

Perguntas e Respostas Frequentes

Nº	PERGUNTA	RESPOSTA	atualização
1	Como faço a liberação de bagagem desacompanhada?	É necessário que o Conhecimento Aéreo seja retirado junto à Cia. Aérea e apresentado no Setor de Bagagem Desacompanhada das 09h00 às 15h00.	22/04/2019
2	Como faço a liberação de animal vivo?	É necessário que o Conhecimento Aéreo seja retirado junto à Cia. Aérea e apresentado no Setor de Bagagem Desacompanhada das 09h00 às 15h00. Fora desse período, a solicitação deve ser apresentada ao Fiscal Plantonista.	22/04/2019
3	Como faço a liberação de esquite?	É necessário que o Conhecimento Aéreo seja retirado junto à Cia. Aérea e apresentado no Setor de Bagagem Desacompanhada das 09h00 às 15h00. Fora desse período, a solicitação deve ser apresentada ao Fiscal Plantonista.	22/04/2019
4	Como faço a liberação de carga objeto de retenção de ala?	Obter o número do DSIC da carga com a Receita Federal do Brasil. Havendo possibilidade, a carga poderá ser retirada diretamente no Setor de Bagagem Desacompanhada por meio da Declaração Simplificada de Importação (DSI), no período das 09h00 às 15h00. Para alguns casos, poderá ser exigido pelo fisco, a liberação da carga por Declaração de Importação (DI). Para esses casos, deverá ser contatado o setor específico de importação da Receita Federal para instruções.	22/04/2019
5	Quais cargas de importação possuem prioridade de recebimento em Guarulhos?	Cargas RECOF, Perecíveis, Animais Vivos, Esquite, AOG, Obras de Arte, Periódicos (no máximo semanais), Explosivos, Materiais Radioativos, materiais destinados ao CNPq.	22/04/2019
6	Qual o prazo para encerramento de cargas no Sistema MANTRA?	Conforme preconiza a Instrução Normativa nº 102, a GRU Airport possui um prazo de 12 horas para encerramento de voo, podendo o mesmo ser prorrogado por mais 12 horas. As cargas consideradas prioritárias podem ser encerradas antecipadamente.	22/04/2019
7	Como faço para que minha carga seja Visada?	Após o recebimento e encerramento do voo pela GRU Airport, a carga será Avalizada pela respectiva Cia. Aérea e, após tal procedimento, é Visada pela Receita Federal do Brasil.	22/04/2019
8	Quais as temperaturas de armazenamento de perecíveis no Terminal de Cargas?	As temperaturas são: -18°C a 0°C; 2°C a 8°C; 9°C a 15°C; e 16°C a 22°C	22/04/2019
9	Como faço para que a carga, ao chegar, seja armazenada na temperatura correta?	Solicitar para que a Cia. Aérea informe, no campo Natureza da Carga no Sistema MANTRA, o código correspondente à temperatura da carga.	22/04/2019
10	Por que minha carga perecível não foi informada como tal no Sistema MANTRA?	A informação da carga é inserida no Sistema MANTRA pela Cia. Aérea, dessa forma, é necessário que esta proceda com a informação correta.	22/04/2019
11	Como faço para repor gelo seco em minha carga perecível?	É necessário solicitar o serviço de "Acompanhamento para Reposição de Gelo/ Nitrogênio com manuseio" através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , onde serão imputados os dados da solicitação e o agendamento da reposição.	22/04/2019
12	Como faço para trocar o termômetro de minha carga perecível?	É necessário solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , onde serão imputados os dados da solicitação e o agendamento da troca.	22/04/2019
13	Como faço para monitorar a temperatura de container refrigerado dentro do armazém de cargas?	É necessário solicitar o serviço de "Monitoramento de Container Refrigerado" através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , na qual serão imputados os dados da solicitação e o e-mail para envio do relatório. O relatório com as medições será encaminhado ao cliente por meio do e-mail.	22/04/2019
14	Onde posso encontrar os tipos de avarias e seus significados?	Os tipos de avarias podem ser encontrados no site da GRU Airport: http://www.grucargo.com.br/processo-de-importacao.aspx , em "Recebimento de Cargas"	22/04/2019
15	Como faço para saber se minha carga é passível de fumigação?	Para a obtenção de tal informação, basta consultar o status da carga através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , ou entrar em contato com a CAC - Central de Atendimento ao Cliente - pelo e-mail gruairport-cargas-cac@gru.com.br ou telefone (11) 2445-5000, para receber informação sobre o tipo de bloqueio da carga.	22/04/2019
16	Quais os critérios utilizados para o Programa de Eficiência Logística do Aeroporto de Guarulhos?	1. Cada empresa concorre em sua categoria principal (segmento) ou nos Regimes Especiais em que a empresa (importador) estiver habilitada; 2. Para classificar em qual segmento a empresa será enquadrada é utilizado o CNAE associado ao CNPJ; 3. Serão considerados somente os processos nacionalizados (liberados) no aeroporto, não contempla cargas em trânsito; 4. O importador deverá ter no mínimo 15 (quinze) embarques no mês de referência, liberados no canal verde; 5. A média de horas úteis, para efeito de ranking, levará em conta somente os embarques liberados no canal verde; 6. As horas são contadas a partir da Atracação da Carga, até a sua efetiva entrega no MANTRA.	22/04/2019
17	Como fazer para retirar Indisponibilidade 22 da carga?	a) Pode ser solicitado o serviço de "Repesagem da Carga", através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , ou pode ser solicitada retirada da Indisponibilidade junto à Receita Federal através de Petição Formal.	22/04/2019
18	Como fazer para retirar Indisponibilidade 23 da carga?	a) Pode ser solicitado o serviço de "Recontagem da Carga", através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , ou pode ser solicitada retirada da Indisponibilidade junto à Receita Federal através de Petição Formal.	22/04/2019
19	Como fazer para retirar Indisponibilidade 24 da carga?	a) É necessário solicitar o serviço de "Desconsolidação", através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ e posteriormente apresentar protocolo do GRU AIRPORT na Receita Federal para retirada da Indisponibilidade.	22/04/2019
20	Como fazer para retirar Indisponibilidade 25 da carga?	a) É necessário solicitar o serviço de "Alteração de dados no sistema", através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ e posteriormente apresentar protocolo do GRU AIRPORT na Receita Federal para retirada da Indisponibilidade.	22/04/2019
21	Como fazer para retirar Indisponibilidade 31 da carga?	a) É necessário solicitar o serviço de "Pátio Vencido", através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ . Caso a Indisponibilidade permaneça após o registro de armazenamento no MANTRA, é necessário apresentar Petição junto à Receita Federal solicitando sua retirada.	22/04/2019
22	Como fazer para retirar Indisponibilidade 42 da carga?	a) É necessário solicitar o serviço de "Pátio Vencido", através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ . Caso a Indisponibilidade permaneça após o registro de armazenamento no MANTRA, é necessário apresentar Petição junto à Receita Federal solicitando sua retirada.	22/04/2019
23	Por que minha carga consta no Sistema MANTRA com Indisponibilidade 30?	a) Indisponibilidade 30 (Documento sem carga) ocorre quando, por algum motivo, a carga não foi embarcada como havia sido informada ou não havia etiqueta contendo as informações da carga para recebimento.	22/04/2019
24	Como proceder para a realização de Reetiquetagem de Volumens?	Considera-se a determinação constante da PORTARIA ALF/GRU Nº 100, DE 09 DE JUNHO DE 2017. Dentro do prazo de 24 horas da chegada do voo, quando a carga é recebida, sendo constatada falta e/ou erro de etiqueta, o representante legal é contatado para que proceda com a etiquetagem da carga junto a fiscalização aduaneira dentro das 24 horas. Após esse prazo, caso não seja efetuada a correção, deverá ser realizado Processo Administrativo junto a Receita Federal instruído com: Cópia do Conhecimento Aéreo; Documento de Carga; Requerimento contendo objeto da correção na identificação e cópia da Fatura Comercial.	22/04/2019
25	Foi gerado DSIC da minha carga. E Agora?	É necessário que a Cia. Aérea/Agente de Carga proceda com a Apropriação do DSIC junto a Receita Federal, para que o Sistema MANTRA seja regularizado.	22/04/2019
26	Quais são os procedimentos para se solicitar serviço de Repesagem, Recontagem ou Fotografia?	É necessário solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , no qual serão imputados os dados da solicitação e Procuração. Após a realização do serviço, o resultado e/ou fotos serão enviados por e-mail.	22/04/2019
27	Quais são os procedimentos para se solicitar serviço de Visita à Carga?	É necessário solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , no qual serão imputados os dados da solicitação, horário de agendamento e Procuração. Após a realização do serviço, o resultado será enviado por e-mail.	22/04/2019
28	Como faço para conhecer as instalações e a operacionalidade do Terminal de Cargas de Guarulhos?	É necessário entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente, através do telefone (11) 2445-5000, para que sejam passados os procedimentos necessários à visita e a realização do agendamento.	22/04/2019
29	Courier Descaracterizado. O que é e como proceder?	Carga enviada na modalidade de remessa expressa que, por análise do Auditor Fiscal, foi descaracterizada como tal. Para sua liberação, o representante legal deverá contratar um despachante ou fazer a liberação através de um Documento de Importação (DI, DSI)	22/04/2019
30	Como me cadastro no Portal Externo - Rastrear Carga - CMS GRU?	É necessário preencher o formulário de cadastro disponível no site de GRU Cargo: http://www.grucargo.com.br/login.aspx e enviá-lo para gruairport-cargas-cac@gru.com.br solicitando o cadastro. Concluído o cadastro, será enviado login / senha ao e-mail do solicitante.	22/04/2019
31	Como faço para obter credenciamento (crachá) junto à GRU Airport?	Apresentação de carta formal solicitando o credenciamento, protocolada na GRU Airport; formulário de credenciamento preenchido, contendo toda a documentação necessária. Para mais informações, basta contatar a área de segurança do Aeroporto. Telefone (11) 2445-5272.	22/04/2019

Perguntas e Respostas Frequentes

Nº	PERGUNTA	RESPOSTA	atualização
32	Como faço para alterar armazenamento de uma carga?	É necessário solicitar o serviço através do portal externo do CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/ , no qual serão imputados os dados da solicitação e Procuração.	22/04/2019
33	Como posso obter dados para cálculo de tarifas de armazenagem e capatazia?	As tarifas são calculadas obedecendo as determinações da Portaria ANAC nº 52 e pela Decisão 67 de, de 10/07/2013. A tabela está disponível no site GRU Cargo: http://www.grucargo.com.br/tarifas.aspx	22/04/2019
34	Como obter a Tabela de Reembolso de Valores aplicada no Aeroporto de Guarulhos?	A tabela está disponível no site GRU Cargo: http://www.grucargo.com.br/tarifas.aspx	22/04/2019
35	Minha carga consta no Sistema MANTRA como sujeita a pena de perdimento. Ainda consigo retirá-la?	Sim. Pode ser solicitada revelia da pena de perdimento junto à Receita Federal do Brasil.	22/04/2019
36	Como proceder com selagem de relógios e bebidas?	O representante do importador deve solicitar autorização para o procedimento junto ao Chefe da Receita Federal local. Após a autorização, o procedimento será realizado em área segregada e monitorado pelo Sistema de Vigilância do Terminal de Cargas.	22/04/2019
37	Quais os horários de parametrização aplicados em Guarulhos?	Os horários são: 10h30min, 12h30min, 16h00 e 17h30min.	22/04/2019
38	Existe um local apropriado para cargas perigosas em Guarulhos?	Sim, em Guarulhos há armazéns dedicados para este tipo de carga.	22/04/2019
39	Qual o horário de liberação de cargas na Importação e entrega de cargas na Exportação?	Para liberação de cargas na Importação, o horário é das 08h00 às 0h00. Para entrega de cargas na Exportação, o horário de funcionamento é 24 horas.	22/04/2019
40	Qual o procedimento para solicitar desova de container refrigerado?	Para solicitação de desova de container refrigerado antes do recebimento da carga , conforme Comunicado nº 13 de 07.05.2018, é necessário o preenchimento do Pré-alerta Linha Saúde no Portal Externo - CMS. Para a solicitação de desova após o recebimento da carga é necessário solicitar o serviço de "Desova de Equipamento - Importação" no módulo Atendimento ao Cliente no Portal Externo - CMS.	22/04/2019
41	Quais documentos são necessários para retirar uma carga na Importação?	Declaração de Importação (DI); Nota fiscal de entrada; Guia de recolhimento do ICMS e comprovante de pagamento ou Guia de exoneração do ICMS; Outros documentos exigidos em legislação específica. Para apresentar a documentação ao GRU AIRPORT, acessar o portal Externo CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/	22/04/2019
42	Quais documentos são necessários para que uma carga seja recepcionada na Exportação?	Para recepção da carga pela GRU Airport, é necessária uma cópia do Original 2, e o agendamento de pré-cadastro no portal externo CMS: http://cms.gru.com.br/EXTCMSWEB/	22/04/2019
43	O que é necessário para ter acesso ao Pátio de Carregamento?	Credencial Aeroportuária de motorista, EPI (Colete e bota) e formulário de acesso (Papeleta) preenchido e devidamente autorizado pela Segurança.	22/04/2019
44	Como faço para verificar se há cobrança de serviço pendente em minha carga para que possa ser retirada?	Entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente através do telefone (11) 2445-5000 para que seja verificada a existência de pendências.	22/04/2019
45	Como proceder com o pagamento do DAÍ após as 16h00 para liberação de Animais Vivos?	Através dos caixas eletrônicos ou Internet.	22/04/2019