

- 1. Gostaria de registrar uma reclamação/elogio, como faço?**
Para registrar uma reclamação ou elogio, acesse o link https://app.pipefy.com/portals/libraport_rc opção **Feedback de Clientes**.
Você receberá sem seu e-mail que estamos realizando as tratativas de sua solicitação.
- 2. Estou com dúvidas no faturamento, com quem eu posso solicitar ajuda?**
Para solicitar informações, dúvidas, envio de faturamento, estimativas e prorrogação de boletos, acesse o link https://app.pipefy.com/portals/libraport_rc opção **Solicitar Atendimento**.
- 3. Como enviar o comprovante em caso de pagamento à vista?**
Para que o processo seja liberado, por favor, realize o pagamento na conta (indicada) e nos encaminhe o comprovante em arquivo anexo, através do e-mail de envio da estimativa. Dessa forma, nosso time de cobrança realiza a conferência e baixa do pagamento, para liberar o processo para agendamento do carregamento.
*Após o envio do comprovante de pagamento, o tempo máximo para a liberação da carga é de 1 hora. (Horário comercial)
- 4. Carga bloqueada, como faço para regularizar a pendência financeira?**
Para regularização acesse o link https://app.pipefy.com/portals/libraport_rc opção **Solicitar Atendimento**.
Você receberá sem seu e-mail que estamos realizando as tratativas de sua solicitação. Nosso time de Relacionamento com Clientes realizará consultas com o time de Apoio à Receita Federal e se informar sobre os motivos do bloqueio.
- 5. Quais os documentos necessários para entregar a carga destinada à exportação?**
Para o recebimento da carga, é necessário solicitar para a transportadora realizar o agendamento através de nosso portal de Relacionamento com Clientes, basta acessar o link a seguir https://app.pipefy.com/portals/libraport_rc opção **Agendar Exportação** e anexar a Nota Fiscal.
- 6. Qual fluxo devo seguir para agendar carregamento de Exportação?**
Para realizar o agendamento dos carregamentos de exportação siga as instruções do passo a passo:
Passo 1 – Acesse o link https://app.pipefy.com/portals/libraport_rc opção **Planejamento**, selecione **Agendar Exportação**
Passo 2 - Clique em: - Transportador > Carregamento > Carregamento DU-E
Passo 3 - Será disponibilizado uma caixa de lista para que seja informado a(s) DUE(s) para carregamento.
Ao finalizar, clique em **Enviar**
- 7. Como faço para agendar a retirada do container vazio?**
Para agendar coleta de container vazio, a transportadora deve acessar o link https://app.pipefy.com/portals/libraport_rc opção **CNTR vazio** e realizar o preenchimento do formulário.
Em seguida você receberá em seu e-mail, a confirmação que a solicitação foi realizada com sucesso. E o nosso time de Agendamento, retornará por e-mail com a ordem de coleta.

8. **Quais são os horários de parametrização da Receita Federal?**

Durante os dias úteis são 5 horários de parametrização, conforme abaixo:

1° horário: 08:30

2° horário: 10:30

3° horário: 13:20

4° horário: 15:40

5° horário: 17:40

9. **Como solicitar a prorrogação do regime?**

Para solicitar prorrogação do regime se faz necessário o Importador ou representante legal apresentar fisicamente uma petição simples no protocolo da RFB, solicitando a prorrogação do regime para um período de um ano, contendo nela informações do processo.

10. **Como solicitar o posicionamento para inspeção do MAPA (SIGVIG)?**

Para solicitar o posicionamento de um processo para inspeção do Mapa, por gentileza, siga as instruções do passo a passo.

Passo 1 - Acesse o link https://app.pipefy.com/portals/libraport_rc opção **Solicitar Atendimento**.

Passo 2 - Opção "**Puxe de Mercadoria**"

Passo 3 - Preencha o formulário.

Em seguida você receberá em seu e-mail, a confirmação que a solicitação foi realizada com sucesso. E o nosso time operacional realizará o puxe conforme data e horário informado.

11. **Como solicitar a retirada de amostras?**

Para solicitar a retirada de amostras, por gentileza, siga as instruções do passo a passo.

Passo 1 - Acesse o link https://app.pipefy.com/portals/libraport_rc opção: **Solicitar Atendimento**.

Passo 2 - Opção "**Puxe de Mercadoria**" e preencha o formulário.

Em seguida você receberá em seu e-mail, a confirmação que a solicitação foi realizada com sucesso e que o material foi posicionado para a retirada de amostra.

Após a solicitação de retirada de amostra, gentileza, solicitar a emissão do termo de coleta e amostra conforme as instruções do passo a passo.

Passo 1 - Acesse o link https://app.pipefy.com/portals/libraport_aduaneiro **Fale com o Aduaneiro**.

Passo 2 - Preencha o formulário Opção "**Retirada de amostra**"

Em seguida você receberá em seu e-mail, o termo de coleta e amostra que deverá ser impressa em três vias e apresentada no local onde a carga se encontra armazenada, para assinatura do conferente responsável pela operação.

12. **Como solicitar a repesagem do volume ou container?**

Passo 1 - Acesse o link https://app.pipefy.com/portals/libraport_rc opção **Solicitar Atendimento**.

Passo 2 - Opção "**Outros**"

Passo 3 - Preencha o formulário.

Em seguida você receberá em seu e-mail, a confirmação que a solicitação foi realizada com sucesso. E o nosso time operacional realizará a repesagem.

13. Como faço para agendar a retirada do container vazio?

Para agendar a retirada do container vazio, por gentileza, siga as instruções do passo a passo abaixo.

Passo 1 - Acesse o link https://app.pipefy.com/portals/libraport_rc opção **CNTR Vazio**.

Passo 2 - Preencha o formulário.

Em seguida você receberá em seu e-mail, a confirmação que a solicitação foi realizada com sucesso. E o nosso time de Agendamento, retornará por e-mail com a ordem de coleta.

14. Como solicitar o agendamento de carga e quais os documentos necessários?

Para agendar carga de **Importação**, por gentileza, siga as instruções do passo a passo abaixo.

Passo 1 - O transportador deverá cadastrar em nosso sistema Librahub, pelo do portal de atendimentos https://app.pipefy.com/portals/libraport_rc opção **Cadastro Librahub**.

Passo 2 – O transportador deve acessar <https://www.librahub.com.br/Librahub/> e preencher as informações solicitadas.

Ele deve escolher o período (manhã, tarde ou noite) em que o carregamento será efetuado. Em seguida, nosso time de agendamento retornará com o horário agendado.

Nota importante: A transportadora é responsável por fornecer ao motorista os documentos pertinentes ao transporte.

16. Para agendar carga de Exportação, por gentileza, siga as instruções do passo a passo abaixo.

Passo 1 - O transportador deverá acessar o link https://app.pipefy.com/portals/libraport_rc

Opção **Agendar Exportação**.

Passo 2 – Preencher o formulário.

Em seguida você receberá em seu e-mail, a confirmação que a solicitação foi realizada com sucesso. E o nosso time de Agendamento, retornará por e-mail com a ordem de coleta.

17. Como consultar a pendência na averbação?

As pendências de averbações dos processos, são comunicadas por e-mail para o despachante que solicitou a averbação, e para os contatos de e-mail que foram adicionados na solicitação.

18. Qual o procedimento para averbação e liberação da DI?

Siga as instruções do passo a passo abaixo para averbação e liberação da DI.

Passo 1 – Cadastrar -se em nosso portal, clique no link

https://app.pipefy.com/portals/libraport_aduaneiro opção **Cadastre-se**.

Passo 2 – Acessar o link https://app.pipefy.com/portals/libraport_aduaneiro com login e Senha.

Passo 3 – Preencher o formulário indicando a opção **“Averbação e Liberação”** e realizar o Upload dos documentos.

19. Quais os documentos necessários para averbação e liberação da DI?

Siga as instruções do passo a passo abaixo para averbação e liberação da DI.

Para os processos de **DI Consumo**:

Extrato da DI;

Se possuir retificação, é necessário anexá-la;

Conhecimento Original;

Nota Fiscal;

Informar se o Pagamento foi realizado pelo PCCE;

Se Não, gentileza, anexar a Exoneração e/ou Comprovante de pagamento ICMS.

Informar nos dados complementares da DI o NOME e CNPJ da COMISSÁRIA

20. Quando acontece a emissão do Certificado de Depósito?

A emissão do certificado de depósito ocorre, após realizar o upload dos documentos no portal aduaneiro e a conferência do saldo físico da mercadoria.

21. Como posso extrair o Certificado de Depósito?

Após emissão do certificado de depósito nosso time Aduaneiro envia para o solicitante o arquivo com o CD emitido, por meio do portal Aduaneiro.

Caso o CD tenha sido emitido há mais tempo e você necessita do arquivo, basta acessar o link do portal do Relacionamento com Clientes e realizar a solicitação:

https://app.pipefy.com/portals/libraport_rc opção Solicitar Atendimento.

22. Onde entregar o pedido de desistência de vistoria?

A carta de desistência de vistoria deve ser entregue ao protocolo da RFB, no balcão de atendimentos ou pelo e-mail protocolo.rfb@libraport.com.br