

MANUAL

Central de atendimento ao cliente - CAC



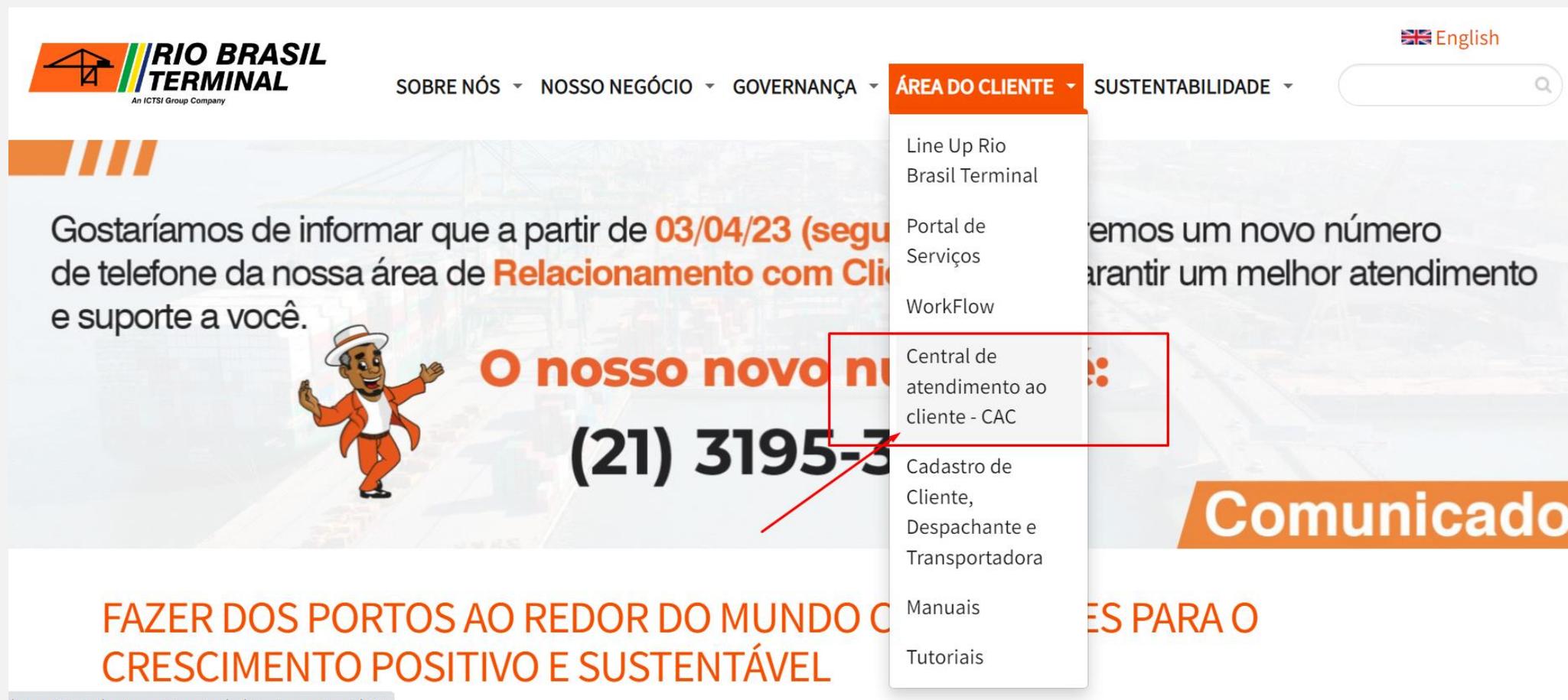


Renovação de procuração ou vínculo a um cliente

Cliente que já tem cadastro no sistema TOS+, que já passou pelo terminal.

*Esse processo é apenas para despachante já cadastrado no sistema e que possui senha.

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



The screenshot shows the website header for Rio Brasil Terminal. The logo is on the left, and the navigation menu includes 'SOBRE NÓS', 'NOSSO NEGÓCIO', 'GOVERNANÇA', 'ÁREA DO CLIENTE', and 'SUSTENTABILIDADE'. The 'ÁREA DO CLIENTE' dropdown menu is open, listing options: 'Line Up Rio Brasil Terminal', 'Portal de Serviços', 'WorkFlow', 'Central de atendimento ao cliente - CAC', 'Cadastro de Cliente, Despachante e Transportadora', 'Manuais', and 'Tutoriais'. The 'Central de atendimento ao cliente - CAC' option is highlighted with a red box. Below the header, there is a banner with a cartoon character and text: 'Gostaríamos de informar que a partir de 03/04/23 (segunda-feira) vamos um novo número de telefone da nossa área de Relacionamento com Clientes e suporte a você. O nosso novo número é (21) 3195-3131. Comunicado'. At the bottom, there is a section titled 'FAZER DOS PORTOS AO REDOR DO MUNDO COM CRESCEMENTO POSITIVO E SUSTENTÁVEL'.

Passo 1 – Selecione a opção **RENOVAÇÃO DE PROCURAÇÃO OU VINCULO A CLIENTE CADASTRADO**.



The screenshot shows the CAC-RIO web portal. At the top left is the logo and the text "CAC-RIO Central de Atendimento ao Cliente - Rio Brasil Terminal". Below this is the heading "Como podemos ajudar você?". There are four service cards listed: "Solicitação de Desova" (with a forklift icon), "Comprovante de Pagamento" (with a dollar sign icon), "Renovação de Procuração ou vinculo a cliente cadastrado" (with a document icon), and "Solicitação de Acesso ao Sistema" (with a computer monitor icon). A red box highlights the "Renovação de Procuração ou vinculo a cliente cadastrado" card. A red box also highlights a dropdown arrow in the top right corner of the "Solicitação de Desova" card.

Clique na seta para ver as opções de solicitações e selecione **RENOVAÇÃO DE PROCURAÇÃO OU VINCULO A CLIENTE CADASTRADO**.

Passo 2 – Irá abrir o formulário para preenchimento dos campos.

Abrir esta requisição em nome de *

Razão Social / Nome *

Anexo

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

Procuração autenticada/assinada eletronicamente

Obrigatório anexar documento autenticado eletronicamente ou em cartório.

Tipo de Cliente

Física

Jurídica

Neste campo você poderá colocar outro email de sua preferência para receber as notificações.

Nome do cliente (IMPORTADOR/EXPORTADOR).

Inserir a procuração em formato de PDF, assinada/autenticada eletronicamente ou em cartório.

Selecione o tipo de importador/exportador (física ou jurídica)

Passo 3 – Irá abrir o formulário para preenchimento dos campos.

Nome do Despachante *
Nome completo sem abreviar

CPF do Despachante *
Somente números

Email - acesso ao sistema
Esse e-mail será o aprovador da nota cobrança e receberá o Kit Faturamento

Deseja adicionar outros Despachantes? *
 Sim
 Não

Enviar Cancelar

Deseja adicionar outros Despachantes? *
 Sim
 Não

Nome do Despachante *
Nome completo sem abreviar

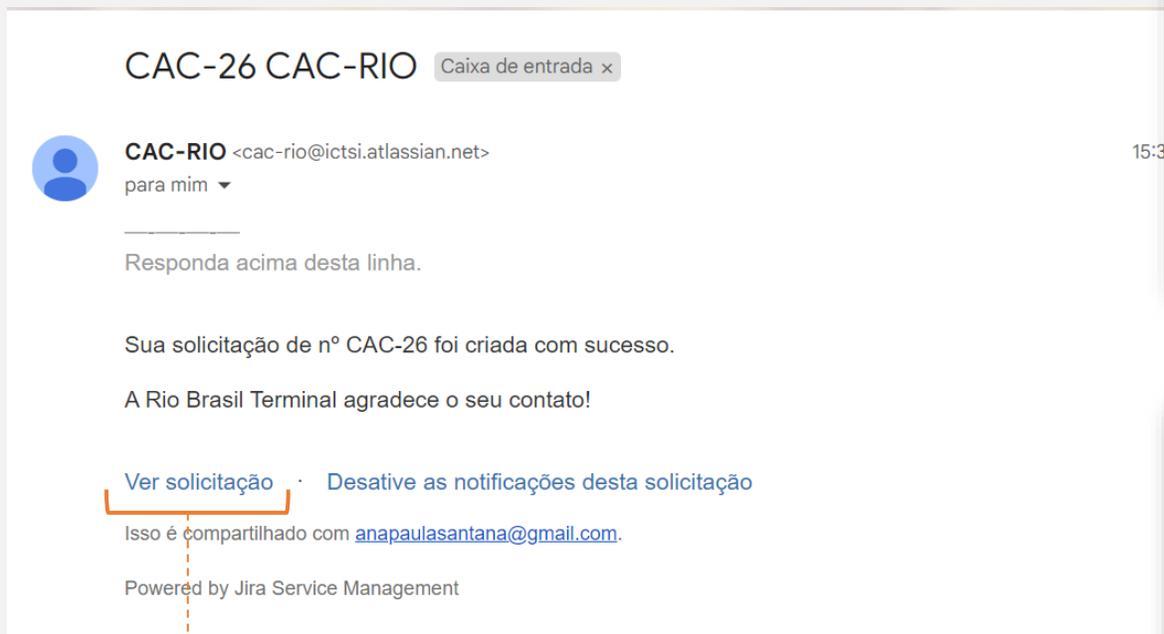
CPF do Despachante *
Somente números

Email - acesso ao sistema
Esse e-mail será o aprovador da nota cobrança e receberá o Kit Faturamento

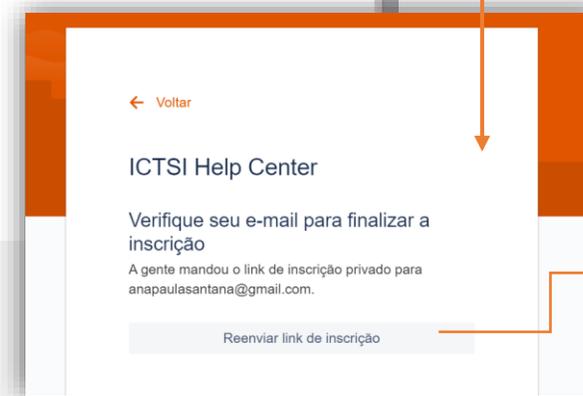
Inserir o nome do despachante, CPF e o EMAIL utilizado para login de acesso ao sistema.

Se desejar incluir mais despachante selecionar o botão **SIM**, irá abrir novos campos e se for **NÃO**, clique em **ENVIAR**.

Passo 4 – Após envio da solicitação, chegará no seu email um número de identificação com a sigla CAC-00 esse nº é um protocolo da sua solicitação e caso queira mais informações é esse número que você deve informar para nossos especialistas no atendimento.



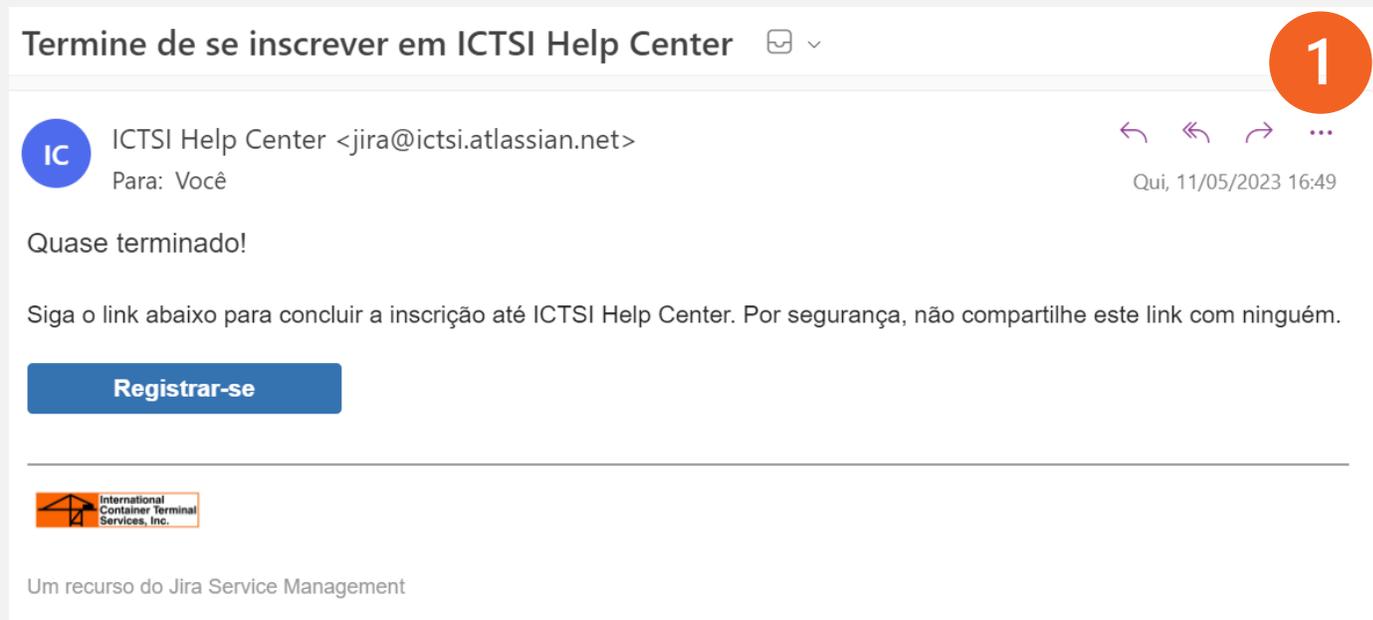
Ao clicar irá aparecer a tela nº 1 ao lado, selecione o botão **FAZER INSCRIÇÃO COM SENHA.**



Após selecionar acesse o seu email e verifique se chegou a mensagem informada na imagem do próximo slide.

Se o LINK não chegar clique no campo **REENVIO 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 8 – Ao clicar na solicitação é possível identificar as respostas e até mesmo interagir no campo comentário.

The screenshot displays a user interface for managing requests. At the top, a notification states: "Ana Paula Santana criou essa solicitação em Hoje 1:57 AM" with a "Mostrar informações" link. Below this, the "Atividade" section shows a response from "rc.rio" at "Hoje 1:57 AM" with a PDF attachment titled "567-RelatorioPre...port.pdf" (18 KB). Two automatic responses follow, both at "Hoje 2:53 AM", indicating status changes to "Validação de Documentos" and "Validação MAPA". At the bottom, there is a text input field labeled "Adicionar comentário". To the right, a sidebar contains: "Status" (VALIDAÇÃO MAPA), "Notificações ativadas", "Tipo de solicitação" (Solicitação de Desova), and "Compartilhada com" (Ana Paula Santana, Criador).

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.