

Bem-vindo ao nosso serviço de chat!

Nosso objetivo é oferecer um atendimento rápido e eficiente, garantindo que você obtenha as informações necessárias de forma clara e acessível.

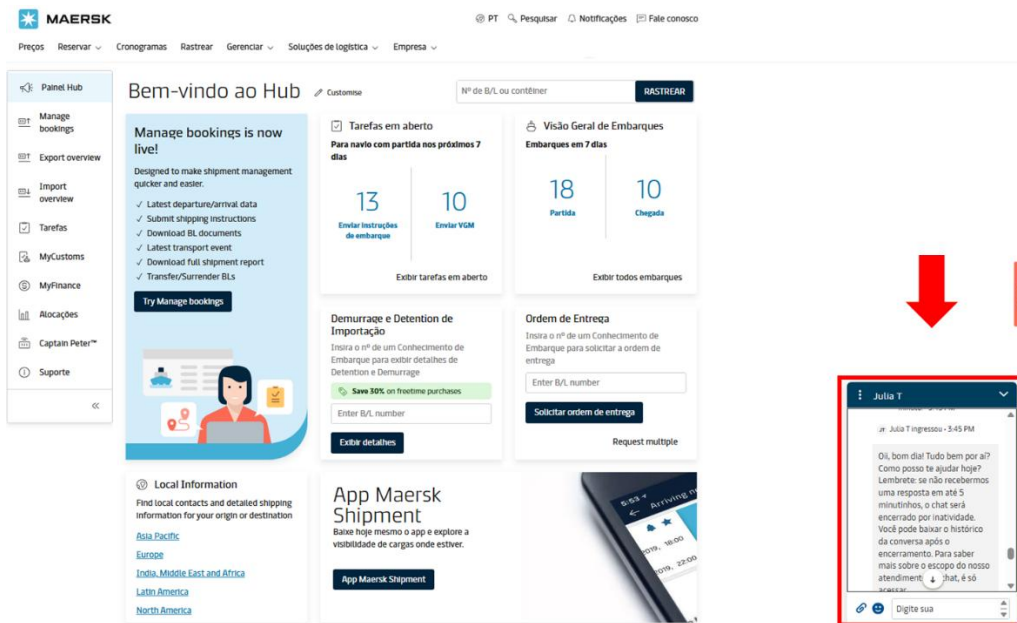
Como funciona?

Para dúvidas rápidas, faça seu login no [Site da Maersk](#) e converse com um de nossos agentes em português.

O chat possui um tempo limite de inatividade:

- Se não houver resposta em **5 minutos**, o chat ficará temporariamente inativo de forma **automática**, até que haja um novo contato. Nesse período, o chat não será encerrado.
- Caso você envie uma nova mensagem dentro de até **4h úteis**, o mesmo chat será reativado e o protocolo de atendimento reaberto.
- Após esse período, o atendimento será **encerrado** definitivamente e, ao retornar ao chat, um novo protocolo será gerado.

Esse sistema mantém o atendimento organizado e permite que nossos atendentes ajudem mais clientes sem deixar conversas abertas por muito tempo.



The image shows a screenshot of the Maersk website's 'Hub' interface. The top navigation bar includes the Maersk logo, language selection (PT), search, notifications, and a login link. The main content area is titled 'Bem-vindo ao Hub' and features several service tiles: 'Manage bookings is now live!', 'Tarefas em aberto' (Open tasks) with a 'RASTREAR' button, 'Visão Geral de Embarques' (General view of shipments), 'Demurrage e Detention de Importação', 'Ordem de Entrega', 'Local Information', and 'App Maersk Shipment'. A red arrow points from the 'RASTREAR' button to a chat window titled 'Julia T'. The chat window shows a message from the system: 'Oi, bom dia! Tudo bem por aí? Como posso te ajudar hoje? Lembrete: se não recebermos uma resposta em até 5 minutinhos, o chat será encerrado por inatividade. Você pode baixar o histórico da conversa após o encerramento. Para saber mais sobre o escopo do nosso atendimento, clique aqui.' The chat input field is labeled 'Digite sua'.



Envio e Recebimento de arquivos

Durante o atendimento, nossos agentes podem enviar documentos, orientações e passo a passo diretamente pelo chat.

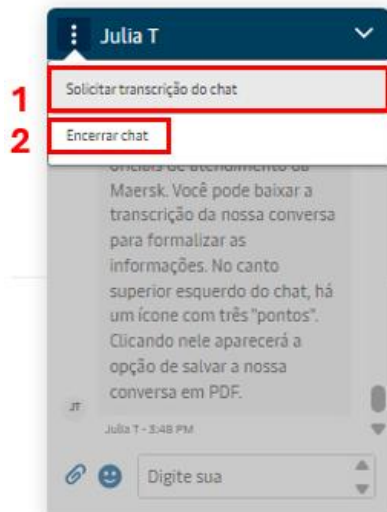
Você também pode anexar até 5 arquivos por conversa (formatos como .pdf, .jpg, .xlsx, entre outros), com limite de 5 MB por arquivo. O chat também permite o envio de emojis.

Aviso: O **chat** é um canal **oficial** de atendimento Maersk. Não é necessário **reforçar informações** por **e-mail**. Para manter um **registro**, recomendamos **solicitar a transcrição** durante ou ao final do atendimento.

Como salvar a transcrição:

No menu localizado no canto superior esquerdo da tela, você encontrará as opções de salvar a transcrição e encerrar o chat.

- (1) Clique em **"Solicitar transcrição do chat"** para que o sistema gere um PDF com as últimas 200 mensagens.
- (2) Caso deseje finalizar o atendimento, selecione **"Encerrar chat"** no mesmo menu.





Escopo do CHAT

CARGAS	CADASTROS
• Suporte no Rastreamento (Importação e Exportação); • Informações sobre devolução de contêineres.	• Atualização de dados na conta; • Reenvio do EDI ao terminal somente após o Gate Out. <i>(Reenvio do EDI para Cargas Gate In: contatar o time por e-mail)</i>
SUPORTE	
• Assistência na utilização do nosso site; • Consulta de Freetime, valores para alteração de BL e taxas locais do Brasil. • Bookings (atualizações e informações); • Suporte no envio de Instruções de embarque (SI) e VGM; • Retificação de Informações Manifestadas após embarque (Exportação no Brasil) • Consulta de número do CE Mercante.	

Para assuntos que não estão dentro do nosso escopo, por favor, entre em contato através dos seguintes canais:

- **Exportação:** br.export@maersk.com
- **Importação:** br.import@maersk.com
- **Financeiro:** br.cash.collections@maersk.com (Cash) ou br.collections@maersk.com (Crédito)
- **Suporte de vendas:** sales.support@maersk.com
- **Suporte Técnico:** CENWWWVCREG@maersk.com
- **Telefone:** +55 (11) 3164-4752

Brazil Chat Team

Maersk Brasil Brasmar Ltda
Santos - SP | Brasil