

## Cancelamento de Embarque – REV.05

Para solicitar o cancelamento de embarque, é necessário enviar e-mail para [prontidao@portonave.com.br](mailto:prontidao@portonave.com.br) com as seguintes informações:

1 - Enviar e-mail para [prontidao@portonave.com.br](mailto:prontidao@portonave.com.br) informando no assunto: CANCELAMENTO DE EMBARQUE / NOME DO NAVIO/VIAGEM.

2 – Informar no corpo do e-mail o motivo do cancelamento, booking e nº container(es).

2.1 – Caso a unidade for retirada do Terminal, deve-se informar no escopo do e-mail para que possamos proceder com os ajustes e seguir as instruções abaixo:

2.1.1 – No Portal do Cliente na opção Operação/Documental > Fluxo de Saída, cadastrar novo processo com o tipo “Cancelamento de Exportação” no Portal do Cliente, após criado clicar no botão “submeter Comex” para cancelamento da recepção da nota no CCT.

2.1.2 – Assim que o fluxo estiver liberado documental, deve-se registrar a guia de saída no portal (Guias > Guia de Saída).

2.1.3 – Após o agendamento, retornar ao Fluxo de Saída criado anteriormente e solicitar faturamento da unidade para a data agendada. O comprovante de pagamento dos valores deve ser anexado ao fluxo. O setor de faturamento irá faturar e alterar o status para faturado.

2.1.4 – Após faturado a unidade está apta para ser retirada.

O setor de Prontidão irá desvincular a(s) unidade(s) do navio de embarque e mover para quadra de espera (navio DUMM). Retornando no e-mail com a confirmação do cancelamento.

É de extrema importância que o cancelamento seja solicitado o mais breve possível a fim de que o cliente não tenha prejuízos no embarque indevido de determinada unidade. Pedido de cancelamento que de alguma forma comprometa a operação do navio, serão avaliados junto a área de Planejamento Portuário do Terminal.

Os cancelamentos devem respeitar o horário de expediente abaixo, em casos excepcionais a solicitação deve ser direcionada a área de Planejamento Portuário através do e-mail [planners@portonave.com.br](mailto:planners@portonave.com.br).

**Horário de Atendimento – Documentação Exportação (Prontidão):**

Segunda a sexta-feira: 8:30h às 12:00h e das 13:00h às 18:30h.

Sábado: 9:00h às 13:00h.

Em caso de dúvidas entrar em contato pelos telefones (47) 2104-3460 / 2104-3821 / 2104-3408 / 2104-3429 / 2104-3459 ou pelo e-mail [prontidao@portonave.com.br](mailto:prontidao@portonave.com.br).