

## Parâmetros de Tempo de Atendimento para o Cliente – REV.04

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. 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.

**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.