

PARÂMETROS DE TEMPO DE ATENDIMENTO PARA O CLIENTE – REV.03

A Portonave trabalhará para que o:

1. Tempo de atendimento do transportador no terminal seja de até 1 (uma) hora, desde que os caminhões compareçam dentro da janela de agendamento;
2. Tempo de liberação do COMEX seja de no máximo 2 (duas) horas;
3. Tempo de liberação no faturamento seja de no máximo 2 (duas) horas;
4. Para a vistoria física, o contêiner deverá ser posicionado na data agendada, desde que o agendamento seja feito com no mínimo 1 (um) dia de antecedência.
5. Tempo de atendimento do Cadastro de Acesso seja de no máximo 2 (duas) horas e para aprovação de documentação de motorista seja de no máximo 24 (vinte e quatro) horas;

NOTA 1: Parâmetros de tempo de atendimento garantidos dentro dos padrões operacionais, desde que não ocorram eventos extraordinários ou de força maior. São exemplos de eventos extraordinários ou de força maior: chuva forte, ventos fortes, descargas atmosféricas, enchentes, cerração, nevoeiro, sistema do governo fora de operação, entre outros eventos que não representem falha na prestação de serviço por parte da Portonave.

NOTA 2: As solicitações de liberação serão atendidas, desde que enviadas dentro do horário de expediente de cada setor/área.