

MANUAL

Central de atendimento ao cliente - CAC





CADASTRO NOVO DESPACHANTE

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

The screenshot shows the website header with the logo "RIO BRASIL TERMINAL An ICTSI Group Company" on the left. The navigation menu includes "SOBRE NÓS", "NOSSO NEGÓCIO", "GOVERNANÇA", "ÁREA DO CLIENTE", and "SUSTENTABILIDADE". The "ÁREA DO CLIENTE" dropdown menu is open, listing several 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". A red arrow points from the highlighted menu item to the phone number. To the right, there is a search bar with "English" and a magnifying glass icon. Below the banner, there is a section titled "Comunicado" and another section with the text "FAZER DOS PORTOS AO REDOR DO MUNDO COM CRESCIMENTO POSITIVO E SUSTENTÁVEL".

Passo 2 – 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 * **3**

Nome * **4**

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

Anexo **5**

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

Procurar

Doc em PDF, autenticado ou assinado eletronicamente

Tipo de Acesso * **1**

- Transportador
- Cliente
- Despachante

Tipo de Empresa * **2**

- Pessoa Física
- Pessoa Jurídica

Passo 3 – Neste exemplo a solicitação de cadastro é de acesso a despachante, sendo assim é necessário que ele preencha as informações iniciais com os dados do cliente (importador/exportador).

 **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

Número do CNPJ *
Somente números

Telefone *
Fixo ou Celular

Nome
Representante legal / Procurador

Nº CPF
Representante legal

Endereço *
Empresa ou Residencial

Número *

Complemento *

Passo 4 – Após preencher os dados do importador/exportador, o solicitante irá preencher os campos de despachantes que serão vinculados a esse CNPJ, podendo ser um ou + de um.

Despachantes / Comissária

Nome do Despachante*
Informar o despachante responsável pelo desembaraço da carga

Email*
E-mail do despachante

CPF*
Apenas números

RG*
Apenas números

Deseja incluir mais Despachantes?*

Sim
 Não

Enviar Cancelar

HELIO GOMES
h.gomes@nomedaempresa.com
10123512455
20559875

Sim
 Não

Nome do Despachante
Despachante responsável pelo desembaraço da carga

Email
E-mail do despachante

CPF
Apenas números

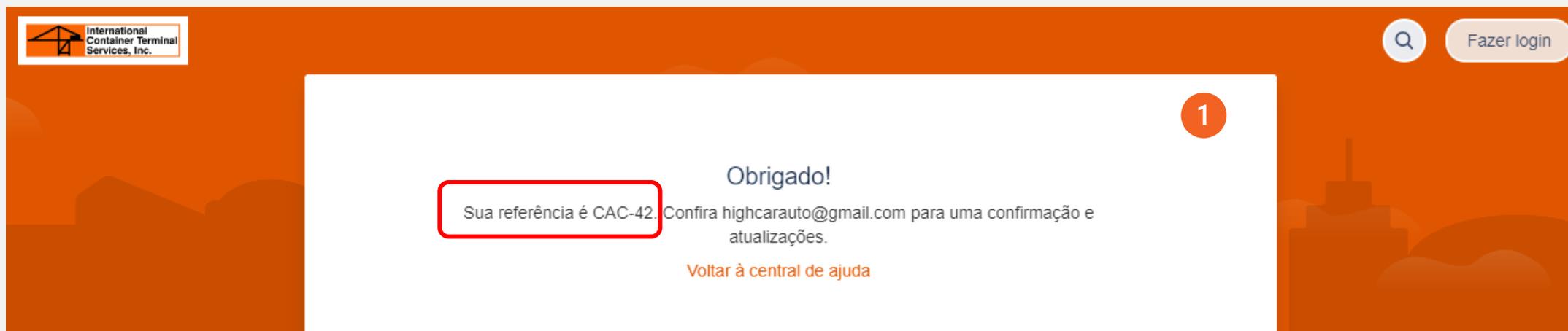
RG
Apenas números

Nome do Despachante
Despachante responsável pelo desembaraço da carga

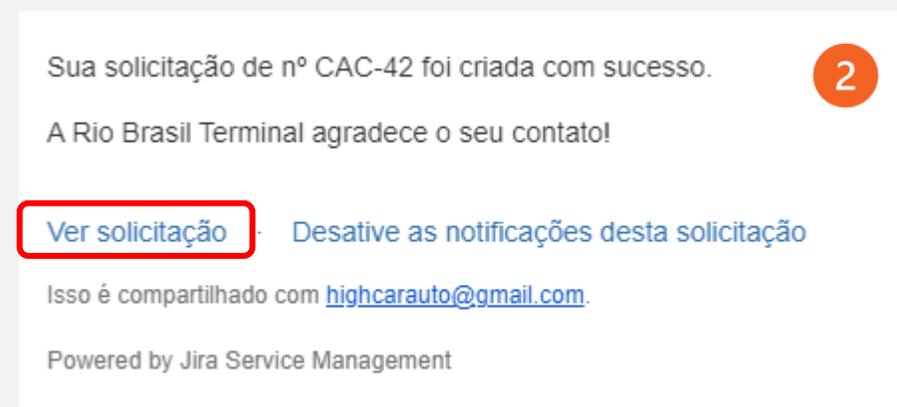
Email
E-mail do despachante

Neste campo o cliente poderá adicionar uma ou mais despachantes. Ao selecionar **SIM** outros campos irão abrir, conforme imagem acima.

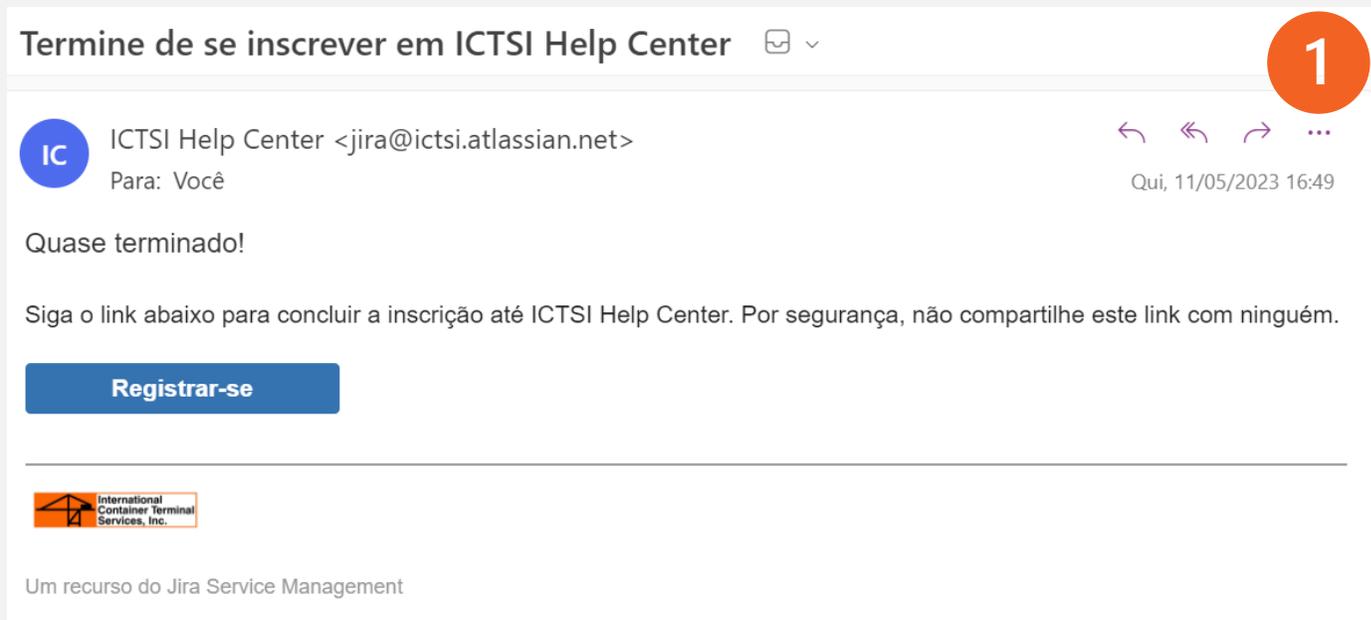
Passo 3 – Após o envio das informações preenchidas o sistema irá gerar um número de identificação que será enviado para o email do solicitante.



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.