




Manual Utilização: Solicitações de Serviços - CAC

 <small>AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO</small>	MANUAL - MA	Data	31/07/2025
	Título: Solicitações de Serviços - CAC	Área	TECA
		Páginas	2/11

1. INTRODUÇÃO

Este manual foi desenvolvido para orientar os usuários quanto à utilização do Sistema CMS+, ferramenta responsável pelo gerenciamento das solicitações de serviços no Terminal de Cargas da GRU Airport.

Por meio do CMS+, é possível realizar consultas, registrar novas solicitações de atendimento e acompanhar os protocolos, de forma a garantir agilidade, rastreabilidade e organização no fluxo de operações logísticas

2. OBJETIVO

O objetivo deste manual é fornecer instruções claras e padronizadas para:

Acessar o sistema CMS+;

Consultar serviços já cadastrados;

Criar solicitações de serviço, com ou sem agendamento;

Preencher corretamente os campos obrigatórios;

Anexar a documentação exigida;

Compreender os fluxos e horários permitidos para atendimento.

3. ABRANGÊNCIA

Este documento aplica-se a todos os usuários externos envolvidos nas operações de carga no TECA – Terminal de Cargas da GRU Airport, incluindo:

Representantes de agentes de carga;

Transportadoras e operadores logísticos;

Despachantes aduaneiros;

4. REFERÊNCIAS

As orientações contidas neste manual estão baseadas nos seguintes documentos e normativas:

Manual de Serviços – GRU Cargas;

Tabela de Preços de Serviços e Uso de Equipamentos – GRU Airport;

Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) da GRU Airport;

Normas internas do sistema CMS;

Regulamentos da Receita Federal relacionados à carga aérea.

5. DEFINIÇÕES

Termo/ Sigla	Definição
--------------	-----------

GRU AIRPORT <small>AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO</small>	MANUAL - MA	Data	31/07/2025
	Título: Solicitações de Serviços - CAC	Área	TECA
		Páginas	3/11

CMS+	Central de Movimentação de Serviços – sistema utilizado para gerenciar solicitações de serviço no Terminal de Cargas.
AWB	Air Waybill – Conhecimento Aéreo Principal.
HAWB	House Air Waybill – Conhecimento Aéreo Filho (utilizado em consolidações).
PCG	Processo de Carga Gerado – referência da carga no sistema da GRU Airport.
DAPE	Documento de Arrecadação de Preço de Equipamento – emitido para cobrança do serviço.
MAWB	Master Air Waybill – outro nome para o AWB principal da carga.

6. DIRETRIZES

Todos os serviços deverão ser solicitados exclusivamente via CMS+, com os dados e documentos completos. A responsabilidade pela veracidade das informações são do solicitante do serviço. O agendamento de serviços deve respeitar os horários permitidos, conforme descrito neste manual. Protocolos gerados pelo sistema devem ser apresentados à equipe operacional no momento do atendimento.

7. PROCEDIMENTOS

7.1 Solicitação de Login /Senha CMS

Download do Formulário:

Clique no link disponível e cadastre-se:

[Login | CMS+](#)

Preenchimento:

Preencha todos os campos obrigatórios com atenção.

Prazo de Efetivação:

GRU AIRPORT <small>AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO</small>	MANUAL - MA	Data	31/07/2025
	Título: Solicitações de Serviços - CAC	Área	TECA
		Páginas	4/11

O prazo para conclusão do cadastro é de até 48 horas úteis. Após esse período, o login e a senha informados no cadastro poderão ser utilizados para ingressar no sistema

Suporte:

Em caso de dúvidas, entre em contato com a Central de Atendimento ao

Cliente de Carga:

(11) 2445-5000

7.2 Acesso ao Sistema CMS

Link de acesso: <http://cmsplus.gru.com.br/cms-customer-portal>

Será possível acessar de qualquer navegador (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft EDGE, etc)

Figura - Acesso ao CMS

GRU AIRPORT AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO	MANUAL - MA	Data	31/07/2025
	Título: Solicitações de Serviços - CAC	Área	TECA
		Páginas	5/11

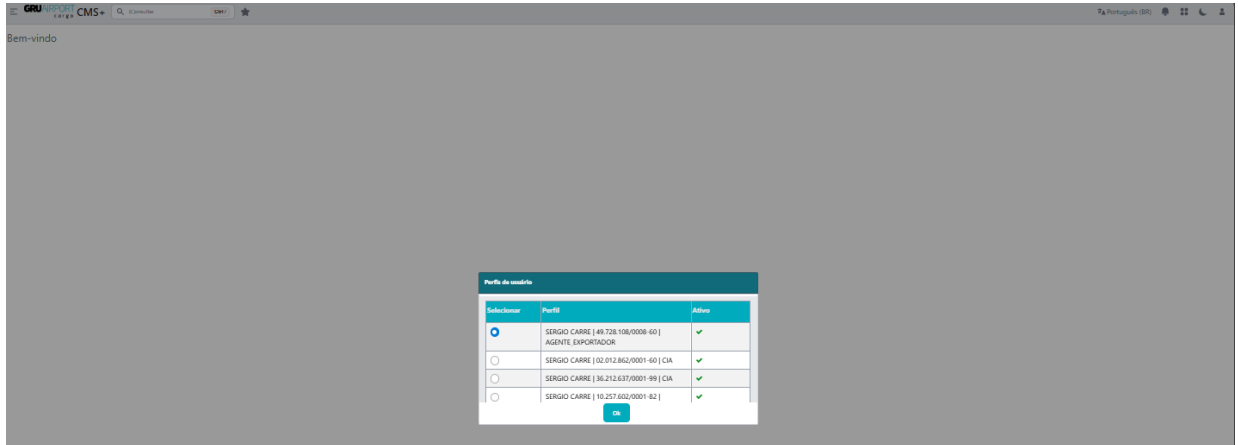


Figura – Tela Inicial do Sistema

Ao entrar no CMS+, deverá selecionar para qual perfil você atuará naquele momento.

7.3 Fluxograma de Solicitação de Serviço – CAC

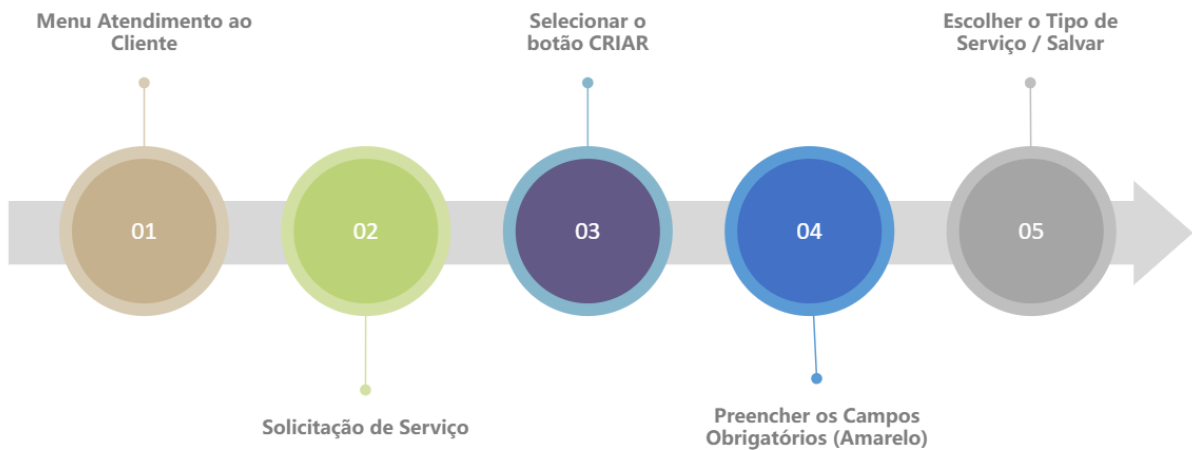



Figura - Para abrir a funcionalidade, o usuário deverá seguir as instruções de menu conforme o fluxograma

GRU AIRPORT AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO	MANUAL - MA	Data	31/07/2025
	Título: Solicitações de Serviços - CAC	Área	TECA
		Páginas	6/11

Deverá seguir Atendimento ao Cliente > Solicitação de Serviço e na tela que abrirá, clicar em 

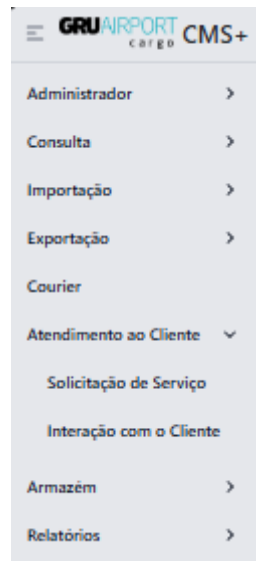



Figura - Criar serviço

Figura - Preenchimento dos dados para criação do serviço

Seleção do Tipo de Serviço no Sistema

Para selecionar o tipo de serviço desejado, siga os passos abaixo:

Clicar em  ou Buscar por nome ou código do serviço;

Dê dois cliques sobre o nome do serviço para selecioná-lo e retornar à tela principal com a opção preenchida automaticamente.

Dica: Utilize palavras-chave no campo de busca para localizar mais rapidamente o serviço desejado.

GRU AIRPORT AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO	MANUAL - MA	Data	31/07/2025
	Título: Solicitações de Serviços - CAC	Área	TECA
		Páginas	7/11

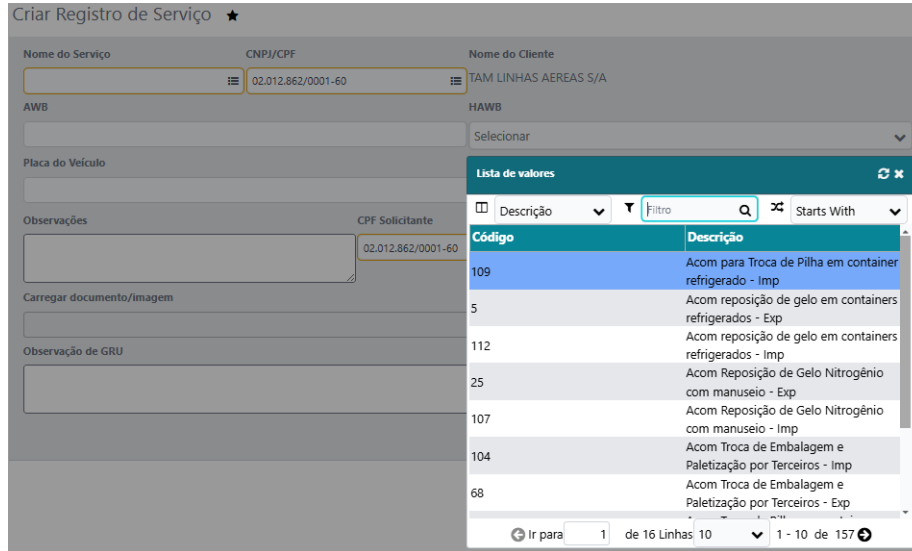



Figura - Selecionar o tipo de serviço desejado

Solicitação de serviço com Agendamento

Para alguns serviços disponibilizados pela GRU Airport, ocorre a necessidade de realizar o devido agendamento no sistema CMS, sendo necessário a presença do Agente de Carga para realizá-lo.

Segue abaixo os serviços nos quais existe a necessidade de realizar agendamento:

Código de Serviço	Descrição
66	Recomposição de embalagens ou volumes e cargas - Exportação
8	Acompanhamento troca de termômetro em container refrigerado - Exportação
102	Reetiquetagem de carga sem manuseio - Importação
106	Visita à Carga - Importação
108	Acompanhamento troca de termômetro em container refrigerado - Importação
199	Visita à carga - Container Refrigerado
111	Acompanhamento para troca de termômetro - Importação
109	Acompanhamento para troca de pilha em container refrigerado - Importação
202	Acompanhamento para cargas especiais - diária
101	Reetiquetagem de carga com manuseio - Importação
68	Acompanhamento troca de embalagem e paletização por terceiros - Exportação

 AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO	MANUAL - MA	Data	31/07/2025
	Título:	Área	TECA
	Solicitações de Serviços - CAC	Páginas	8/11

107	Acompanhamento reposição de gelo Nitrogênio com manuseio - Importação
64	Reetiquetagem da carga com manuseio - Exportação
25	Acompanhamento reposição de gelo nitrogênio com manuseio - Exportação
77	Acompanhamento de troca de palete
5	Acompanhamento de reposição de gelo em containers refrigerados - Exportação
187	Acompanhamento de cargas especiais - Importação
104	Acompanhamento troca de embalagem e paletização por terceiros - Importação
112	Acompanhamento reposição de gelo nitrogênio com manuseio - Importação
186	Acompanhamento para cargas especiais - Exportação
71	Visita à carga - Exportação

Ao solicitar os serviços mencionados anteriormente, o sistema CMS abrirá automaticamente uma janela de agendamento, permitindo que o usuário selecione o dia e horário disponíveis para a execução do serviço

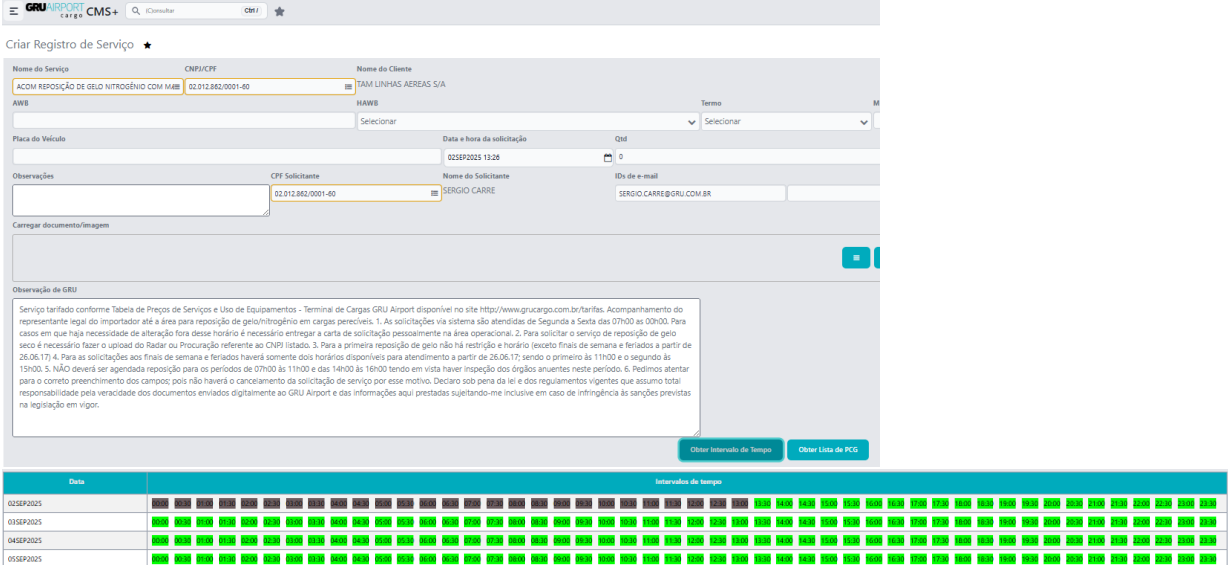


Figura - Agendamento de Serviços

Para solicitação do serviço com agendamento será necessário o preenchimento dos seguintes campos:

Etapa	Descrição	Observações
--------------	------------------	--------------------

1	Confirmar se os dados da empresa pagadora estão corretos – Nome e CNPJ	DAPE será emitido para este CNPJ. Se incorreto, clicar na lupa para alterar.
2	Inserir o AWB da carga	Número principal da carga (MAWB)
3	Inserir o HAWB da carga	Preencher se houver
4	Inserir o número do Termo	-
5	Inserir o número do CPF do solicitante do serviço	Se não cadastrado no CMS, solicitar cadastro na Central de Atendimento
6	Clicar no botão “Obter lista PCG”	Carrega as PCGs vinculadas ao MAWB
7	Selecionar a(s) PCG(s) desejada(s)	Marcar as PCGs que receberão o serviço
8	Inserir a quantidade correspondente ao parâmetro do serviço	Verificar parâmetro na Tabela de Preços e Serviços: grucargo.com.br
9	Observar os requisitos e condições de aprovação	Conferir regras operacionais e documentais
10	Clicar no botão “Escolher Horário de Agendamento”	Para abrir a grade de horários disponíveis
11	Selecionar um dos horários permitidos	Reposição de Gelo não permitida entre 07h00–10h59 e 14h00–15h59
12	Carregar os documentos exigidos	Usar o botão de upload (Procurar)
13	Clicar em “Salvar”	Finaliza a solicitação

Observação Importante:

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.

Solicitação de Serviço sem Agendamento

Para os serviços que não estão listados na tabela acima, estes são considerados serviços sem a necessidade de agendamento via sistema, sendo necessário o preenchimento dos seguintes campos:


Etapa	Descrição	Observações
-------	-----------	-------------

GRU AIRPORT <small>AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO</small>	MANUAL - MA	Data	31/07/2025
	Título: Solicitações de Serviços - CAC	Área	TECA
		Páginas	10/11

1	Confirmar se os dados da empresa pagadora estão corretos – Nome e CNPJ	DAPE será emitido para este CNPJ. Se não for a empresa pagadora, clicar na lupa e alterar o CNPJ.
2	Inserir o AWB da carga	
3	Inserir o HAWB da carga	Preencher se houver
4	Inserir o número do Termo	
5	Inserir o número do CPF do solicitante do serviço	Solicitante deve estar previamente cadastrado no sistema CMS. Se não estiver, procurar a Central de Atendimento.
6	Preencher o campo 'Data e Hora Agendada'	Deve ter no mínimo 20 minutos a mais que o horário atual
7	Inserir a quantidade correspondente ao parâmetro do serviço	Consultar Tabela de Preços no site da GRU Airport para saber o parâmetro (AWB, PCG, Hora, fração, etc.)
8	Carregar os documentos exigidos	Clique no link de upload para inserir os arquivos
9	Clicar em 'Salvar'	Concluir a solicitação

Após a solicitação do serviço, o cliente receberá um e-mail de confirmação informando que a solicitação foi aprovada. Essa notificação será enviada automaticamente para os endereços de e-mail fornecidos durante o preenchimento da solicitação no sistema CMS.

Consultar serviços agendados

Para consultar as solicitações de serviços já cadastradas no sistema CMS+, acessar a área de **Atendimento ao Cliente > Solicitação de Serviço**, clique no botão . O sistema exibirá automaticamente todos os serviços vinculados ao **CPF ou CNPJ do usuário logado**.

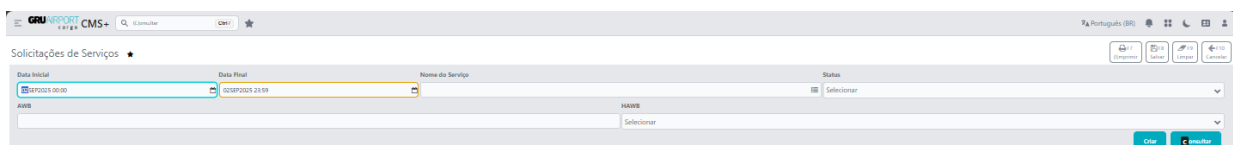


Figura - Consultar Serviços

GRU AIRPORT AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO	MANUAL - MA	Data	31/07/2025
	Título: Solicitações de Serviços - CAC	Área	TECA
		Páginas	11/11

Nº	Sele	Protocolo	Nome do Serviço	Serviço Pago	Status do Pagamento	Status	Motivo da Rejeição	Data de Criação	Data de aprovação	Data de Conclusão	Assb Date	Ação
1	<input type="checkbox"/>	11	Repagagem de Carga - Importação	Y		Completed	TESTE	30/08/2025 14:28		30/08/2025 16:30	30/08/2025 00:00	Gr
2	<input type="checkbox"/>	13	Repagagem de Carga - Importação	Y		Completed	TESTE	30/08/2025 16:03		30/08/2025 16:30	30/08/2025 00:00	Gr
3	<input type="checkbox"/>	14	Doc Liberatório com Pendência - Doc ou Sistemática - Imp	Y		Forwarded	test	31/08/2025 09:15			30/08/2025 00:00	Gr
4	<input type="checkbox"/>	15	VERIFICAÇÃO DOCUMENTAL - TRANSITO IMPORTAÇÃO	N	Free	Pending	test	31/08/2025 09:22			30/08/2025 00:00	Gr
5	<input type="checkbox"/>	16	Doc Liberatório com Pendência - Doc ou Sistemática - Imp	Y		Completed	teste	31/08/2025 09:45		01/08/2025 10:47	28/08/2025 00:00	Gr
6	<input type="checkbox"/>	19	ALTERAÇÃO DE ARMAZENAMENTO - LINHA SAUGE - IMPORTAÇÃO	N	Free	Pending	TEST	31/08/2025 10:43			30/08/2025 00:00	Gr
7	<input type="checkbox"/>	20	Doc Liberatório com Pendência - Doc ou Sistemática - Imp	Y		Completed	teste	01/08/2025 09:53		01/08/2025 11:45	01/08/2025 00:00	Gr
8	<input type="checkbox"/>	23	Acum-Repisição de Galo Nitrogênio com manual - Imp	Y		Pending		05/08/2025 16:58			05/08/2025 00:00	Gr
9	<input type="checkbox"/>	29	Doc Liberatório com Pendência - Doc ou Sistemática - Imp	Y		Completed	teste	11/08/2025 16:11		13/08/2025 10:26	11/08/2025 00:00	Gr
10	<input type="checkbox"/>	30	Apropriação DSC e Alteração de DADOS sem Mov-Importação	Y		Pending	apropriar DSC no 62054238881 MIAZ0073	12/08/2025 08:44			12/08/2025 00:00	Gr

Figura - Consulta de Serviços

8. ANEXOS

Link de acesso a tabela de preços de serviços e uso de equipamentos – Terminal de Cargas GRU AIRPORT: <http://www.grucargo.com.br/media/67060/Tabela-de-Servi%C3%A7os-e-Uso-de-Equipamentos-TECA-2025.pdf>

9. CONTROLE DE REVISÃO

Revisão	Data	Descrição da Alteração
X.X	04/08/2025	Elaboração do Documento.