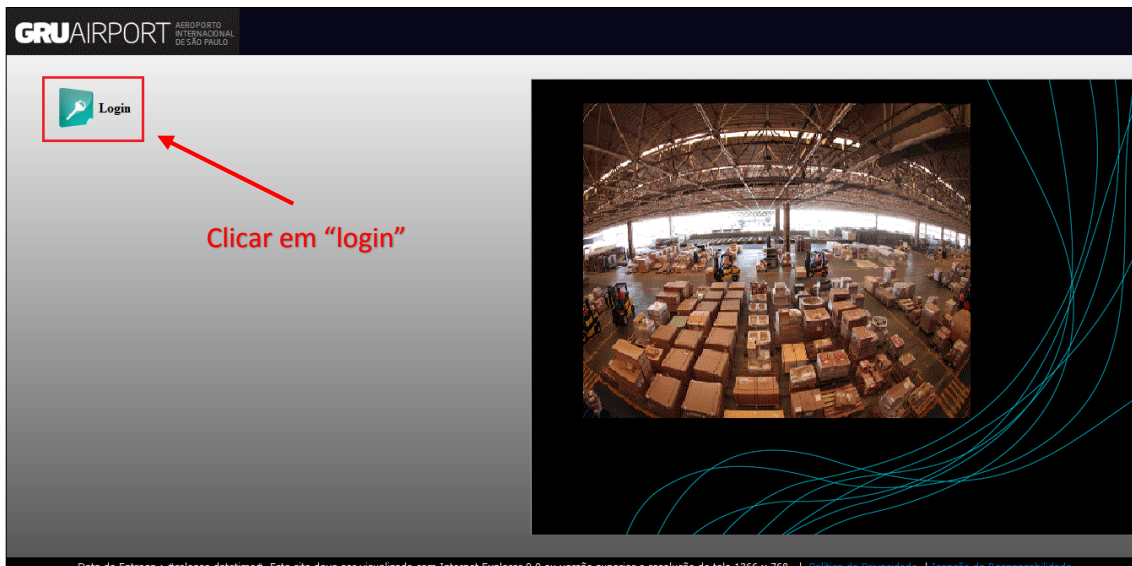
1. Acesso ao Sistema CMS.....	3
1.1. Login .....	3
1.2. Tela Inicial do Sistema .....	4
2. Consulta ou Criação do Serviço .....	5
3. Protocolo Encaminhado por E-mail.....	10



## 1. Acesso ao Sistema CMS

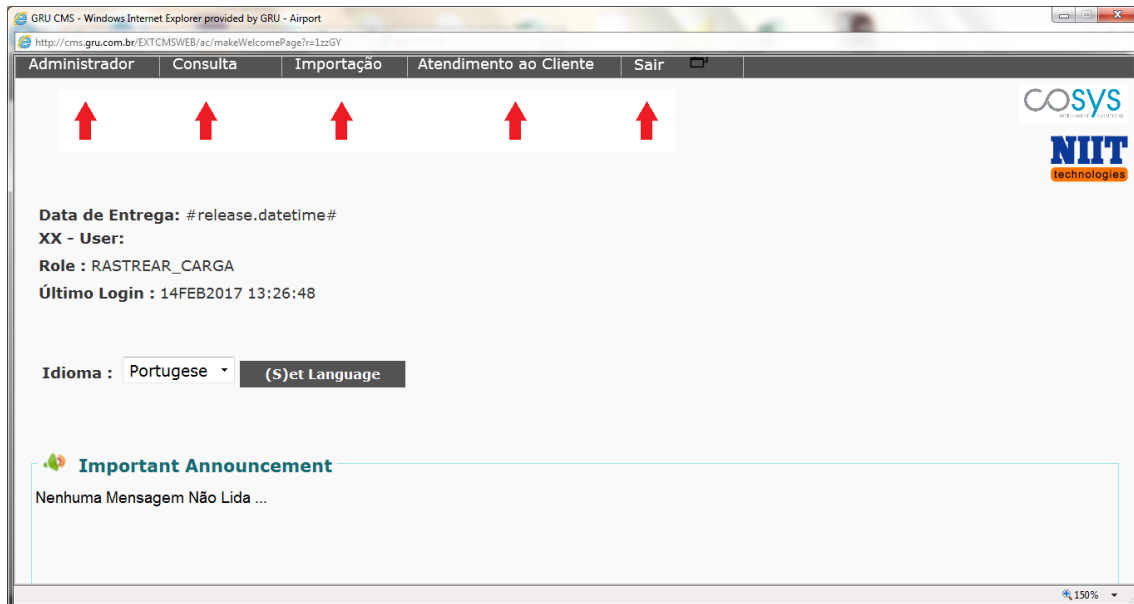
### 1.1. Login

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

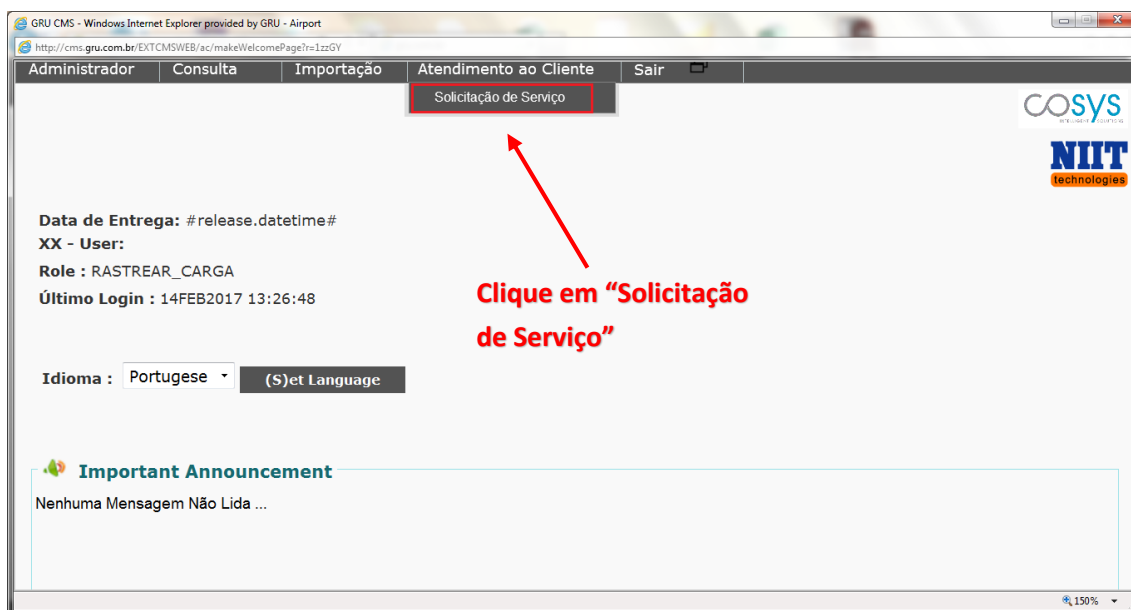
Atendimento ao Cliente  
Sair



## 2. Consulta ou Criação do Serviço

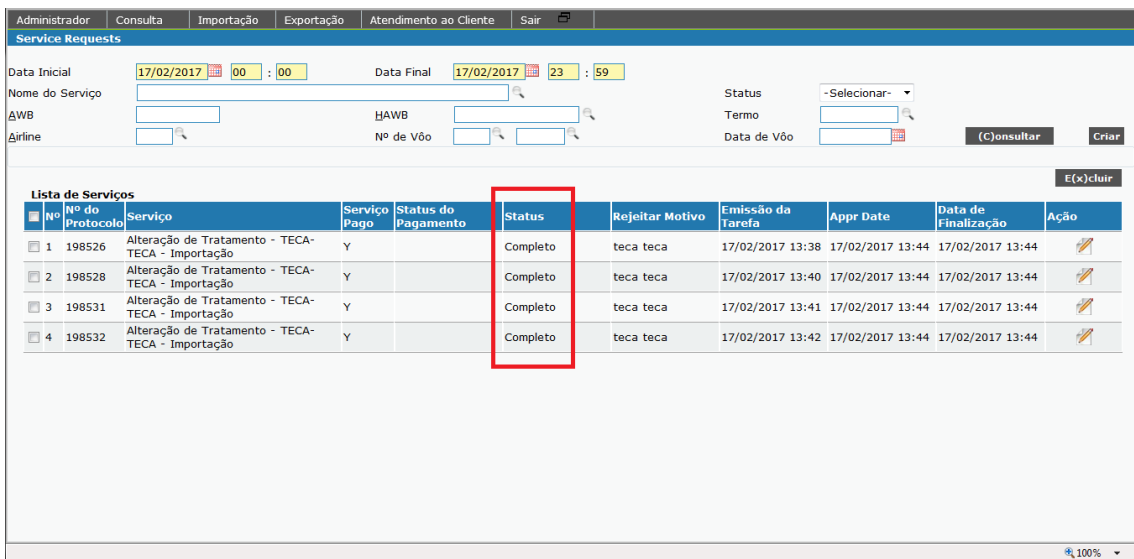
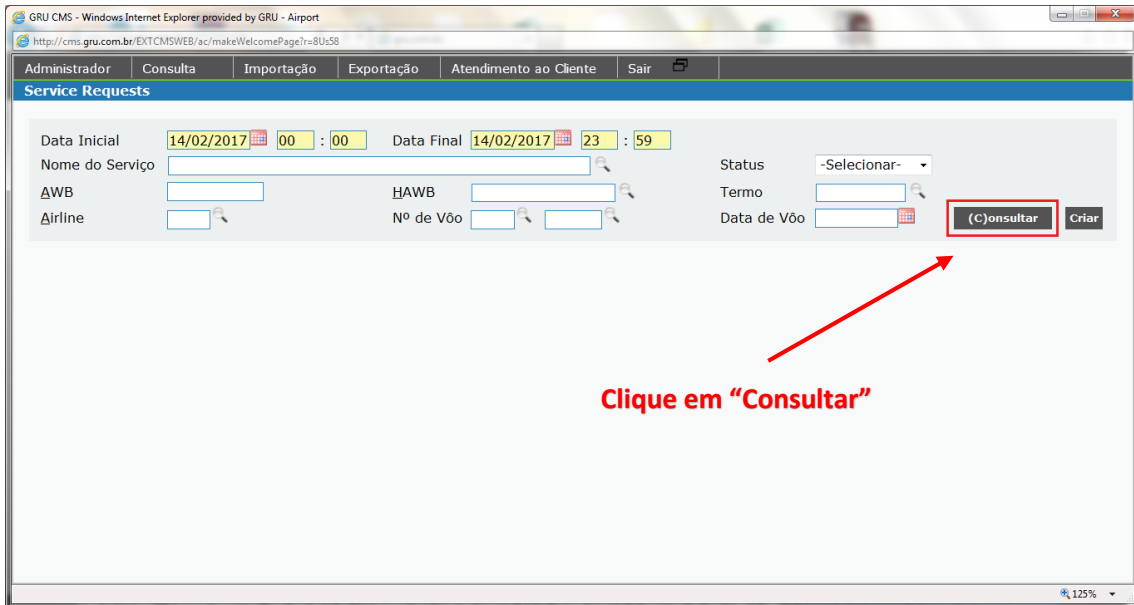
### 2.1. Consulta ou Criação da Solicitação de Serviço de Manifestação do cliente

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



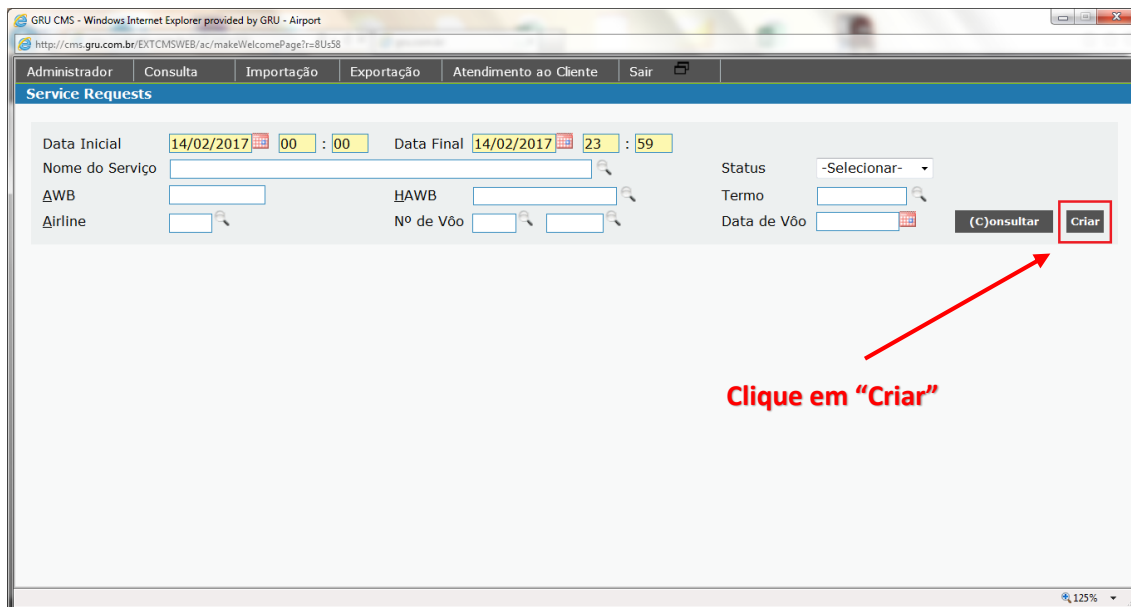
## 2.1.1. Consulta

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

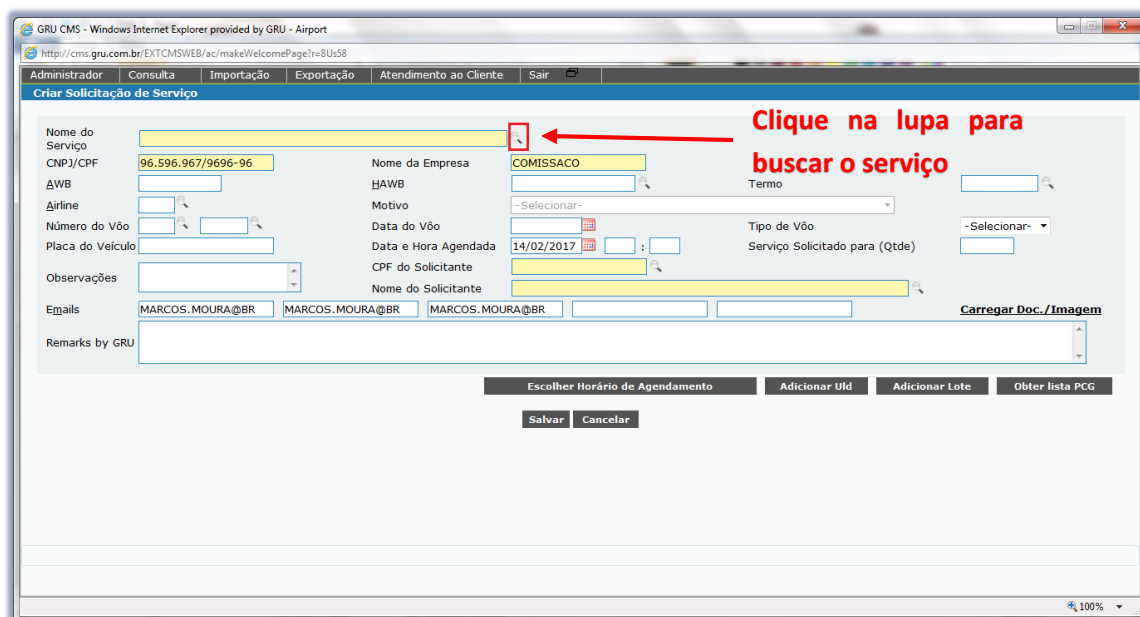


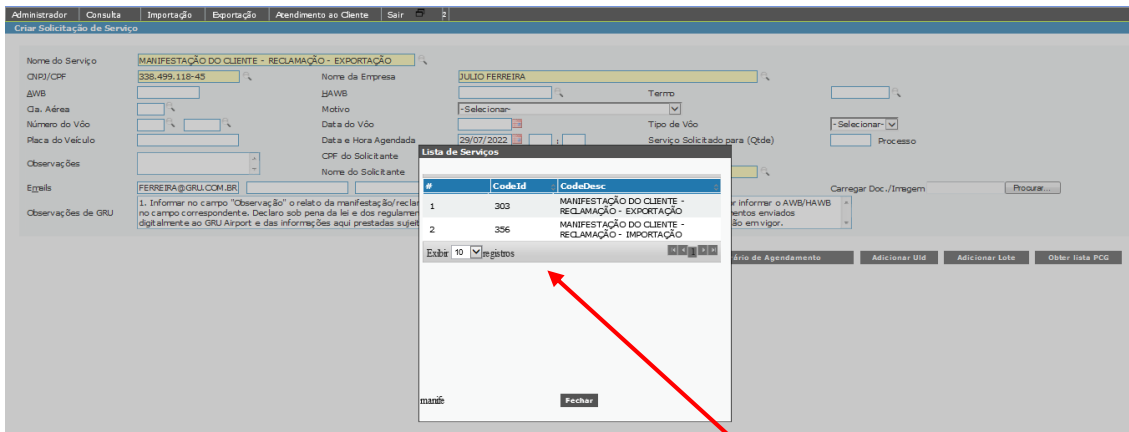
## 2.1.2. Criar Solicitação de Serviço

Clique em “Criar” para solicitar um novo serviço.



Busque o tipo de serviço MANIFESTAÇÃO DO CLIENTE - RECLAMAÇÃO – EXPORTAÇÃO ou MANIFESTAÇÃO DO CLIENTE - RECLAMAÇÃO - IMPORTAÇÃO clicando no ícone de busca (lupa) e então, na Lista de Serviços, dê dois cliques em cima do nome do serviço para selecioná-lo.

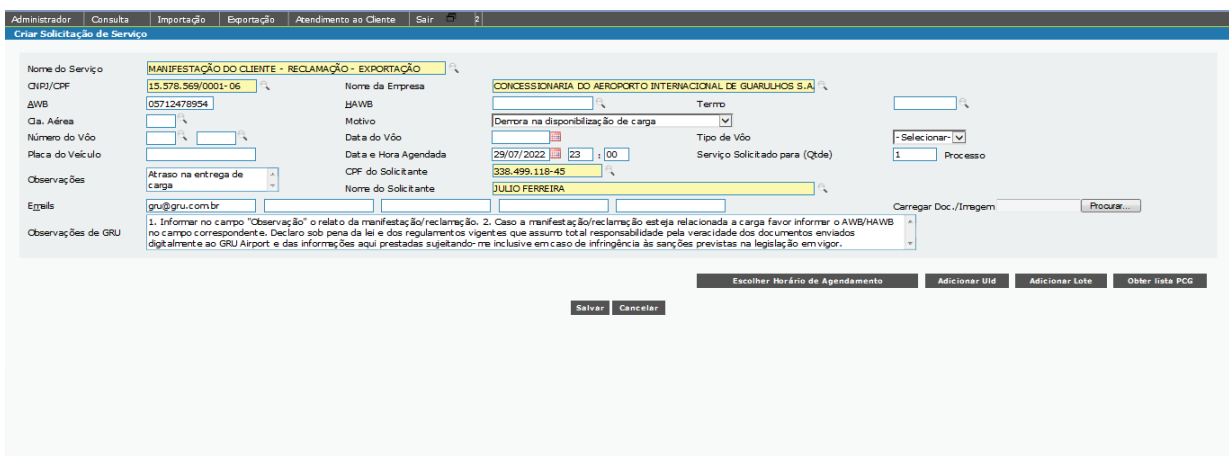




**Dê dois cliques para selecionar o serviço**

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

### 2.1.1. Solicitação de Serviço sem Agendamento



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

- (1) confirmar se os dados da empresa estão corretos – Nome e CNPJ;

**\* Caso não seja a empresa, 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. Através do e-mail [cac.cargas@gru.com.br](mailto:cac.cargas@gru.com.br).*

- (6) preencher o campo “**Data e Hora Agendada**” com o mínimo de 20 (vinte) minutos a mais do horário atual;
- (7) inserir a quantidade “01” correspondente ao parâmetro do serviço;
- (8) selecionar o “motivo” da manifestação através da lista suspensa;
- (9) escrever no campo “observação” os detalhes e/ou explicação da manifestação;
- (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.

