

# MANUAL

Central de atendimento ao cliente - CAC



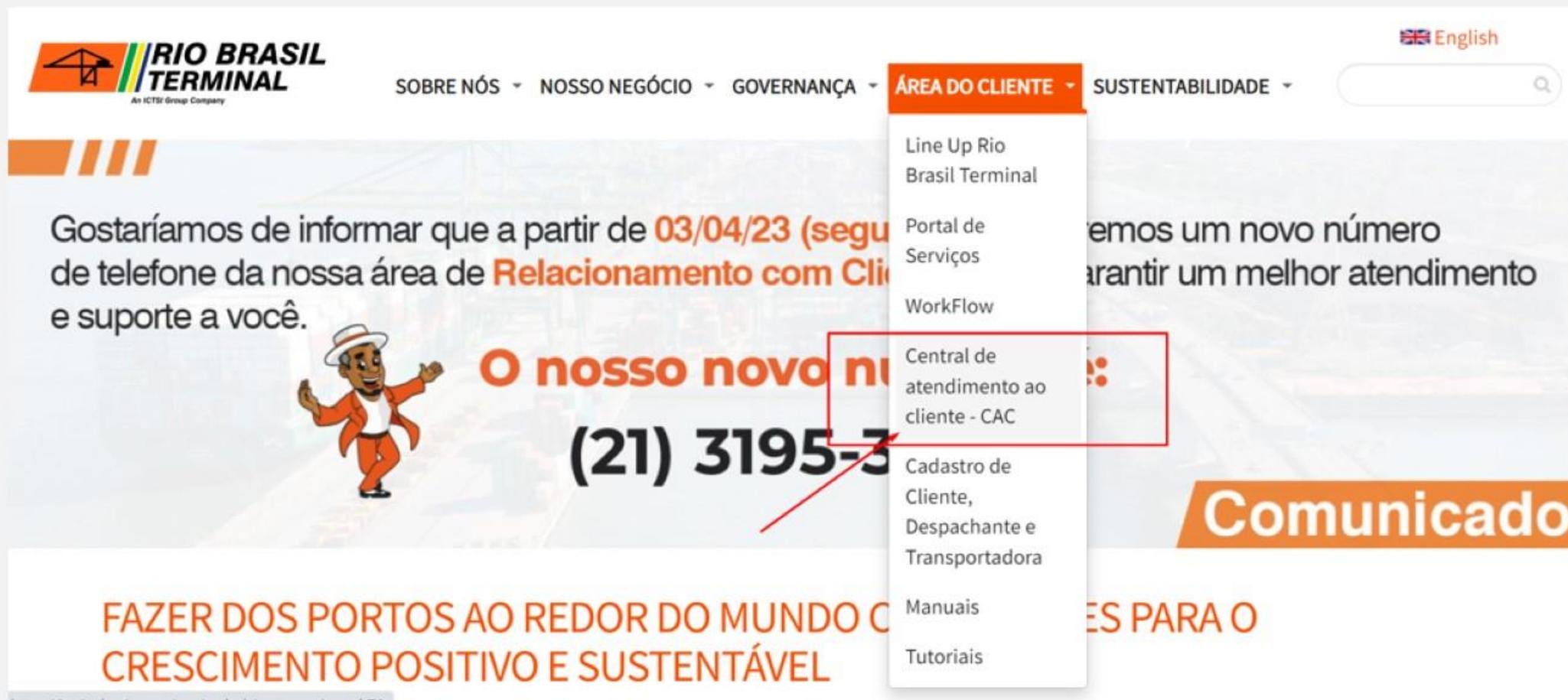
**RIO BRASIL  
TERMINAL**

An ICTSI Group Company



# Desova

**Passo 1** – Selecione AREA DO CLIENTE e clique em CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - CAC.



The screenshot shows the website header with the logo for RIO BRASIL TERMINAL (An ICTSI Group Company) on the left. The navigation menu includes: SOBRE NÓS, NOSSO NEGÓCIO, GOVERNANÇA, **ÁREA DO CLIENTE**, and SUSTENTABILIDADE. A search bar with the text 'English' is on the right. The main content area features a banner with a cartoon character and text: 'Gostaríamos de informar que a partir de 03/04/23 (segunda-feira) mudamos um novo número de telefone da nossa área de Relacionamento com Clientes e suporte a você.' Below this, it says 'O nosso novo número: (21) 3195-3111'. A dropdown menu is open under 'ÁREA DO CLIENTE', listing: Line Up Rio Brasil Terminal, Portal de Serviços, WorkFlow, **Central de atendimento ao cliente - CAC** (highlighted with a red box), Cadastro de Cliente, Despachante e Transportadora, Manuais, and Tutoriais. A 'Comunicado' banner is also visible. At the bottom, there is a large orange banner with the text 'FAZER DOS PORTOS AO REDOR DO MUNDO CRESCEMOS PARA O CRESCIMENTO POSITIVO E SUSTENTÁVEL'.

## Passo 2 – Selecione a opção SOLICITAÇÃO DE DESOVA.

ICTSI Help Center / CAC-RIO



CAC-RIO

Central de Atendimento ao Cliente - Rio Brasil Terminal

### Como podemos ajudar você?



#### Solicitação de Desova

Preencha a sua solicitação de desova.



#### Comprovante de Pagamento

Informe aqui o seu comprovante de pagamento.



#### Renovação de Procuração ou vínculo a cliente cadastrado

Renovação de procurações de Despachantes.



#### Solicitação de Acesso ao Sistema

Solicite acesso para novos Clientes ou Transportadores.

## Passo 3 – Preencha as informações solicitadas nos campos.

\*As informações são as mesmas que tinham no formulário anterior.

ICTSI Help Center / CAC-RIO

 **CAC-RIO**  
Central de Atendimento ao Cliente - Rio Brasil Terminal

Como podemos ajudar você?

 **Solicitação de Desova**  
Preencha a sua solicitação de desova.

Abrir esta requisição em nome de \*

CNPJ \*

01.333.222/00001-00

Razão Social \*

RIO BRASIL TERMINAL

Nome do Despachante \*

ADALBERTO SOUZA

Telefone Contato \*

21 3195-3025

E-mails adicionais para recebimento do processos de Desova

rc.rio@ictsirio.com; exemplo@ictsirio.com

Informar e-mails adicionais que deverão receber o relatório de desunitização. Os endereços deverão ser separados por ponto e vírgula ( ; )

\*Informações descritas ilustrativas

**Passo 4** – Realize o **UPLOAD** em PDF dos documentos necessários, clicando no botão circulado em vermelho e clique em **ENVIAR**.

Anexo(s)

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

Procurar



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ANEXO: - CE Mercante do Master - BL Master/BL House - Packlist - Invoice - Identidade do Despachante - Procuração do Despachante OPCIONAL: - Carta de Temperatura - FISPQ

Conferência de Anexos \*

Confirmo que anexe os documentos solicitados acima

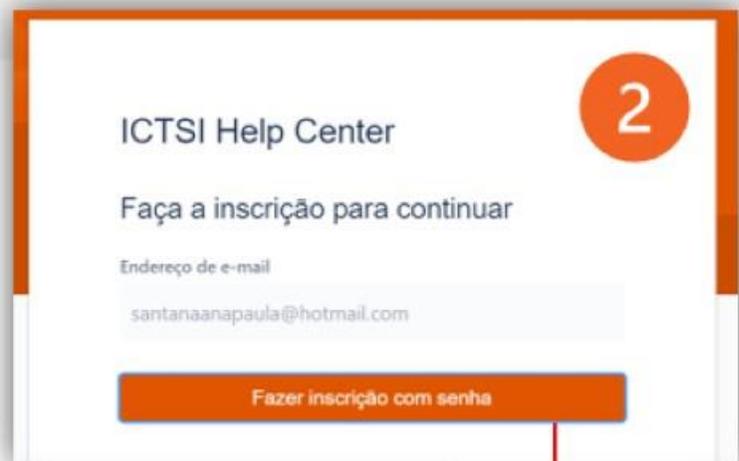
Comentários \*

Enviar Cancelar

**Passo 5** – Após envio da solicitação, chegará no seu email do solicitante um número de identificação com a **sigla CAC-000**, para acompanhar o cliente clica em **VER SOLICITAÇÃO** e realiza o cadastro de primeiro acesso a ferramenta.

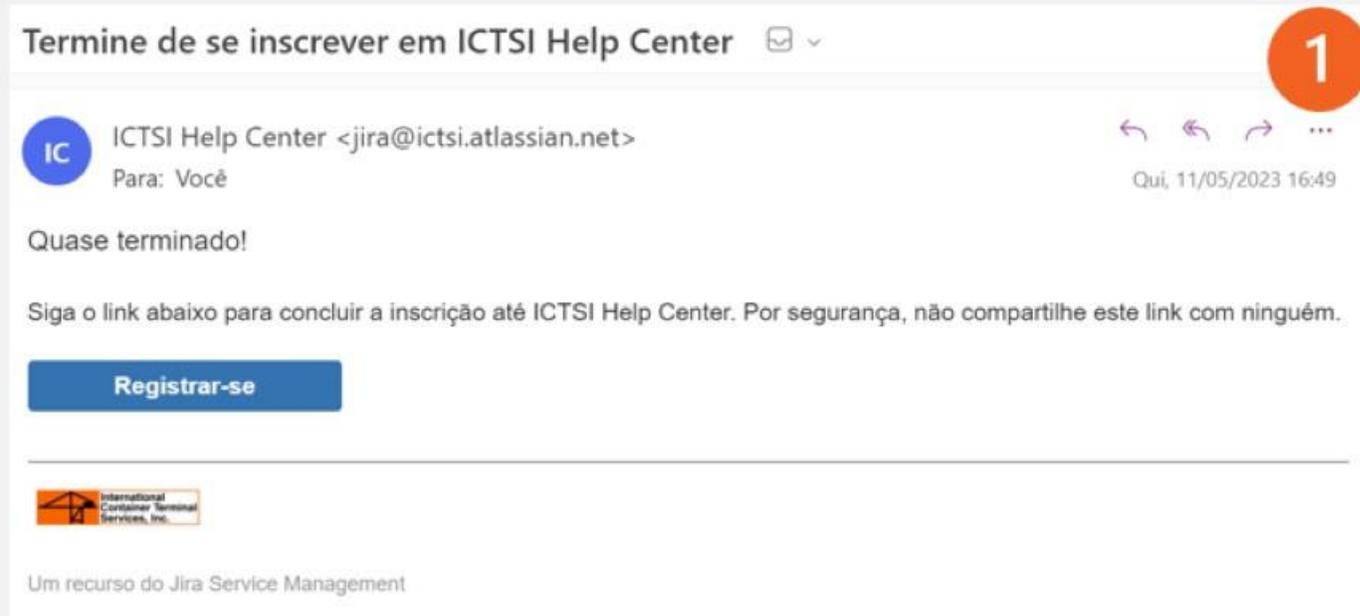


Para acompanhar a sua solicitação é necessário clicar em ver solicitação.



Após selecionar **FAZER INSCRIÇÃO COM SENHA** uma mensagem chegará no seu email, caso não chegue clique em **REENVIAR LINK DE INSCRIÇÃO**.

**Passo 6** – Após o recebimento do link o cliente deverá ativar o seu acesso registrando e criando uma senha de acesso ao portal.



Ao clicar será necessário pelo primeiro acesso colocar seu nome e criar uma senha com 8 caracteres (letras maiúscula, minúscula e caracteres) e clique no botão **FAÇA SUA INSCRIÇÃO.**

Clique no botão **REGISTRAR-SE** e em seguida irá abrir a tela do lado.

ICTSI Help Center

Faça a inscrição para continuar

Endereço de e-mail  
santanaapaula@hotmail.com

Nome completo

Escolha uma senha

Ao clicar em Faça sua inscrição, você concorda com a Política de privacidade e com este Aviso de isenção de responsabilidade.

[Faça sua inscrição](#)

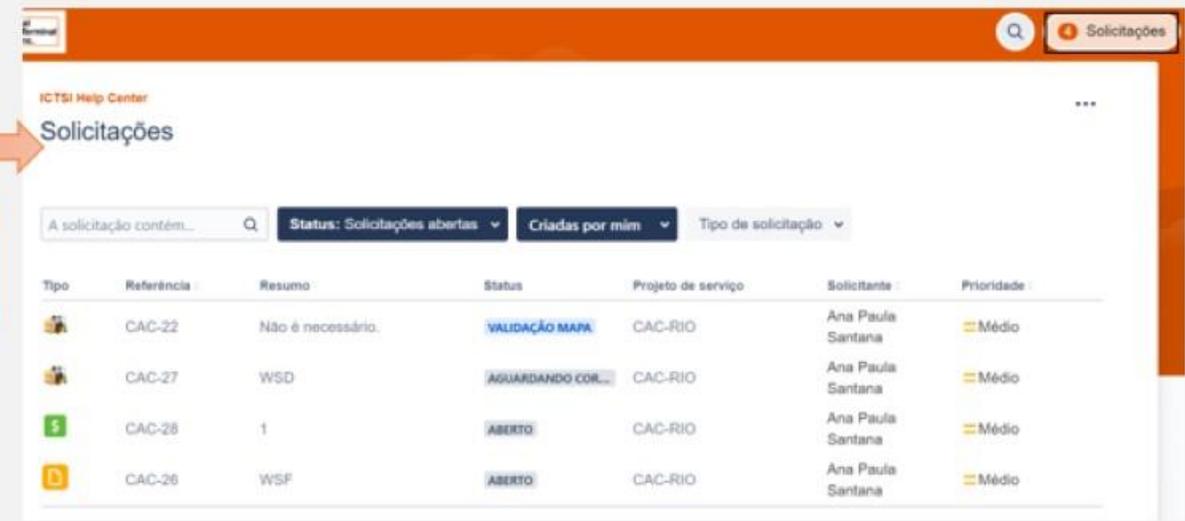
2

**Passo 7** – Após o cadastro da senha, o usuário poderá consultar todos os seus chamados, verificar status e até mesmo responder na própria solicitação.



Neste campo poderá ser acompanhado os chamados, assim como verificar o seu status de atendimento.

Após realizar o cadastro você poderá acompanhar a sua solicitação clicando no botão **SOLICITAÇÕES** e posteriormente selecionar **CRIADO POR MIM**.



**Passo 8** – Ao clicar na solicitação é possível identificar as respostas e até mesmo interagir no campo comentário.

**Ana Paula Santana** criou essa solicitação em Hoje 1:57 AM [Mostrar informações](#)

**Status**  
VALIDAÇÃO MAPA

Notificações ativadas

**Tipo de solicitação**  
Solicitação de Desova

**Compartilhada com**  
Ana Paula Santana  
Criador

**Atividade**

rc.rio Hoje 1:57 AM  
567-RelatorioPre\_port.pdf  
18 KB

Resposta automática Hoje 2:53 AM  
O status da sua solicitação foi alterado para Validação de Documentos.

Resposta automática Hoje 2:53 AM  
O status da sua solicitação foi alterado para Validação MAPA.

Adicionar comentário

Este campo poderá ser feito perguntas e até mesmo interagir com o especialista da área.



# Ficou com dúvida?

Fique tranquilo, nossa equipe está pronta para te orientar, entre em contato conosco, nos seguintes canais abaixo:



**21 3195-3025**

Atendimento telefônico de segunda a sexta de 08 às 18h, exceto feriados.



**21 3265-8003**

Atendimento telefônico de segunda a sexta de 08 às 18:48h, exceto feriados.