

MANUAL

Central de atendimento ao cliente - CAC





CADASTRO TRANSPORTADOR

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 large 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) 3195-3131'. 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 visible on the right side of the page.

Passo 1 – Selecione a opção de acesso ao sistema e selecione primeiro o campo de tipo de acesso.

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.

Como podemos ajudar você?

Solicitação de Acesso ao Sistema
Solicitação de acesso para clientes (importadores, exportadores e armadores)...

Confirmação de e-mail para *

Nome *

Descreva o nome de acordo com o tipo de cadastro que é solicitado.

Anexo

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

Procurar

Doc em PDF, autenticado ou assinado eletronicamente

Tipo de Acesso *

- Transportador
- Cliente
- Despachante

Tipo de Empresa *

- Pessoa Física
- Pessoa Jurídica

Passo 2 – Irá abrir um formulário com campos para serem preenchidos, neste exemplo o cadastro é de **TRANSPORTADOR**.

Como podemos ajudar você?

Solicitação de Acesso ao Sistema
Solicitação de acesso para clientes (importadores, exportadores e armadores)...

Nome *
iTracker Transportes Ltda

Descreva o nome de acordo com o tipo de cadastro que é solicitado.

Anexo
Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure
Procurar

Doc em PDF, autenticado ou assinado eletronicamente

Tipo de Acesso *
 Transportador
 Cliente
 Despachante

Tipo de Empresa *
 Pessoa Física
 Pessoa Jurídica

Número do CNPJ *
Somente números
01222333000101

Telefone *
Fixo ou Celular
2125553333

Nome
Representante legal / Procurador
JORGE OTAVIO JR.

Nº CPF
Representante legal
03325512300

Endereço *
Empresa ou Residencial
RUA JORGE SILVA

Número *
123

Complemento *
GALPAO 1

Cep *
22212000

O email é importante que seja controlado, pois ele dará acesso a outros usuários internamente na organização.

Email *
Usuário de acesso ao sistema
operacional@itracker.com.br

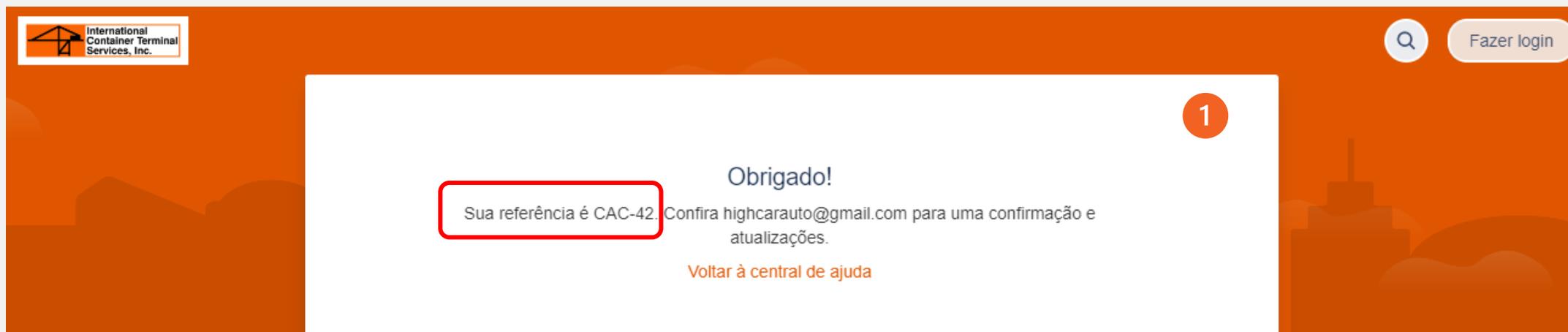
Enviar Cancelar

Desenvolvido por Jira Service Management

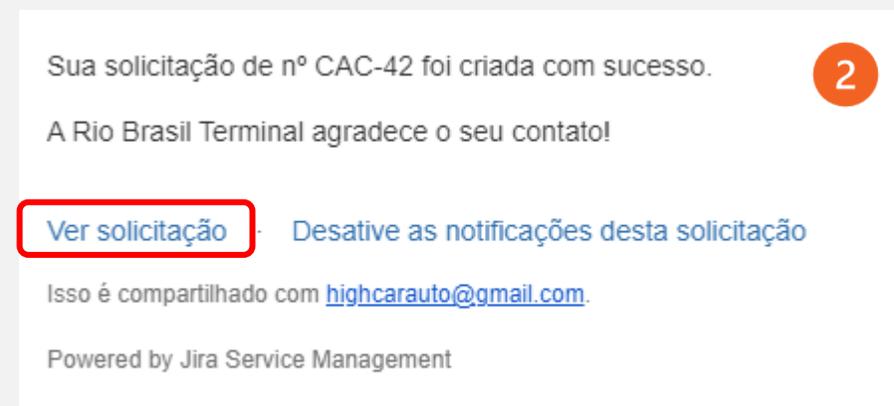
O email é importante ter relação com a organização, **não recomendamos** colocar email de colaboradores internos.

Essas informações tem que ser a mesma do documento em anexo, **Ata ou Contrato Social**.

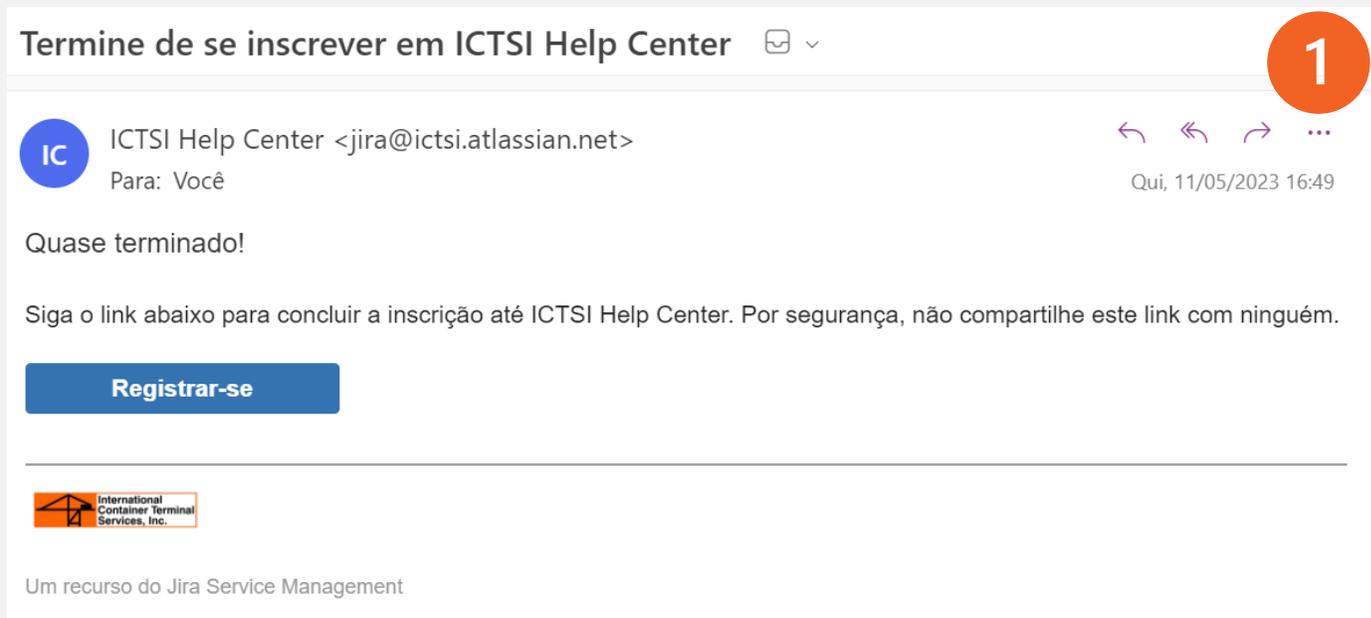
Passo 3 – Após o envio das informações preenchidas o sistema irá gerar um número de identificação que será enviado para o email do solicitante.



Irá chegar no seu email uma mensagem com as informações de numero de solicitação e as opções para acompanhamento, neste primeiro contato é importante realizar o cadastro clicando na opção **VER SOLICITAÇÃO**.



Passo 4 – Após o recebimento do link o cliente deverá ativar o seu acesso registrando e criando uma senha de acesso ao portal. Essa ação é necessária apenas uma única vez, caso precise acessar novamente o portal não é necessário cadastro.



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 5 – 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.