

Guarulhos, 20 de setembro de 2023

DR/0571/2023

À

**AGÊNCIA NACIONAL DA AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**

Setor Comercial Sul - Quadra 09 – Lote C

Ed. Parque da Cidade Corporate – Torre A

Brasília – DF - CEP 70308-200

*A/c: Sr. Frederico Alves Silva Ribeiro – Gerente de Regulação Econômica*

**Ref.: Processo nº 00058.055526/2023-66 - Ofício nº 118/2023/GERE/SRA-ANAC.**

**Assunto: Demandas sobre dificuldades enfrentadas pelas empresas no decurso da implementação do novo sistema de Controle de Carga e Trânsito do modal aéreo – CCT Importação.**

*Prezado Sr. Frederico Alves Silva Ribeiro,*

1. Fazemos referência ao Ofício em epígrafe, por meio do qual esta r. Agência compartilha o Ofício SI/045/2023 do Sindicato Nacional de Comissárias de Despachos, Agentes Transitórios e Intermediários de Carga, Logística e Fretes em Comércio Internacional – SINDICOMIS, e solicita esclarecimentos em relação as demandas apresentadas por usuários do sistema CCT Importação.
2. Fazemos referência também à correspondência **DR-0550-2023**, por meio da qual esta Concessionária solicitou dilação do prazo para reposta até o dia **29/09/2023**.
3. Fazemos referência por fim, a nossa correspondência **DR-0523-2023** por meio da qual apresentamos resposta ao Ofício nº114/2023/GERE/SRA-ANAC desta r. Agência relativo ao mesmo contexto do assunto em epígrafe.
4. Preliminarmente informamos que, desde a implementação do sistema CCT – Importação, esta Concessionária não mediu esforços para proporcionar o devido atendimento das demandas surgidas durante o período de transição e adaptação de todos os envolvidos quanto ao processo de utilização do sistema.
5. Isto posto, considerando as demandas direcionadas a esta Concessionária descritas no anexo do Ofício em epígrafe, apresentamos abaixo nossos esclarecimentos:

*(i) Casos em que a GRU Airport / ABV receberam a carga somente pelo MAWB, quando de acordo com o CAC, deveriam ter sido recebidas pelo MAWB/HAWB. Na consulta do HAWB apareceu o número do MAWB.*

**Resposta:** Informamos que, no início da operação do sistema CCT, esta Concessionária considerava um campo específico de preenchimento no sistema para receber a carga pelo HAWB (Campo: “Indicador de não recepção dos HAWB associados:”). Ocorreu que,

**Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos S.A**

Rodovia Hélio Smidt, s/nº  
Guarulhos - SP - CEP 07190100

[www.gru.com.br](http://www.gru.com.br)

este campo estava sendo preenchido indevidamente pelos operadores aéreos, acarretando na recepção indevida da carga e conseqüentemente gerando atraso no processo.

Com a finalidade de mitigar o exposto acima, esta Concessionária em conjunto com a Receita Federal do Brasil atuante neste aeroporto, estabeleceu uma regra para considerar o recebimento da carga com base na informação do aeroporto de destino do AWB/HAWB. Desta forma, mesmo que o operador aéreo realizasse o preenchimento do indicador de forma incorreta, o recebimento é realizado por meio dos AWB/HAWB manifestados no sistema CCT com destino final "GRU", sendo esta questão considerada como resolvida.

*(ii) Atendimentos GRU Airport e VCP Aeroportos demorados. Via telefone, espera-se aprox. 1h e não conseguem solucionar o problema. Presencialmente, os atendimentos foram fechados.*

**Resposta:** Informamos que esta Concessionária mantém uma Central de Atendimento ao Cliente de Carga – CAC com uma equipe especializada e dedicada para atendimento telefônico e presencial.

Importante reforçar que, devido ao aumento na demanda de comunicações realizadas por meio da central de atendimento telefônico ocasionado pelo início da utilização do sistema CCT por motivos de dúvidas, como por exemplo as relacionadas ao devido preenchimento das informações no sistema por parte dos intervenientes, esta Concessionária disponibilizou, a partir de 21/08/2023, mão de obra adicional para atendimento de seus clientes.

*(iii) Concessionárias estão demorando para fazer a vinculação/recepção da carga, impossibilitando o despacho e retirada.*

**Resposta:** Reforçamos que, no início da operação do sistema CCT, esta Concessionária considerava um campo específico de preenchimento no sistema para receber a carga pelo HAWB (Campo: "Indicador de não recepção dos HAWB associados:"). Ocorreu que, este campo estava sendo preenchido indevidamente pelos operadores aéreos, acarretando na recepção indevida da carga e conseqüentemente gerando atraso no processo.

Com a finalidade de mitigar este problema, esta Concessionária em conjunto com a Receita Federal do Brasil atuante neste aeroporto, estabeleceu uma regra para considerar o recebimento da carga com base na informação do aeroporto de destino do AWB/HAWB. Desta forma, mesmo que o operador aéreo realizasse o preenchimento do indicador de forma incorreta, o recebimento é realizado por meio dos AWB/HAWB manifestados no sistema CCT com destino final "GRU", sendo esta questão considerada como resolvida.

*(iv) Cargas trânsito estão paradas. Cia aérea LATAM está com mais de 20ton de carga parada, devido a GRUAirport não ter feito a recepção pelo MAWB, mas somente pelo HAWB.*

**Resposta:** Reforçamos novamente que, no início da operação do sistema CCT, esta Concessionária considerava um campo específico de preenchimento no sistema para receber a carga pelo HAWB (Campo: “Indicador de não recepção dos HAWB associados:”). Ocorreu que, este campo estava sendo preenchido indevidamente pelos operadores aéreos, acarretando na recepção indevida da carga e conseqüentemente gerando atraso no processo.

Com a finalidade de mitigar este problema, esta Concessionária em conjunto com a Receita Federal do Brasil atuante neste aeroporto, estabeleceu uma regra para considerar o recebimento da carga com base na informação do aeroporto de destino do AWB/HAWB. Desta forma, mesmo que o operador aéreo realizasse o preenchimento do indicador de forma incorreta, o recebimento é realizado por meio dos AWB/HAWB manifestados no sistema CCT com destino final “GRU”, sendo esta questão considerada como resolvida.

(v) *Sistema CMS da GRU Airport reconhece, porém não manifesta no CCT todos os lotes da carga, impossibilitando os processos seguintes para liberação da carga.*

**Resposta:** Informamos que, nos primeiros quinze dias de operação do novo sistema, visualizamos a necessidade de ajustes no sistema CMS com a finalidade de adaptação ao sistema – CCT para recebimento de determinados tipos de cargas, sendo estes já realizados e os recebimentos normalizados.

(vi) *Atendimento SAC no TECA se limita a apenas 2 pessoas. Quantidade insuficiente diante de todas as demandas que a GRUAirport tem.*

**Resposta:** Conforme exposto no item (ii), reforçamos que esta Concessionária mantém uma Central de Atendimento ao Cliente de Carga – CAC com uma equipe especializada e dedicada para atendimento telefônico e presencial. Importante reforçar novamente que, devido ao aumento na demanda de comunicações realizadas por meio das centrais de atendimento telefônico e presencial ocasionado pelo início da utilização do sistema CCT por motivos de dúvidas, como por exemplo as relacionadas ao devido preenchimento das informações no sistema por parte dos intervenientes, esta Concessionária disponibilizou, a partir de 21/08/2023, mão de obra adicional para atendimento de seus clientes.

(vii) *Atendimento ruim da GRUAirport - Empresa e cias aéreas têm feito as transmissões corretamente, mas a GRUAirport não está fazendo a recepção no CCT no tempo esperado.*

**Resposta:** Conforme respostas dos itens (i) e (iv), o problema quanto ao tempo da recepção da carga estava relacionado as dificuldades na prestação da informação do AWB/HAWB e da associação da carga na viagem por parte dos intervenientes, ocasionando, além das dificuldades relacionadas ao recebimento da carga, aumentos no tempo de regularização e na demanda sobre a quantidade de cargas. Reforçamos por fim, que a operação se encontra normalizada.

6. Cabe consignar que, antes da implementação do sistema CCT, esta Concessionária realizou workshops nas modalidades online e presencial com as empresas atuantes neste aeródromo com a finalidade de orientá-las quanto a devida utilização do sistema, e divulgou comunicado em seu sítio eletrônico oficial para reforçar tais orientações.

7. Por fim, ressaltamos esta Concessionária continuará seguindo as regras normativas quanto ao tema garantindo a manutenção da qualidade no atendimento de seus clientes, permanecendo à disposição para eventuais esclarecimentos.

Sendo o que tínhamos para o momento, aproveitamos o ensejo para renovar nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

---

**CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A.**

## DR-0571-2023 - ANAC - Ofício nº 118-2023- Manifestação sobre sistema CCT Importação pdf

Código do documento ef05adcb-3b3a-498a-9775-91dd67082a67



### Assinaturas



JOAO PEDRO ALMEIDA DA ROCHA PITA:23592935836

Certificado Digital  
Joao.Pita@gru.com.br  
Assinou



FLAVIA MONTEIRO DE BARROS SOTO:06916375710

Certificado Digital  
flavia.soto@gru.com.br  
Assinou

### Eventos do documento

#### 29 Sep 2023, 15:53:16

Documento ef05adcb-3b3a-498a-9775-91dd67082a67 **criado** por BRUNO CONTIERI DA SILVA (29d7fceb-4ab2-44f1-9ff9-fb2df4866bcb). Email:bruno.c.silva@gru.com.br. - DATE\_ATOM: 2023-09-29T15:53:16-03:00

#### 29 Sep 2023, 15:53:45

Assinaturas **iniciadas** por BRUNO CONTIERI DA SILVA (29d7fceb-4ab2-44f1-9ff9-fb2df4866bcb). Email:bruno.c.silva@gru.com.br. - DATE\_ATOM: 2023-09-29T15:53:45-03:00

#### 29 Sep 2023, 18:14:55

**ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL** - JOAO PEDRO ALMEIDA DA ROCHA PITA:23592935836  
**Assinou** Email: Joao.Pita@gru.com.br. IP: 177.95.97.171 (177-95-97-171.dsl.telesp.net.br porta: 35310). Dados do Certificado: CN=JOAO PEDRO ALMEIDA DA ROCHA PITA:23592935836, OU=(em branco), OU=RFB e-CPF A1, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=01554285000175, OU=VideoConferencia, O=ICP-Brasil, C=BR. - DATE\_ATOM: 2023-09-29T18:14:55-03:00

#### 29 Sep 2023, 18:25:54

**ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL** - FLAVIA MONTEIRO DE BARROS SOTO:06916375710  
**Assinou** Email: flavia.soto@gru.com.br. IP: 177.68.44.207 (177-68-44-207.dsl.telesp.net.br porta: 23260). Dados do Certificado: CN=FLAVIA MONTEIRO DE BARROS SOTO:06916375710, OU=(em branco), OU=RFB e-CPF A1, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=01554285000175, OU=VideoConferencia, O=ICP-Brasil, C=BR. - DATE\_ATOM: 2023-09-29T18:25:54-03:00



Hash do documento original

(SHA256):87a7f00d2f0ae6b317fae0837a80de029337e1cb71259980cf4ad2a767066750

(SHA512):e5bc110d95360566b9e9292bdbca6ba87584b431f780a2bd701ef9e84fb01850a2e673f84ba014ba7561e6c02e35ccc99ccd2f6a1595f7c52aad54647d84198c

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**