

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.

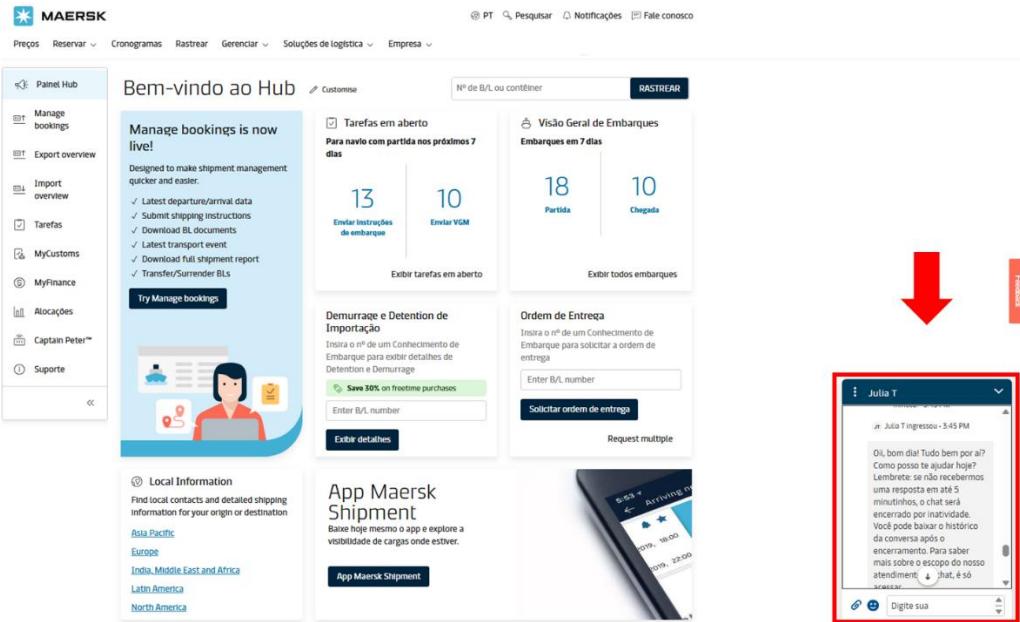
Como funciona?

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 screenshot shows the Maersk Hub homepage. On the left, there's a sidebar with links like 'Manage bookings', 'Tarefas', 'MyCustoms', 'MyFinance', 'Alocações', 'Captain Peter™', and 'Suporte'. The main area has sections for 'Manage bookings is now live!', 'Tarefas em aberto', 'Visão Geral de Embarques', 'Demurrage e Detenção de Importação', and 'Ordem de Entrega'. A large red arrow points from the bottom right towards a zoomed-in view of a chat window on the right side of the screen. The chat window shows a message from 'Julia T' at 3:45 PM: 'Olá, bom dia! Tudo bem por ai? Como posso te ajudar hoje? Lembrete: se não recebermos uma resposta de você dentro de 5 minutos, 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.' Below the message is a text input field with placeholder text 'Digite sua pergunta'.

Envio e Recebimento de arquivos

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

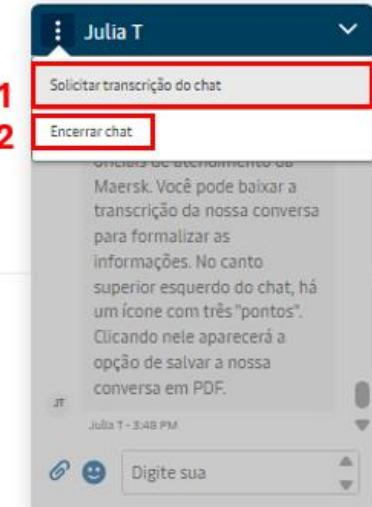
Você também pode anexar até 5 arquivos por conversa (formatos como .pdf, .jpg, .xlsx, entre outros), com limite de 5 MB por arquivo. O chat também permite o envio de emojis.

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
Supporte no Rastreamento (Importação e Exportação); Informações sobre devolução dos 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; Bookings (atualizações e informações); Suporte no envio de Instruções de embarque e VGM; Consulta de Freetime, Valores de alteração de BL e Taxas Locais do Brasil.	

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:** CENWWWSCREG@maersk.com
- **Telefone:** +55 (11) 3164-4752

Brazil Chat Team

Maersk Brasil Brasmar Ltda

Santos - SP | Brasil