LeasePlan

Manual Portal do Gestor

O Portal do Gestor foi construído para você!

- A nossa proposta é de **agilizarmos** suas solicitações e termos **controle dos pedidos** e **tempo de resposta**, dados que não eram possíveis nas tratativas por e-mails que antigamente chegavam na caixa departamental do canaldogestor@leaseplan.com.

- Também desenvolvemos **fluxos pré-definidos** com a intenção de agilizarmos a troca de informações essenciais e entregarmos a solicitação da forma mais assertiva e completa, dentro do prazo estipulado.

- No Portal é possível o envio de **chats** dentro dos protocolos gerados e que facilitará a comunicação com os times internos da LeasePlan, assim como, uma visão com o rastreamento da solicitação de acordo com cada etapa.

Em breve iremos liberar mais serviços com fluxos determinados, assim como relatórios e demais sistemas unificados especialmente para você, Gestor de Frotas!

Sumário

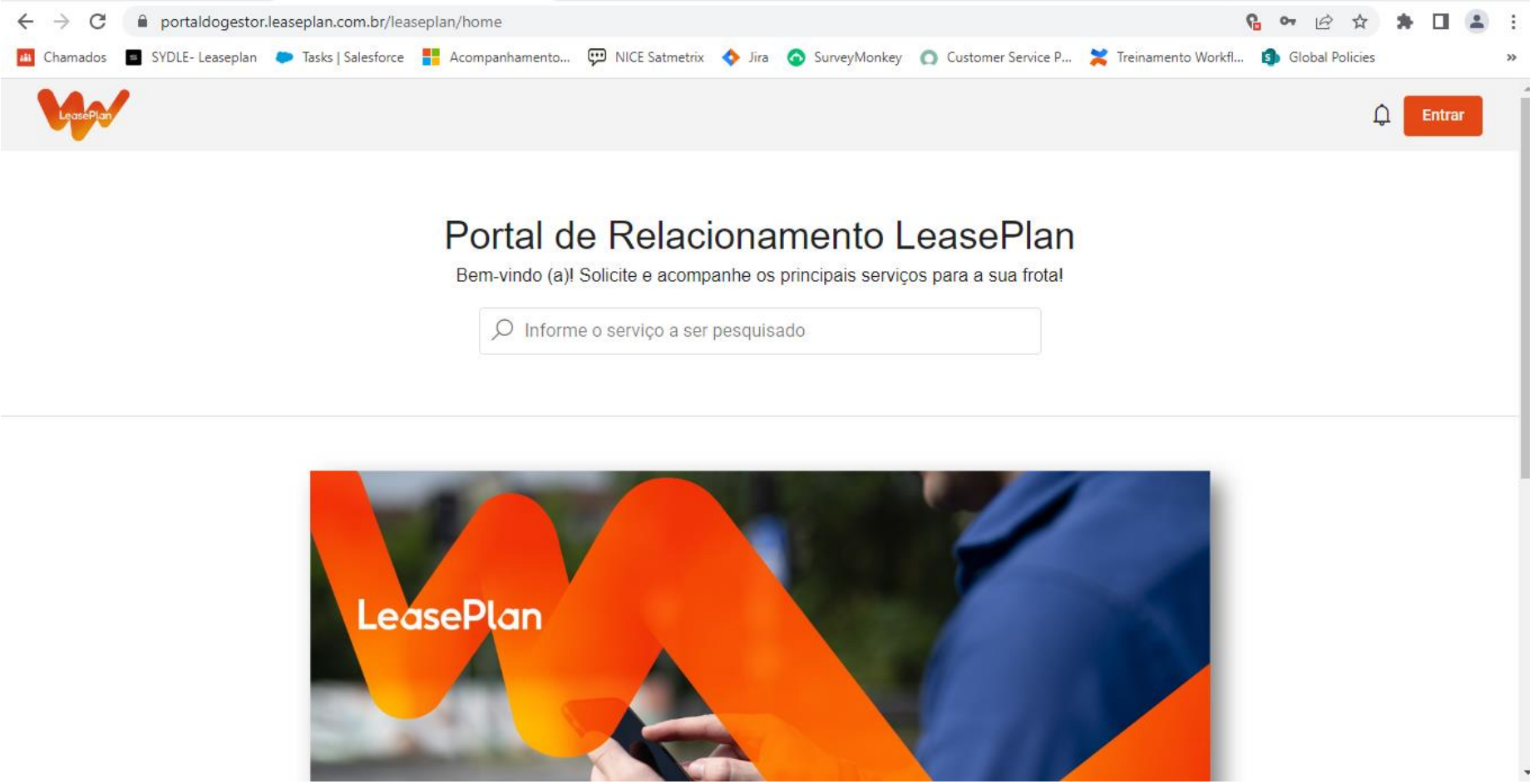
1. **Acesso ao Portal do Gestor**
2. **Solicitações de Serviços**
    - Ativação de Veículos
    - Desativação de Veículos
    - Reativação de veículos
    - Primeiro emplacamento de veículos
    - Atualização cadastral
    - Cancelamento de Solicitações
    - Encomendas
    - Pedidos de Documentos
    - Solicitações de Atendimento
    - Venda ao Condutor
    - Terminação e Coleta de Veículos
    - Transporte
    - Troca de Arrendatário
3. **Comunicações recebidas durante as solicitações**
4. **Meu Painel**
5. **Acesso ao Blog LeasePlan**

ACESSO AO PORTAL DO GESTOR

Acesso ao Portal do Gestor

Passo a passo

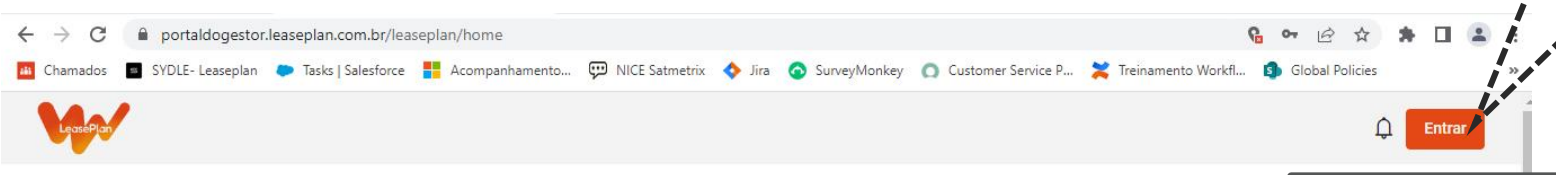
1 **Acessar o site: https://portaldogestor.leaseplan.com.br/**

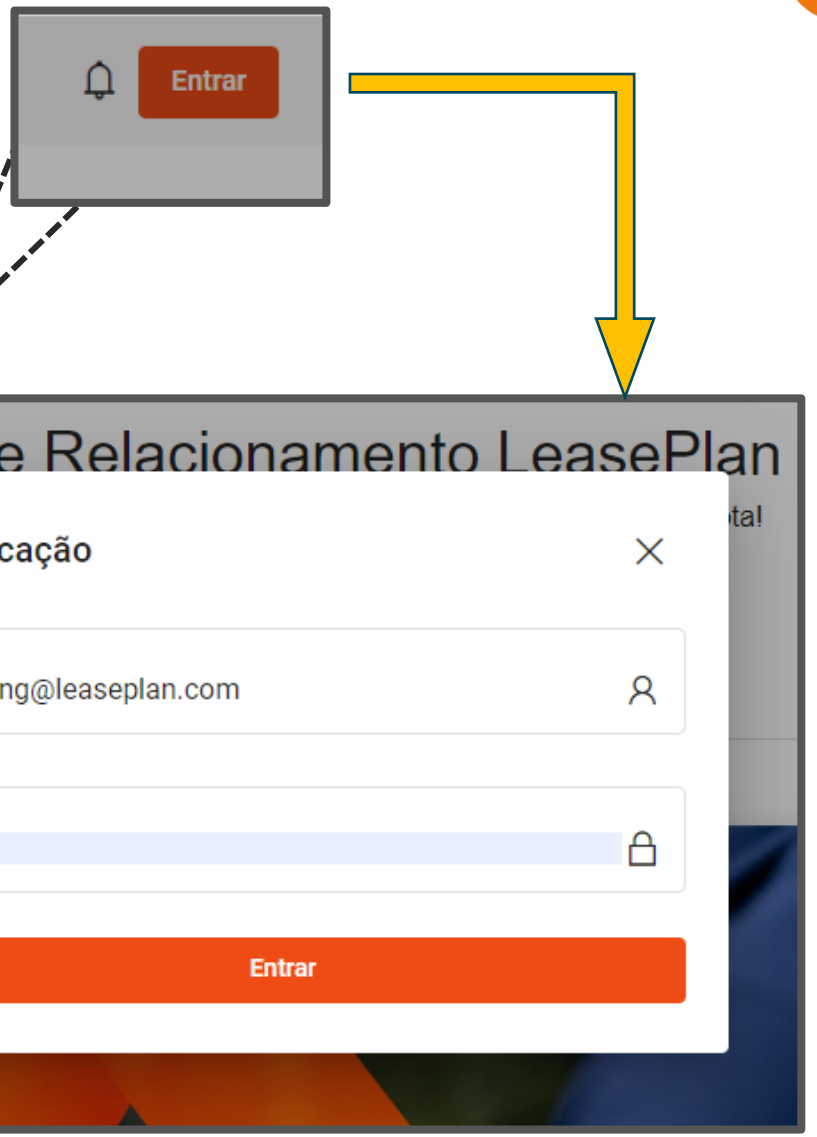


Acesso ao Portal do Gestor

Passo a passo

2 Realizar o login:





Portal de Relacionamento LeasePlan

Bem-vindo (a)! Solicite e acompanhe os principais serviços para a sua frota!

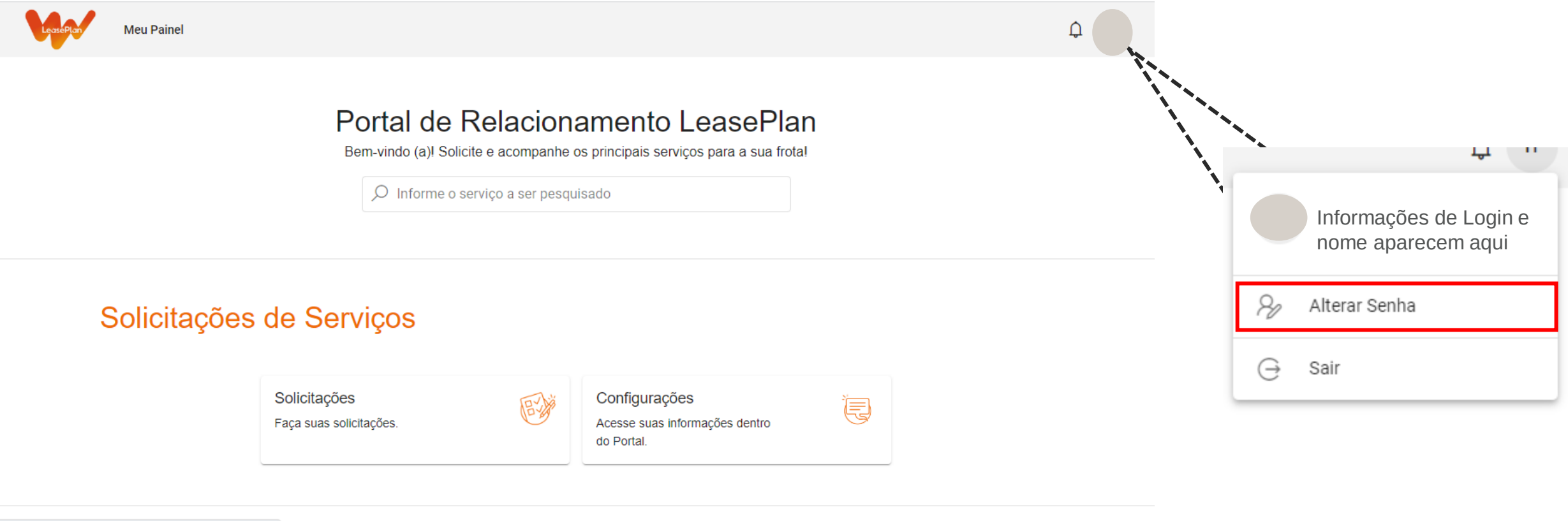
Informe o serviço a ser pesquisado

Alteração de Senha

Ao acessar o Portal do Gestor pela primeira vez, será necessário modificar a senha de acesso para uma de sua preferência das seguintes forma:

Passo a passo

3 **A primeira opção é clicar no canto superior direito nas suas iniciais e alterar a senha.**

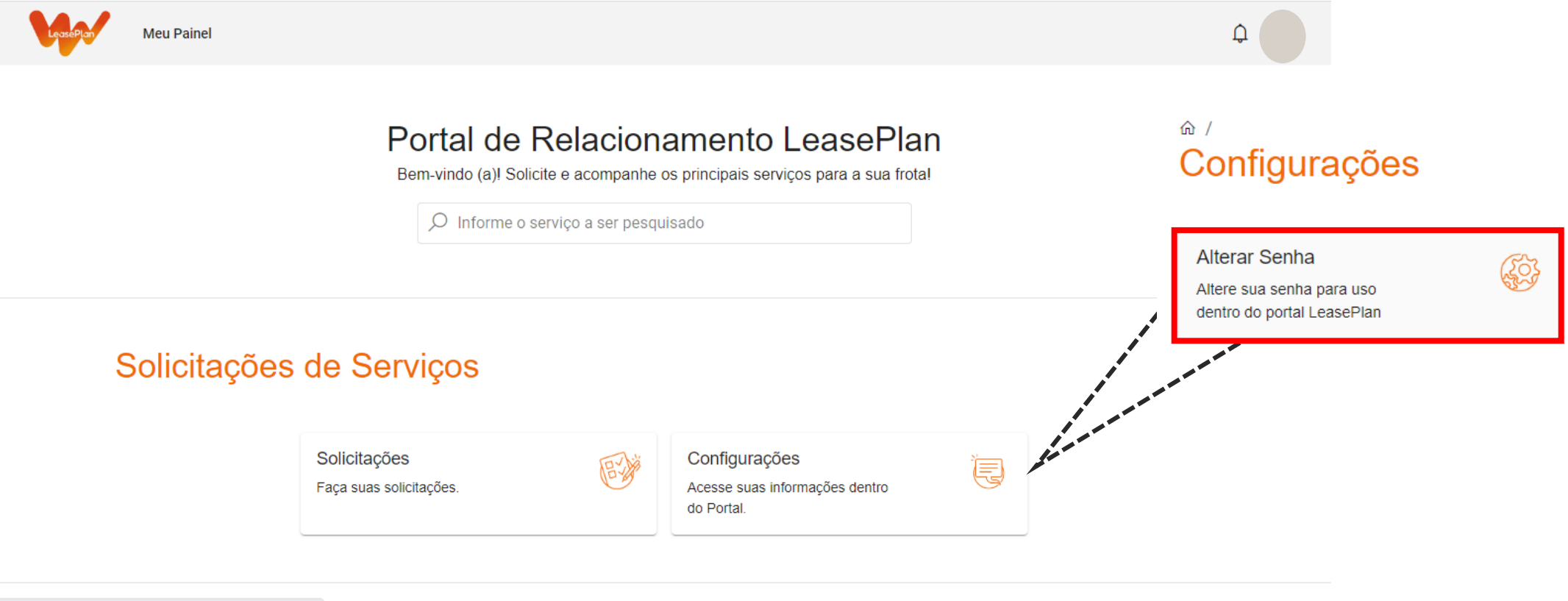


Alteração de Senha

Ao acessar o Portal do Gestor pela primeira vez, será necessário modificar a senha de acesso para uma de sua preferência das seguintes forma:

Passo a passo

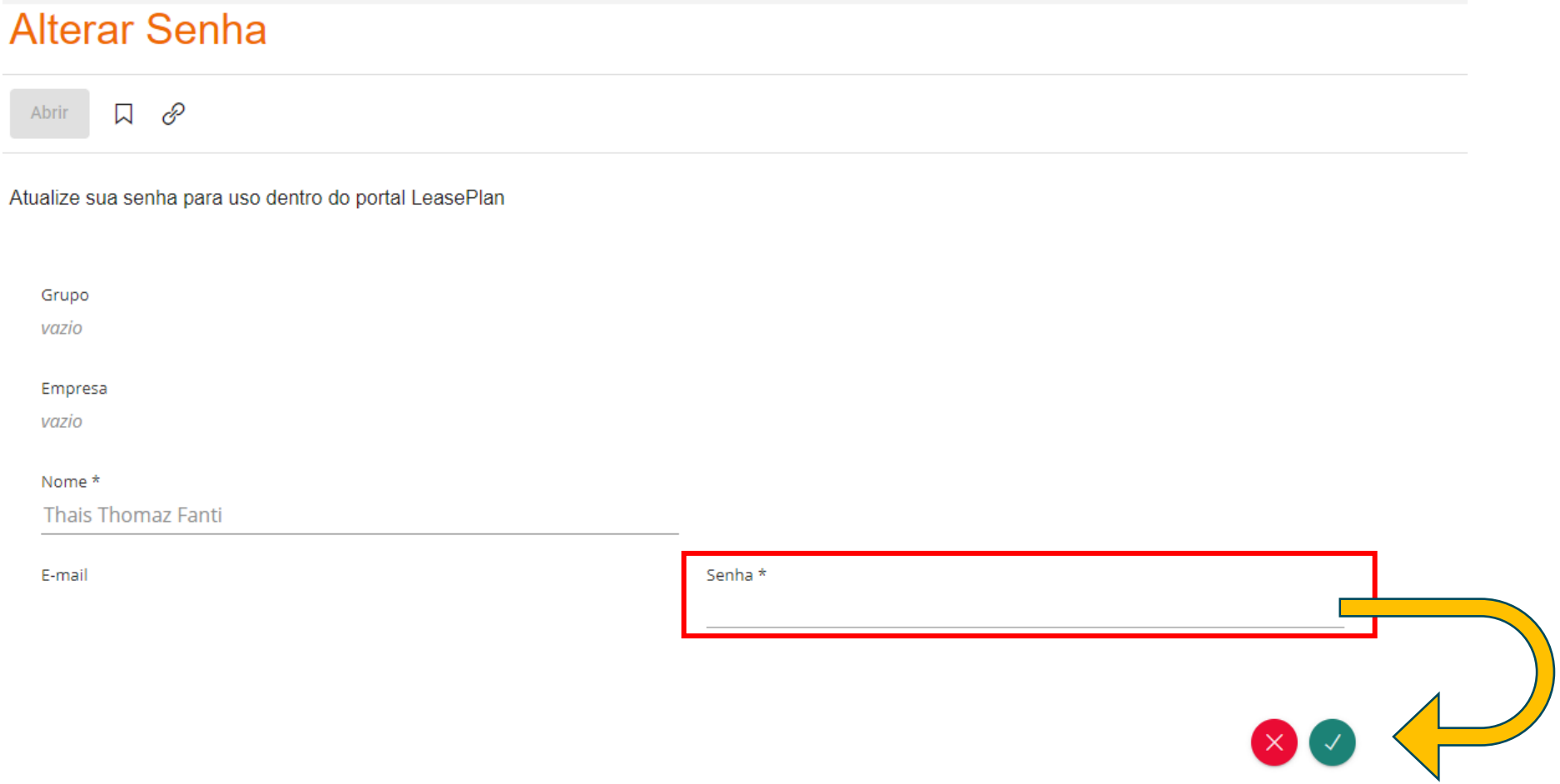
3 **A segunda opção é clicar nas configurações e escolher a opção de alterar a senha.**



Alteração de Senha

Passo a passo

3.1 **Após clicar em alterar a senha, abrirá a seguinte página onde no lugar indicado você deverá adicionar a nova senha e clicar no botão verde para salvar**



SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS

Solicitações de serviços

Passo a passo

1

Para realizar alguma solicitação de serviços na home page clique na opção correspondente e a janela de serviços disponíveis para solicitação via portal do gestor será aberta.

ATIVAÇÃO DE VEÍCULOS

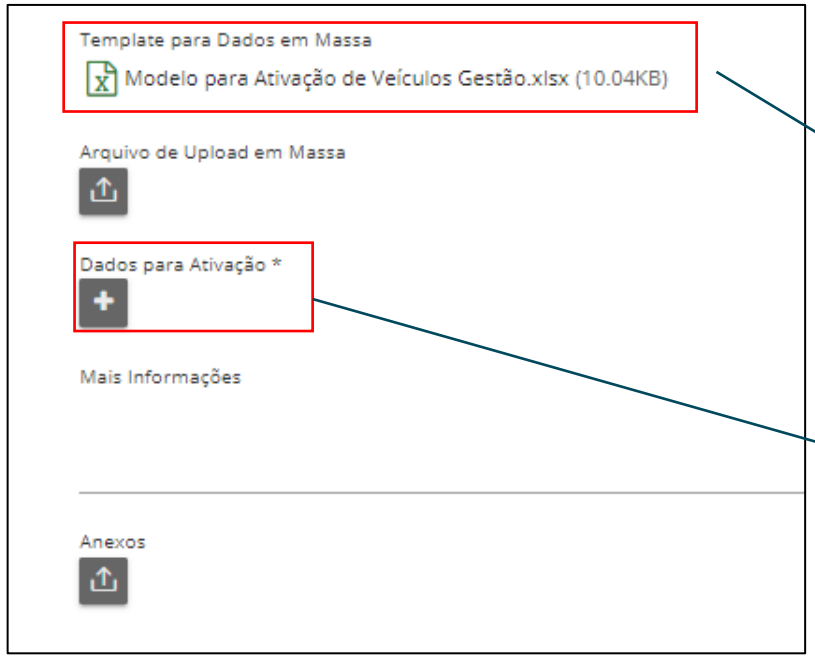
Ativação de Veículos Gestão

Passo a passo

1 **Clicar na opção correspondente**

2 **Escolher o tipo de serviço que precisa solicitar**

3 **Quando for escolhido o serviço de ativação de veículos há um informativo com todas as instruções de preenchimento do formulário necessário**



Para o envio das informações possui duas opções, uma planilha em excel com os campos para preenchimento que é fornecida para download quando há uma ativação de veículos em massa ou é disponibilizada a opção de clicar em "dados para ativação" que deve ser utilizada quando se tem a intenção de solicitar de forma unitária a ativação.

Ativação de Veículos Gestão

Checklist com as informações importantes sobre o formulário de ativação de veículos (Excel)

Para a efetuação da ativação de um veículo na gestão é importante que as informações fornecidas sejam equivalentes as disponíveis no Departamento Estadual de Trânsito da sua região.

Será realizada uma consulta no órgão para a conferência dos dados apresentados e retornaremos o Ticket para a sua conferência e alteração.

Campos que competem o preenchimento a LeasePlan
- **Número Contrato**
- **Número Cliente**
- **Número Pré Cálculo**

Seguem campos obrigatórios para que seja possível seguir com a ativação do veículo, referente aos demais campos o preenchimento fica a critério da necessidade do cliente.
- **Razão Social**
- **Nº CNPJ**
- **Placa**
- **Marca**
- **Modelo do Veículo**
- **Ano Fabricação**
- **Ano Modelo**
- **Chassi**
- **KM Atual**
- **Renavam**
- **Data Emplacamento**
- **UF emplacamento**
- **Cidade emplacamento**
- **Cor**
- **UF de Rodagem**
- **Cidade de Rodagem**
- **Nome Condutor**

Ativação de Veículos Gestão

Passo a passo

4

Preenchimento dos campos para a ativação de um veículo (unitário)

Dados para Ativação *

Dados para Ativação do Veículo

Número do Pré Calculo (Preenchimento LeasePlan)

Número Cliente (Preenchimento LeasePlan)

Número de Contrato (Preenchimento LeasePlan)

Razão Social *

CNPJ *

Centro de Custo

Placa *

Marca *

Modelo do veículo *

Versão

Motor

Ano Fabricação *

Ano Modelo *

Chassi *

Blindado?

Sim | Não

KM atual *

Renavam *

Data do emplacamento *

UF do emplacamento *

Cidade do emplacamento *

Cor *

UF de Rodagem *

Cidade de Rodagem *

Nome do Condutor *

E-mail do condutor

DDD+Celular

Nome do Gestor/Secretaria

E-mail do Gestor/Secretaria

DDD+Celular do Gestor/Secretaria

Mais Informações

Anexos

Passo a passo

4

Assim que finalizar o preenchimento clicar no botão sinalizado ao lado, que fica no canto direito inferior da tela de preenchimento

DESATIVAÇÃO DE VEÍCULOS

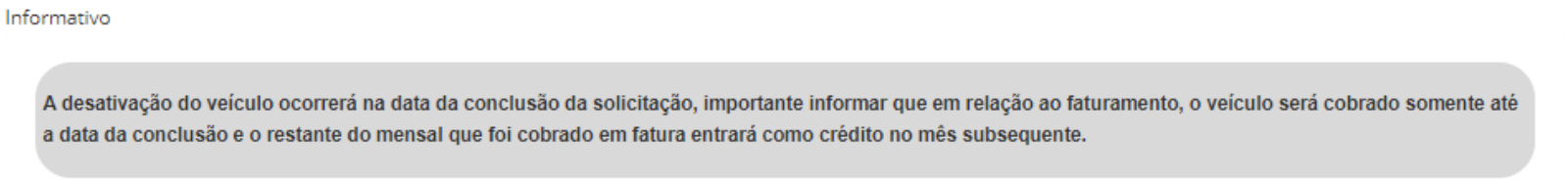
Desativação de Veículos Gestão

Passo a passo

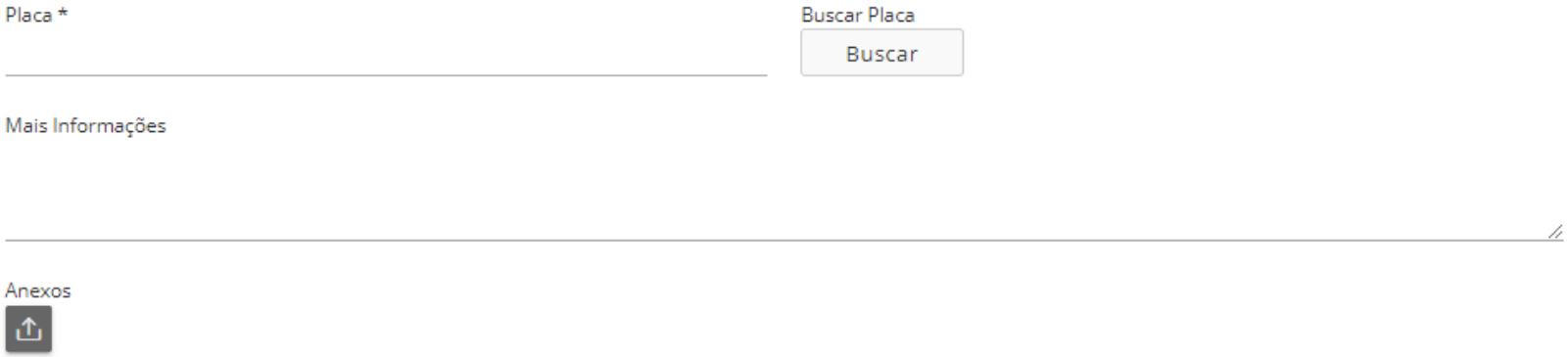
1 **Clicar na opção correspondente**

2 **Escolher o tipo de serviço que precisa solicitar**

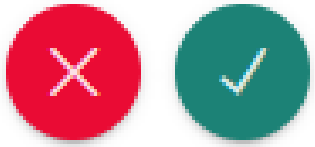
3 **Quando for escolhido o serviço de desativação de veículos há um informativo sobre a data de desativação e faturamento do veículo em processo de desativação.**



4 **Então, deve-se buscar a placa do veículo que será desativado e colocar comentários adicionais se necessário.**



5 **Assim que finalizar o preenchimento clicar no botão sinalizado ao lado, que fica no canto direito inferior da tela de preenchimento**



REATIVAÇÃO DE VEÍCULOS

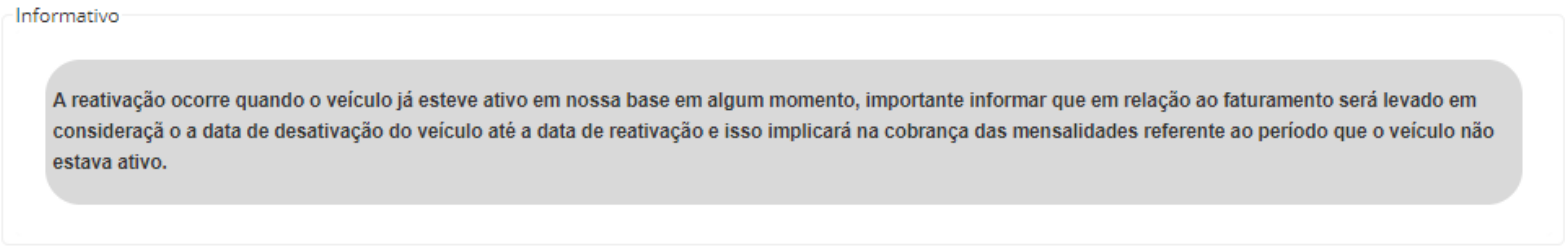
Reativação de Veículos Gestão

Passo a passo

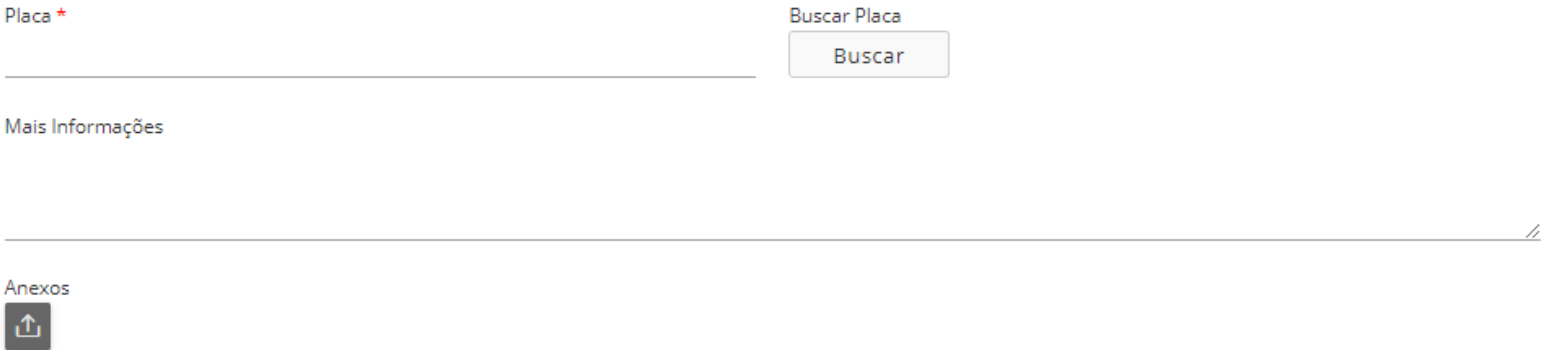
1 **Clicar na opção correspondente**

2 **Escolher o tipo de serviço que precisa solicitar**

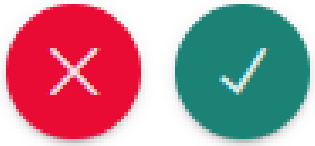
3 **Quando for escolhido o serviço de reativação de veículos há um informativo sobre a data de desativação e faturamento do veículo em processo de reativação.**



4 **Então, deve-se buscar a placa do veículo que será reativado e colocar comentários adicionais se necessário.**



5 **Assim que finalizar o preenchimento clicar no botão sinalizado ao lado, que fica no canto direito inferior da tela de preenchimento**



PRIMEIRO EMPLACAMENTO DE VEÍCULOS

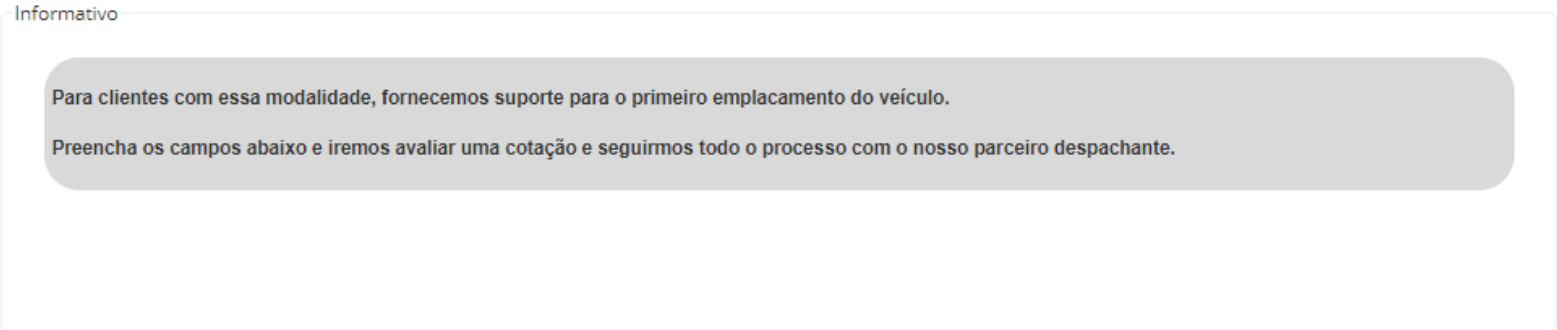
Reativação de Veículos Gestão

Passo a passo

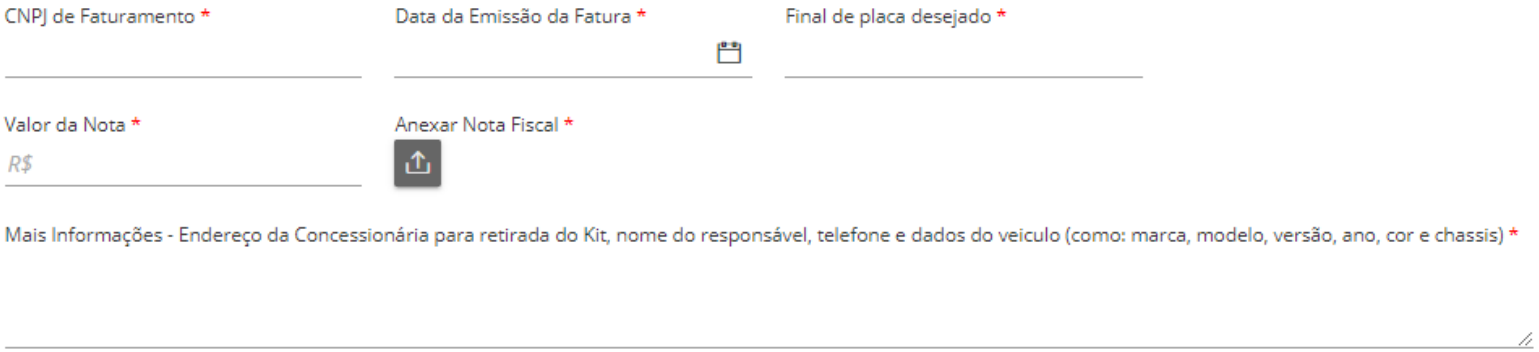
1 **Clicar na opção correspondente**

2 **Escolher o tipo de serviço que precisa solicitar**

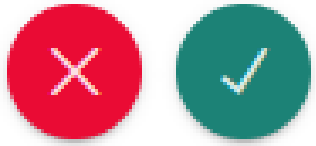
3 **Quando for escolhido o serviço de primeiro emplacamento há um informativo sobre como funciona o processo de emplacamento.**



4 **Então, deve-se preencher os campos obrigatórios sobre o veículo a ser emplacado e colocar comentários (obrigatórios).**



5 **Assim que finalizar o preenchimento clicar no botão sinalizado ao lado, que fica no canto direito inferior da tela de preenchimento**

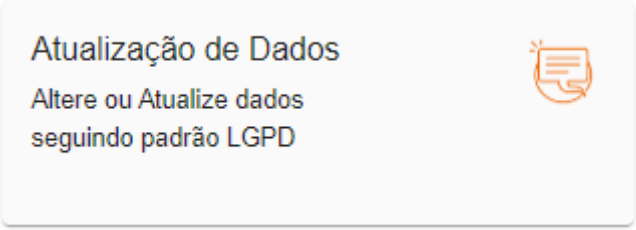


ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

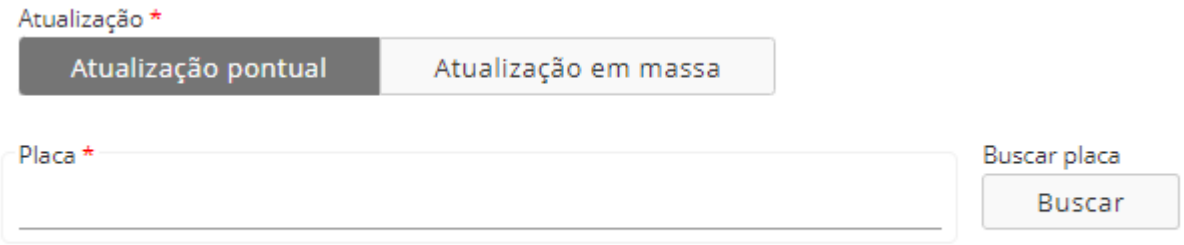
Passo a passo

1 **Clicar na opção correspondente**

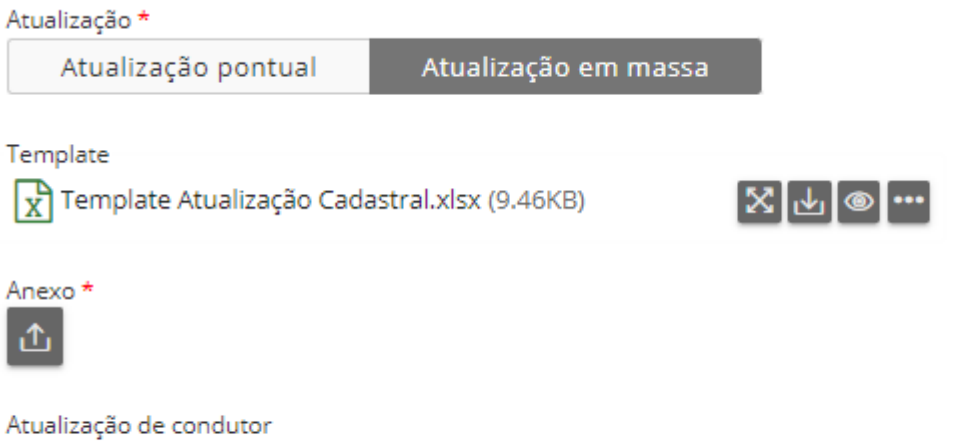


2 **Quando for escolhido o serviço de atualização cadastral há um informativo sobre quais são os campos obrigatórios para a atualização cadastral seja ela em massa ou individual.**

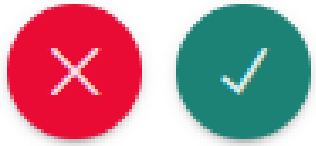
3.1 **Caso a atualização for pontual é apenas necessário buscar a placa e seguir com o preechimento dos campos como explicado no informativo**



3.2 **Caso a atualização seja em massa é disponibilizado um template para preenchimento dos campos necessários especificados no informativos e deve ser submetido o anexo da planilha em excel devidamente preenchida.**



4 **Assim que finalizar o preenchimento clicar no botão sinalizado ao lado, que fica no canto direito inferior da tela de preenchimento**



ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

Descritivo com as informações importantes sobre o formulário de atualização cadastral de veículos

Atualização de Condutor
Escolha "Alteração de Condutor" caso queira mudar alguma informação como por exemplo, número de telefone, e-mail, CNH, data de validade entre outros.
Agora você gestor pode atualizar diretamente a base da sua frota em nosso sistema.
Escolha se deseja uma atualização pontual de uma ou poucas placas ou se deseja fazer via upload (selecionar a opção atualização em massa).
Alteração de Condutor
Escolha "Alteração de Condutor" caso queira mudar o condutor atual do veículo e seus respectivos dados.
Campos obrigatórios para que a atualização de condutor possa ser concluída:
•Placa
•Nome
•E-mail
•Telefone
•Data de início (Quando o condutor começou a utilizar o veículo)
Para a atualização massiva gentileza se atentar a quantidade de caracteres aceitos conforme a informação acima do nome do campo, exemplo:
Nome do Condutor são somente aceitos 35 caracteres

CHAR (35)
Nome Condutor

<u>Importante, as informações serão atualizadas diretamente em nosso sistema, gentileza confirmar os dados antes de concluir.</u>
Para atualizar os dados do Gestor, será analisado internamente e se aprovado, ficará registrado em nosso sistema.
<u>Importante: a atualização em massa permite somente até 50 placas por upload.</u>

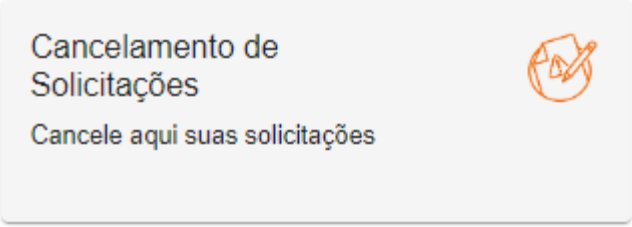
CANCELAMENTO DE SOLICITAÇÕES

CANCELAMENTO DE SOLICITAÇÕES

Caso você tenha aberto alguma solicitação de serviço que não é mais necessária a ação, você pode cancelar as solicitações necessárias

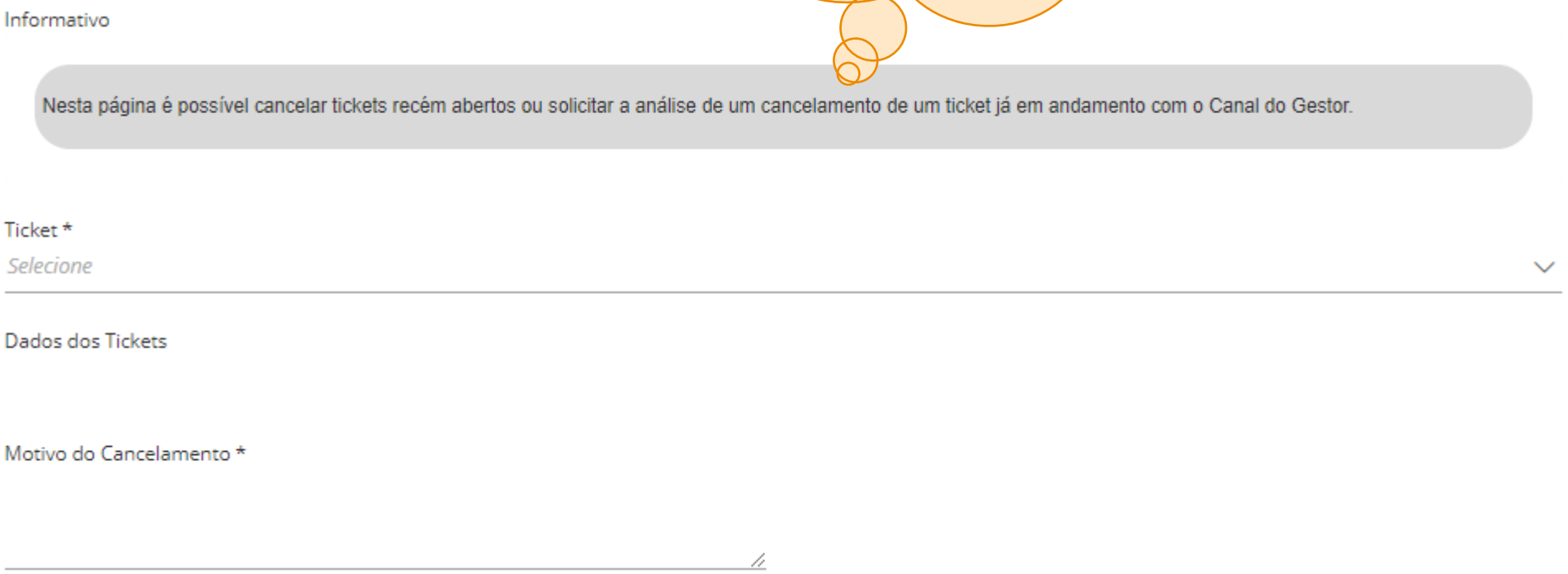
Passo a passo

1 **Clicar na opção correspondente**



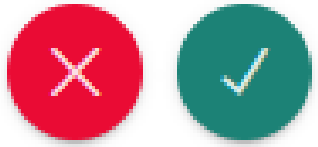
É importante lembrar que não é possível cancelar tickets recém abertos ou solicitar a análise de um cancelamento de um ticket já em andamento com o time do Canal do Gestor

2 **Então, preencha os campos com as informações necessárias, é importante que deixem claro o motivo do cancelamento do ticket**



Passo a passo

3 **Assim que finalizar o preenchimento clicar no botão sinalizado ao lado, que fica no canto direito inferior da tela de preenchimento**

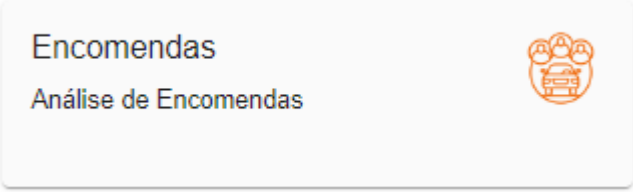


ENCOMENDAS

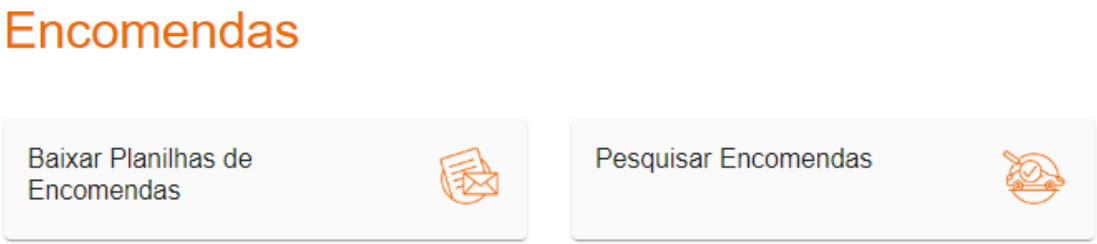
ENCOMENDAS

Passo a passo

1 **Clicar na opção correspondente**

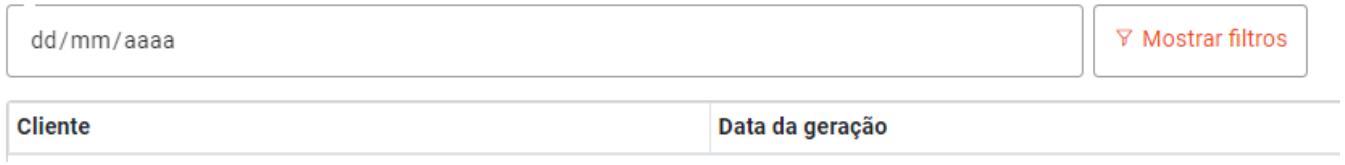


2 **Nesta opção você consegue pesquisar as encomendas em andamento e verificar status ou baixar a planilha com todas as suas encomendas**



Passo a passo

3.1 **Ao escolher baixar a planilha de encomendas os seguintes campos serão mostrados para que possam filtrar pela data da encomenda e realizar o download da planilha correspondente ao filtro aplicado**

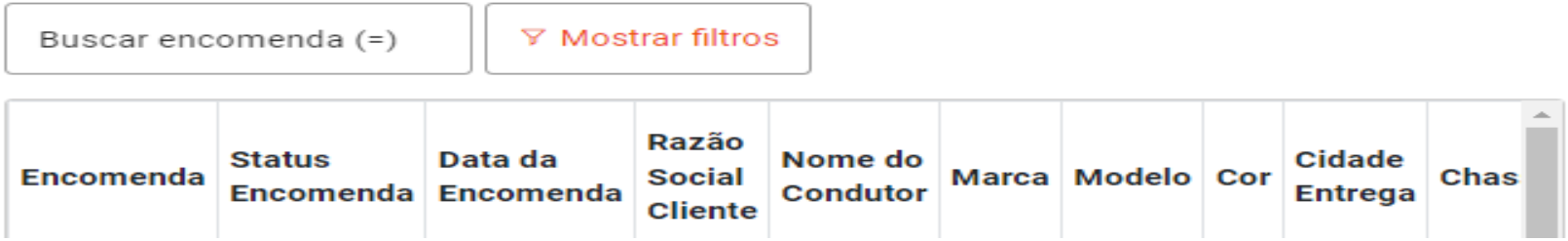


3.2 **Ao escolher buscar encomendas o campo de busca de encomenda será aberto e podem ser aplicados filtros de busca de acordo com a necessidade. Nesta opção não há possibilidade de download apenas verificação.**

Todas as suas encomendas estão em um único local, selecione o período ou filtre de acordo com o status desejado para visualizar os dados.

Para solicitar atendimento ou esclarecer dúvidas referente a este processo, pedimos que acesse na página de Solicitações, a opção chamada Solicitações de Atendimento e classifique a demanda com a categoria de Encomendas, lá é possível adicionar o número da encomenda e uma descrição para trabalharmos com o seu esclarecimento.

- Pedido Inserido: Pedido colocado na montadora, previsão inicial sob revisão (Montadora esta revisando a data para faturamento)
- Aguardando Faturamento: Aguardando fabricação/produção do veículo
- Documentação: Processo de emplacamento
- Blindagem: Veículo em processo de blindagem
- Acessórios: Instalação de acessórios
- Transporte: Processo de locomoção do veículo para o destino de onde será disponibilizado
- Disponibilizado: Veículo disponível para retirada/entrega



ENCOMENDAS

Passo a passo

Todas as suas encomendas estão em um único local, selecione o período ou filtre de acordo com o status desejado para visualizar os dados.

Para solicitar atendimento ou esclarecer dúvidas referente a este processo, pedimos que acesse na página de Solicitações, a opção chamada Solicitações de Atendimento e classifique a demanda com a categoria de Encomendas, lá é possível adicionar o número da encomenda e uma descrição para trabalharmos com o seu esclarecimento.

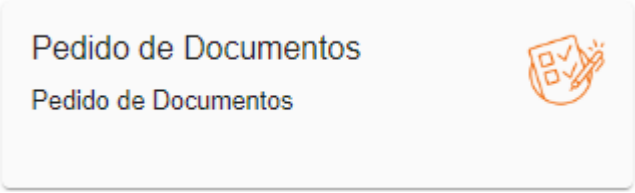
Pedido Inserido: Pedido colocado na montadora, previsão inicial sob revisão (Montadora esta revisando a data para faturamento)
Aguardando Faturamento: Aguardando fabricação/produção do veículo
Documentação: Processo de emplacamento
Blindagem: Veículo em processo de blindagem
Acessórios: Instalação de acessórios
Transporte: Processo de locomoção do veículo para o destino de onde será disponibilizado
Disponibilizado: Veículo disponível para retirada/entrega

PEDIDOS DE DOCUMENTOS

PEDIDOS DE DOCUMENTOS

Passo a passo

1 **Clicar na opção correspondente**



Neste acesso é possível solicitar Documentos como: Carta Verde e Procurações.

2 **Carta Verde: Carta Verde é um seguro, instituído pelo Grupo Mercado Comum do Mercosul, de responsabilidade civil obrigatório do proprietário e/ou condutor de veículos terrestres (automóvel passeio – particular ou de aluguel) não matriculados no país de ingresso em viagem.**
A nossa cobertura atende exclusivamente Terceiros.

Procuração: A procuração é essencial para rodagem no Mercosul por validar o direito do condutor sob aquele determinado veículo, a ausência deste documento pode incorrer na apreensão do veículo e sanções a depender da legislação local, sendo assim, a necessidade se faz necessária para todo e qualquer cliente.

PEDIDOS DE DOCUMENTOS – Carta Verde

Passo a passo

3.1 **Para a emissão de Carta Verde é apenas necessário selecionar o botão correspondente e preencher os campos obrigatórios, sendo eles dos condutores**

Tipo de Documento *

Emissão de Carta Verde | Procurações

Dados dos condutores

Nome *
Data de Nascimento *
Nacionalidade *
CPF *
RG *
Órgão Emissor *
Estado Emissão *
Estado Civil *
Profissão
Endereço Residencial *
CEP
Endereço *
Número
Bairro
Complemento
Estado *
Cidade
Ponto de referência

Dados dos Sobre a Viagem

Período Viagem Ida *
Período Viagem Volta *
Países Mercosul
Selecione
Placa Veículo *
Endereço para Postagem *
CEP
Endereço *
Número
Bairro
Complemento
Estado *
Cidade
Ponto de referência
Mais Informações

PEDIDOS DE DOCUMENTOS - Procurações

Passo a passo

3.2 **Para a emissão de Procurações é apenas necessário selecionar o botão correspondente e escolher a opção de tipo de procuração deseja solicitar (Particular ou Pública) e então preencher os campo obrigatórios para a solicitação descritos abaixo.**

Tipo de Documento *

Emissão de Carta Verde	Procurações

Procurações para Rodagem Mercosul *

Procuração Particular	Procuração Pública

É importante ressaltar que:

- **O prazo de validade da procuração particular é de 3 meses e a pública de 1 ano.**
- **É possível solicitar documentos de mais de um condutor caso as condições de viagem sejam semelhantes**

Dados dos condutores

Nome *
Data de Nascimento *
Nacionalidade *
CPF *
RG *
Órgão Emissor *
Estado Emissão *
Estado Civil *
Profissão
Endereço Residencial *
CEP
Endereço *
Número
Bairro
Complemento
Estado *
Cidade
Ponto de referência

Dados dos Sobre a Viagem

Período Viagem Ida *
Período Viagem Volta *
Países Mercosul
Selecione
Placa Veículo *
Endereço para Postagem *
CEP
Endereço *
Número
Bairro
Complemento
Estado *
Cidade
Ponto de referência
Mais Informações

Passo a passo

4 **Assim que finalizar o preenchimento clicar no botão sinalizado ao lado, que fica no canto direito inferior da tela de preenchimento**

SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO

SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO

Passo a passo

1 **Clicar na opção correspondente**

Solicitações de Atendimento

Solicitações Diversas

2 **Assim que selecionada a opção é aberta a janela com os campos abaixo para que possa nos solicitar um Atendimento.**

Tipo de Solicitação *

Selecione

Nome do Condutor

Ticket Associado

Selecione

Placa

Descrição Geral *

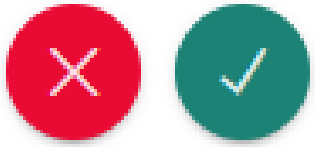
Anexos

3 **Para preencher o campo de tipo de solicitação será aberta uma drop box com a lista de mais recorrentes, mas caso sua solicitação não esteja listada apenas seleciona a opção de "outros**

- Alteração de Centro de Custo
- Dúvida de Multas
- Dúvidas ou Solicitação de Veículo Substituto
- Questionamentos de Manutenção
- Questionamentos de Sinistro
- Questionamentos de Demais serviços ao Condutor
- Dúvida Geral
- Solicitação de Relatório
- Encomendas
- Dúvidas de Faturamento
- Outros

Passo a passo

4 **Assim que finalizar o preenchimento clicar no botão sinalizado ao lado, que fica no canto direito inferior da tela de preenchimento**

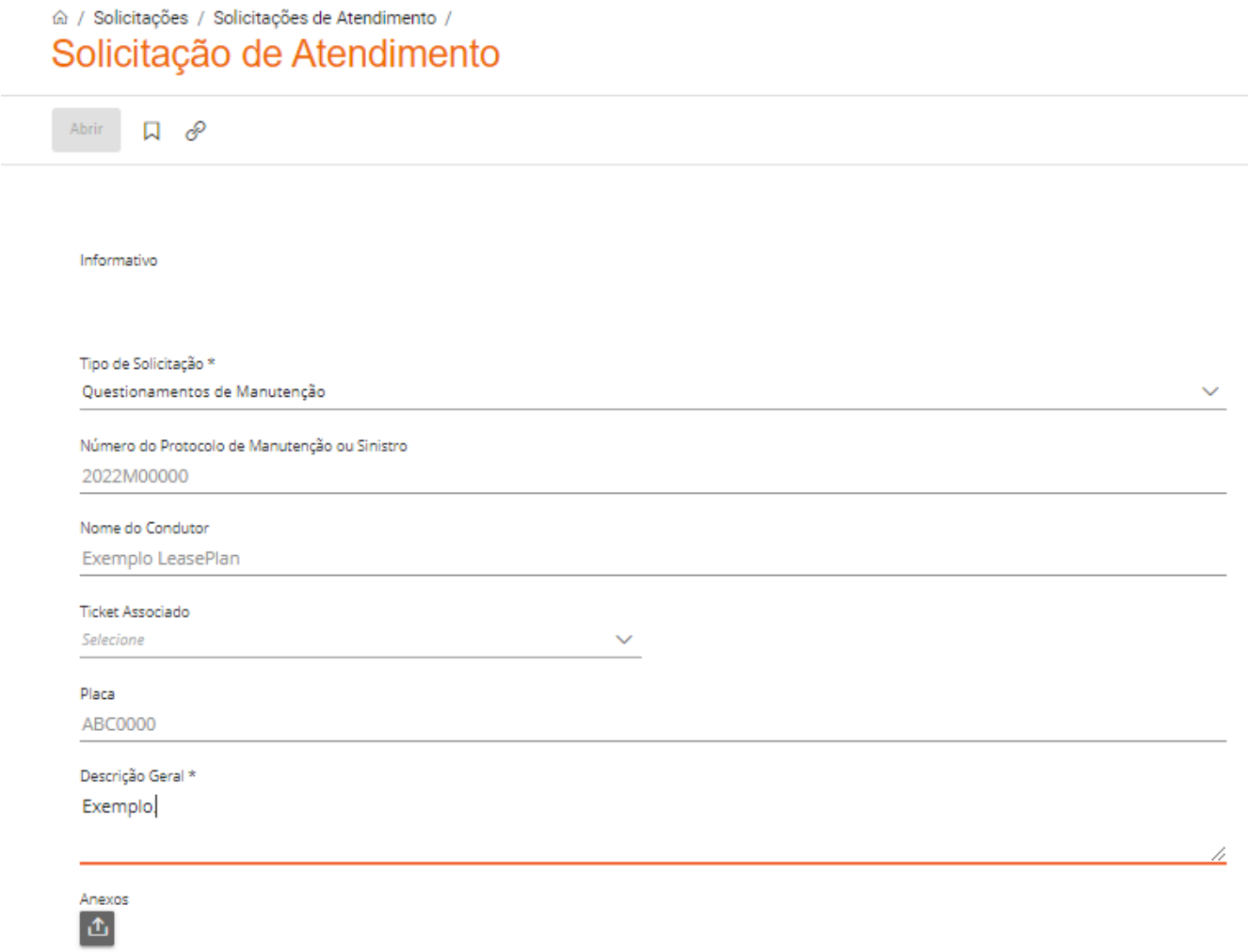


Nesta modalidade é possível cobrar updates ou enviar informações no chat do próprio ticket que pode ser encontrado no "Meu Painel"

Essa solicitação substitui os e-mails que eram encaminhados ao canaldogestor@leaseplan.com, etc.

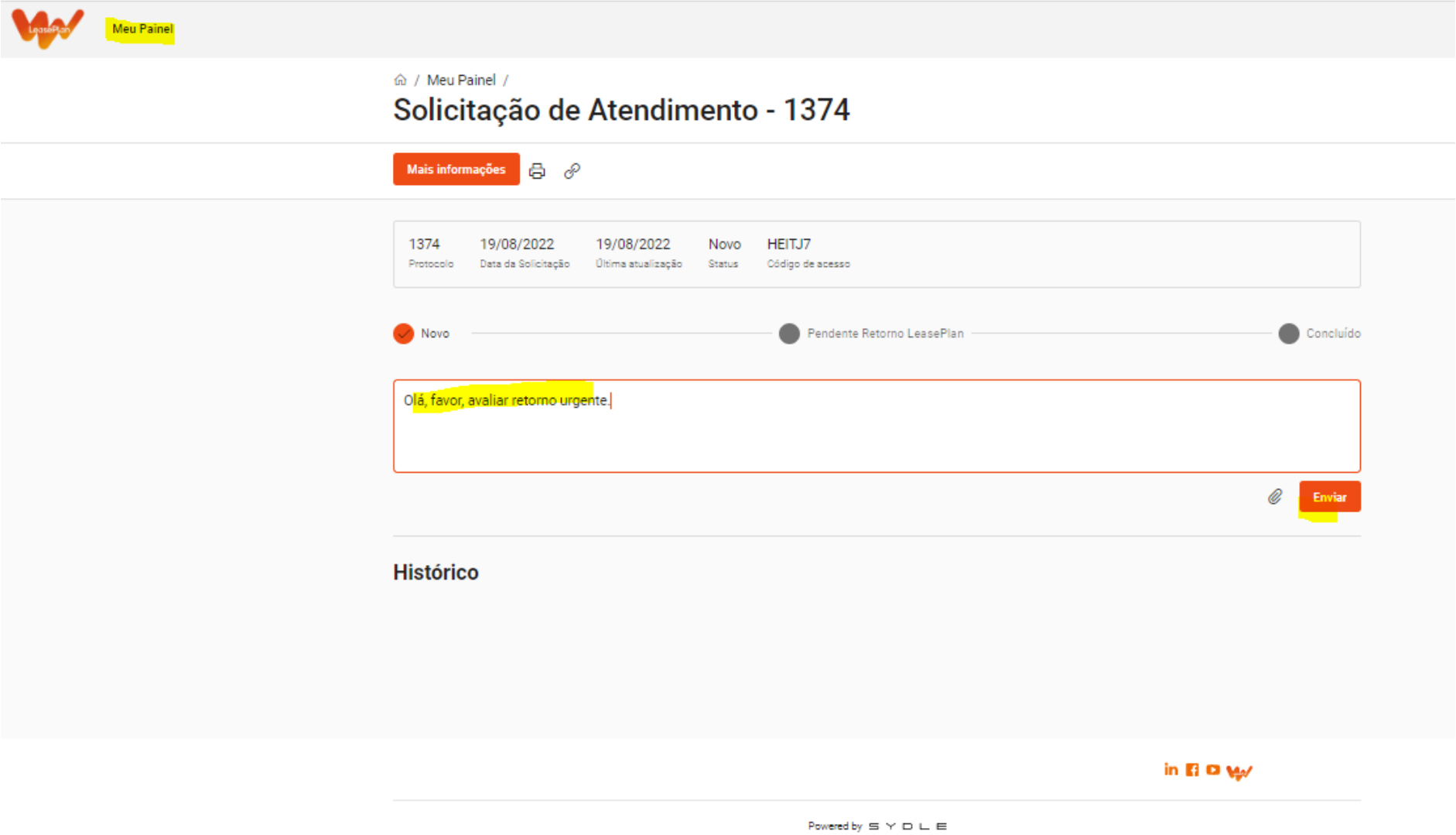
SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO

Exemplo de preenchimento



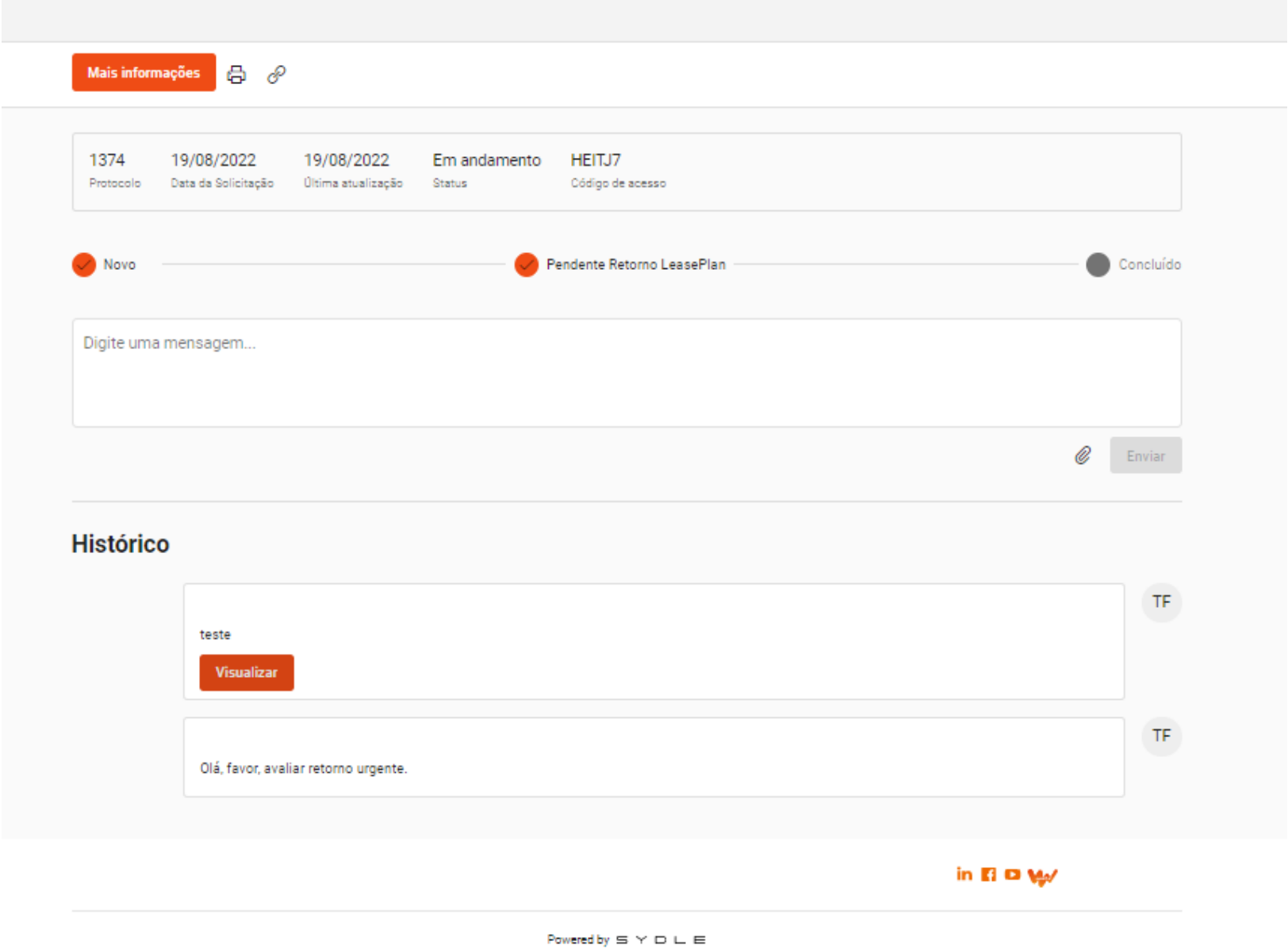
SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO

Exemplo de chat



SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO

Exemplo de chat

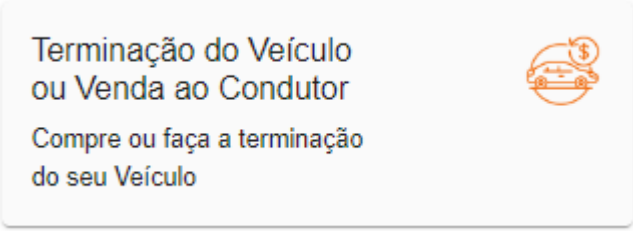


VENDA AO CONDUTOR

VENDA AO CONDUTOR

Passo a passo

1 **Clicar na opção correspondente**



2 **Assim que selecionada a opção é aberta a janela com as opções abaixo onde deve-se selecionar a opção de venda ao condutor**

3 **Assim que selecionada a opção é aberta a janela para que possa preencher o campo de placa do veículo que será comprado pelo condutor**

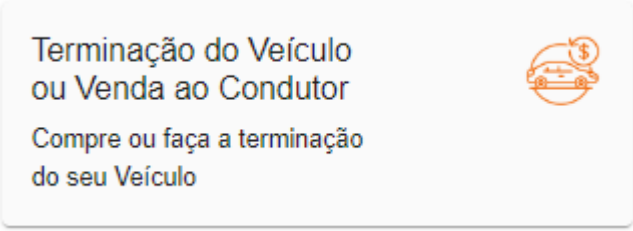
4 **Assim que finalizar o preenchimento clicar no botão sinalizado ao lado, que fica no canto direito inferior da tela de preenchimento**

TERMINAÇÃO E COLETA DO VEÍCULO

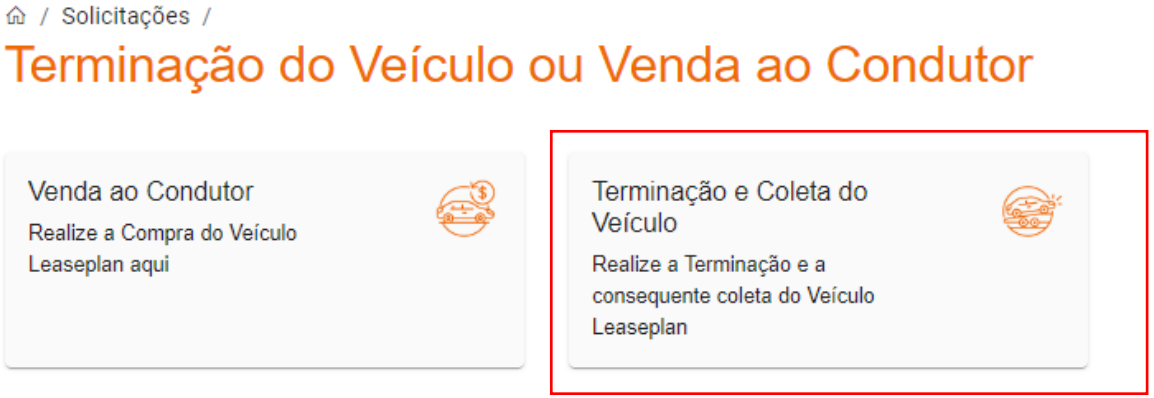
TERMINAÇÃO E COLETA DO VEÍCULO

Passo a passo

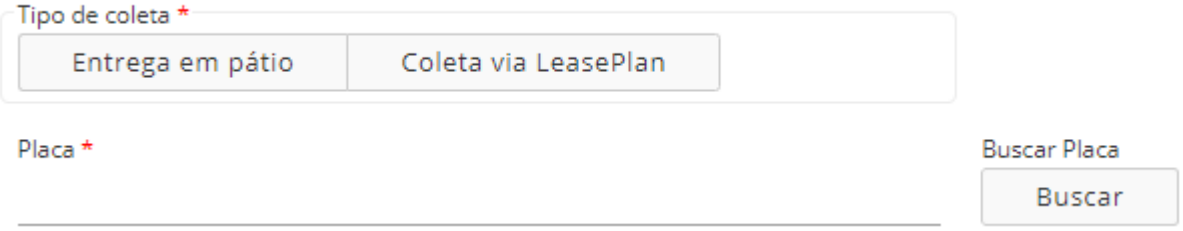
1 **Clicar na opção correspondente**



2 **Assim que selecionada a opção é aberta a janela com as opções abaixo onde deve-se selecionar a opção de terminação e coleta do veículo**



3 **Assim que selecionada a opção é aberta a janela para que possa escolher a forma de coleta do veículo e preencher o campo de placa do veículo que será terminado**



4 **Assim que finalizar o preenchimento clicar no botão sinalizado ao lado, que fica no canto direito inferior da tela de preenchimento**

É importante lembrar:

Caso opte pela devolução em Pátio o endereço para o qual deverá direcionar o veículo é:
Av. Nicola De Marchi, 2.000 – Bairro De Marchi – São Bernardo do Campo/SP
Horário de atendimento do pátio: 09:00hs às 11:30 e das 13:00hs às 16:30h
E somente o veículo poderá ser recepcionado na data informada.

IMPORTANTE: Por favor, leia com atenção o Guia de Devolução

Seguem considerações referente a entrega do veículo.

- **O veículo deve estar limpo e funcionando, caso contrário não poderá ser recebido.**
- **Retirar do veículo os objetos de uso pessoal e TAG (sem parar, conectcar e outros)**
- **Deverá ser devolvido o que foi inicialmente entregue com o veículo, exemplo:**
  - **Todas as chaves (original e reserva);**
  - **Documentos do veículo (CRLV);**
  - **Livro de revisões e manuais;Cartões com códigos de rádio e de chaves, cartão code;**
  - **Equipamento interior de série (triângulo, macaco, chave de roda etc);**
  - **Pneu sobressalente (estepe);**

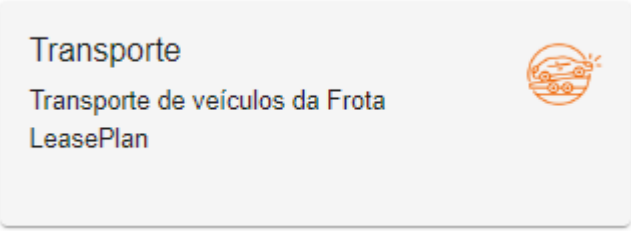
Lembrando que posterior a entrega do veículo não será aceito nenhum item de devolução obrigatória e será repassado o seu custo via unfair (repasse em fatura de não conformidades)

TRANSPORTE

TERMINAÇÃO E COLETA DO VEÍCULO

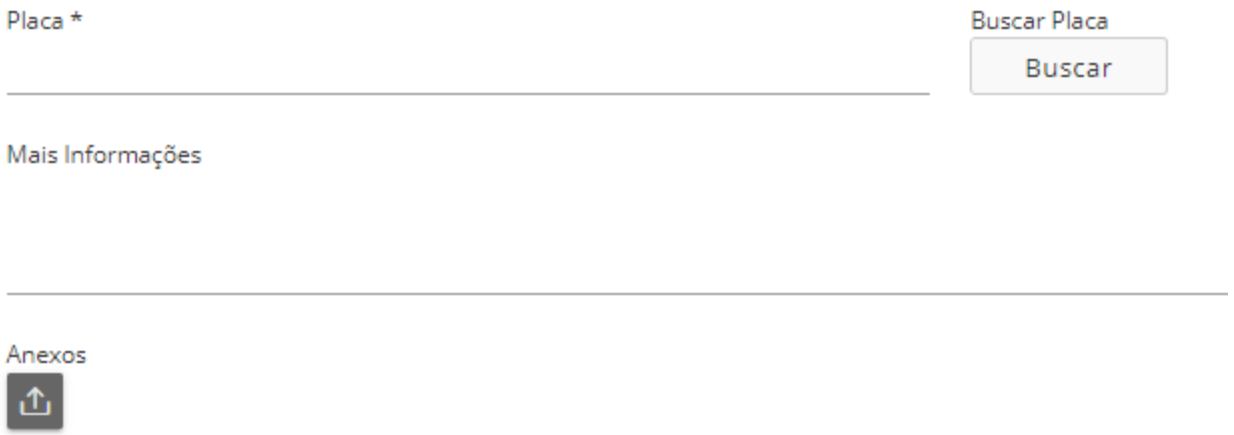
Passo a passo

1 **Clicar na opção correspondente**



2 **Nesta página é possível solicitar cotações e seguir com o atendimento de transportes de veículos que não estejam com um serviço de Manutenção ou Sinistro em andamento, chamamos de Remanejamento, ou seja, transportar um veículo de um local A para um local B e também carros 0KM.**

3 **Assim que selecionada a opção é aberta a janela para que possa preencher o campo de placa do veículo que será transportado**



4 **Assim que procurada a placa do veículo a ser transportado as informações do mesmo são puxadas dos sistema automaticamente e deve-se preencher:**

- **Valor FIPE**
- **Dados da Origem (CEP, endereço, número, bairro, complemento, estado, cidade e ponto de referência)**
- **Dados do Destino (CEP, endereço, número, bairro, complemento, estado, cidade e ponto de referência)**

Passo a passo

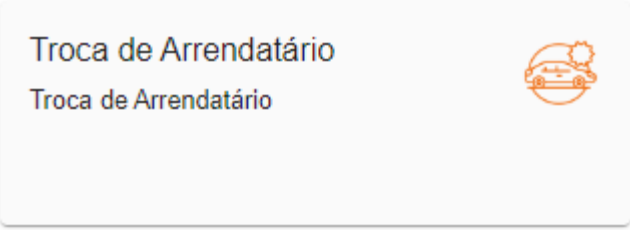
5 **Assim que finalizar o preenchimento clicar no botão sinalizado ao lado, que fica no canto direito inferior da tela de preenchimento**

TROCA DE ARRENDATÁRIO

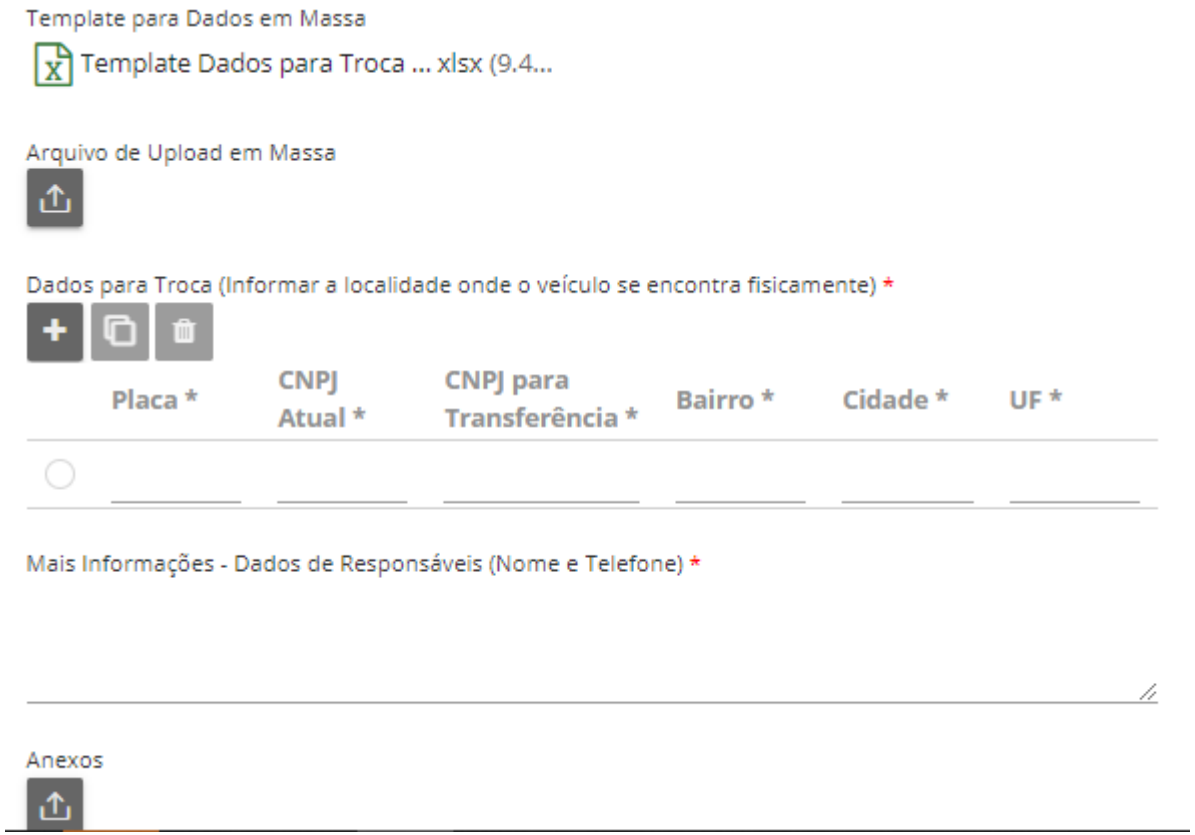
TROCA DE ARRENDATÁRIO

Passo a passo

1 **Clicar na opção correspondente**



2 **Quando for selecionado os campos para preenchimento são abertos e uma planilha de template é disponibilizada para trocas em massa.**



! **As informações obrigatórias para realizar as solicitações são as seguintes:**

- **Placa**
- **CNPJ atual**
- **CNPJ para transferência**
- **Bairro**
- **Cidade**
- **UF**
- **Dados dos Responsáveis (sendo eles nome e telefone)**

3 **Assim que finalizar o preenchimento clicar no botão sinalizado ao lado, que fica no canto direito inferior da tela de preenchimento**

COMUNICAÇÕES RECEBIDAS DURANTE AS SOLICITAÇÕES

1

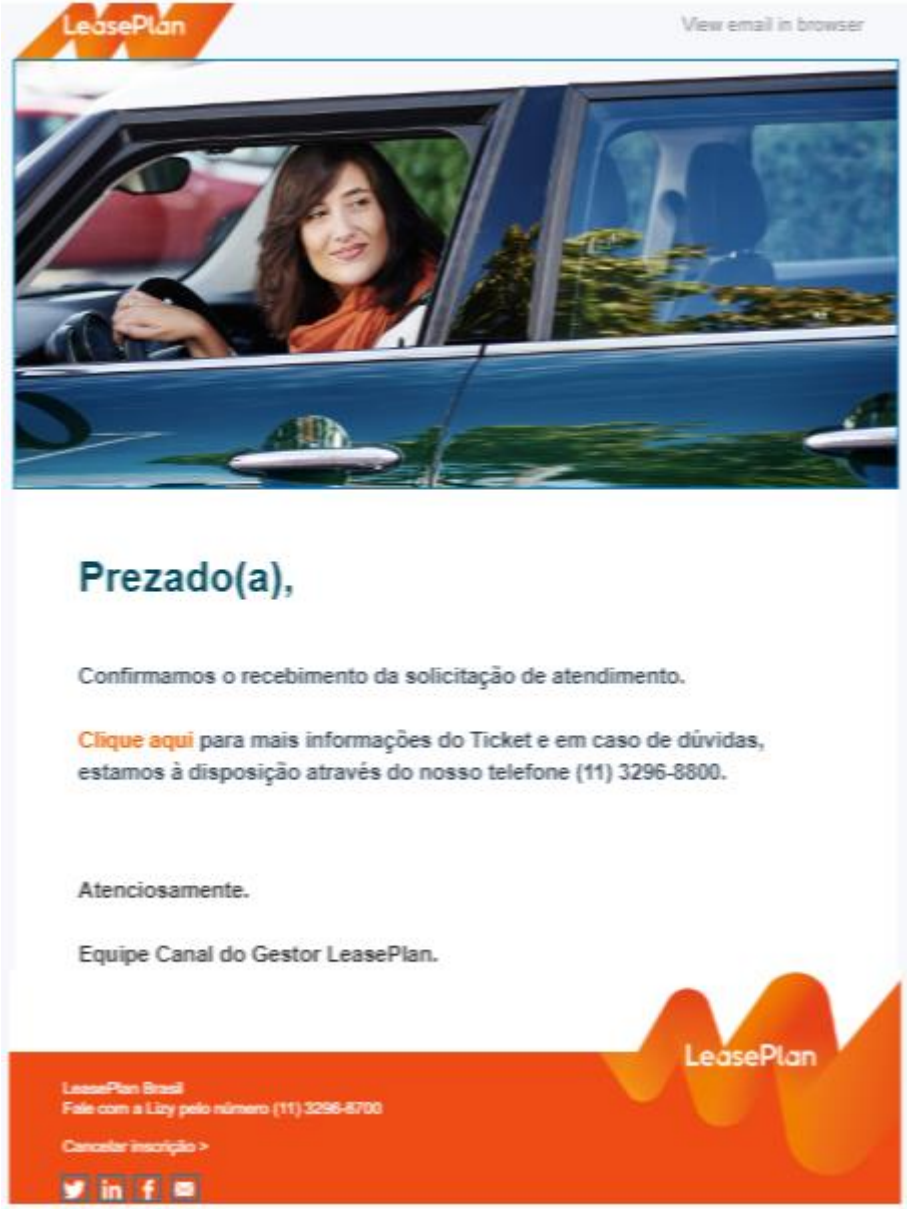
Quando uma solicitação é feita (qualquer uma das expostas anteriormente), um ticket é aberto e recebem um e-mail confirmando a abertura do ticket com o seguinte assunto: "Solicitação de Atendimento – Ticket 0000"

O template ao lado corresponde ao corpo do e-mail recebido.

2

Dado início na tratativa na solicitação realizada pelos Senhores, caso seja demandada alguma ação dos Senhores, é disparado um e-mail com link e o código de acesso, para que nos responda de forma anônima. Ou como segunda opção, pode logar diretamente ao Portal e seguir com o processo na aba de “meu painel” e “minhas pendências”.

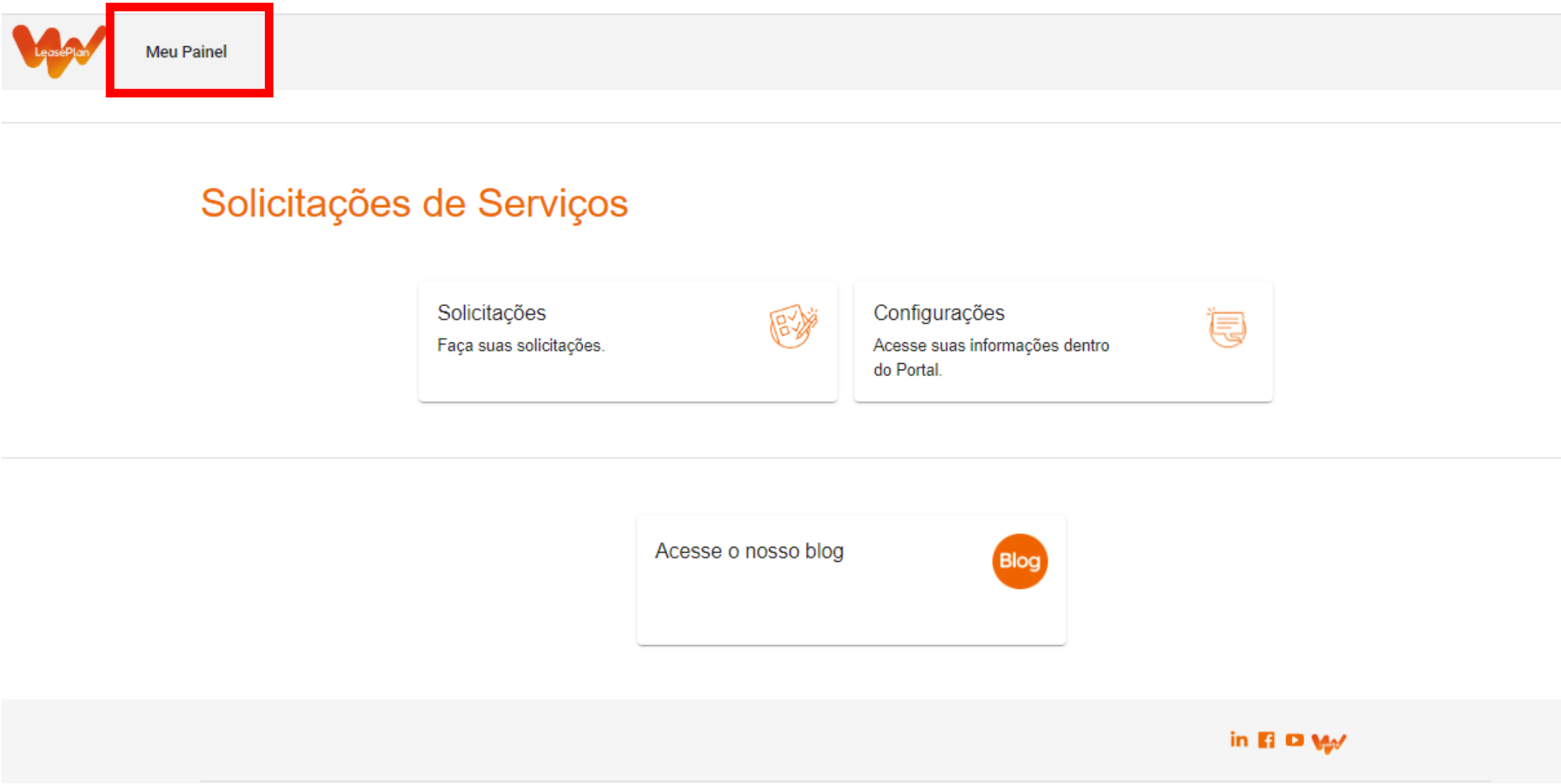
Obs.: Caso esteja logado no Portal e clicar no e-mail, o sistema dará divergência de informações e o botão de "atender" a atividade não irá aparecer, ou seja, é necessário escolher uma das duas opções de acesso.



MEU PAINEL

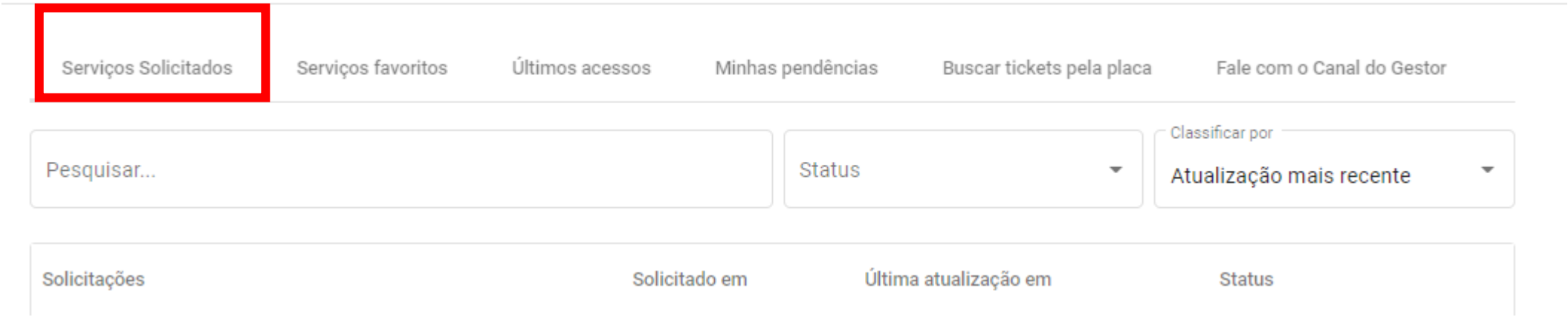
MEU PAINEL

No canto superior esquerdo da homepage do portal do gestor, se encontra a área do “meu painel”

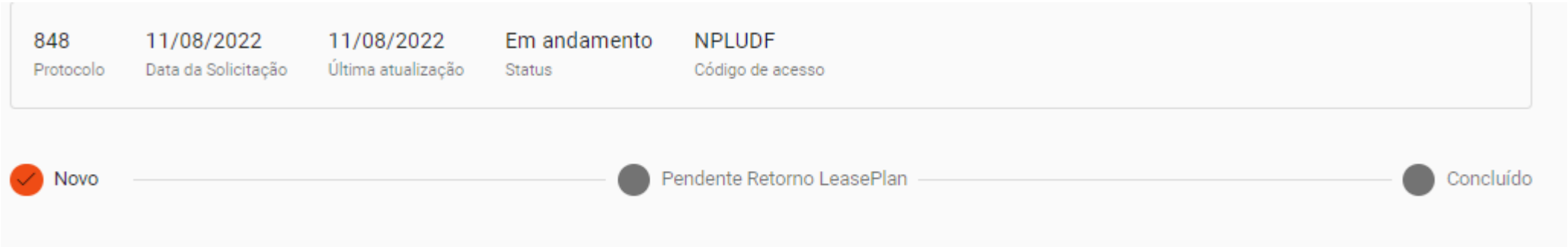


SERVIÇOS SOLICITADOS

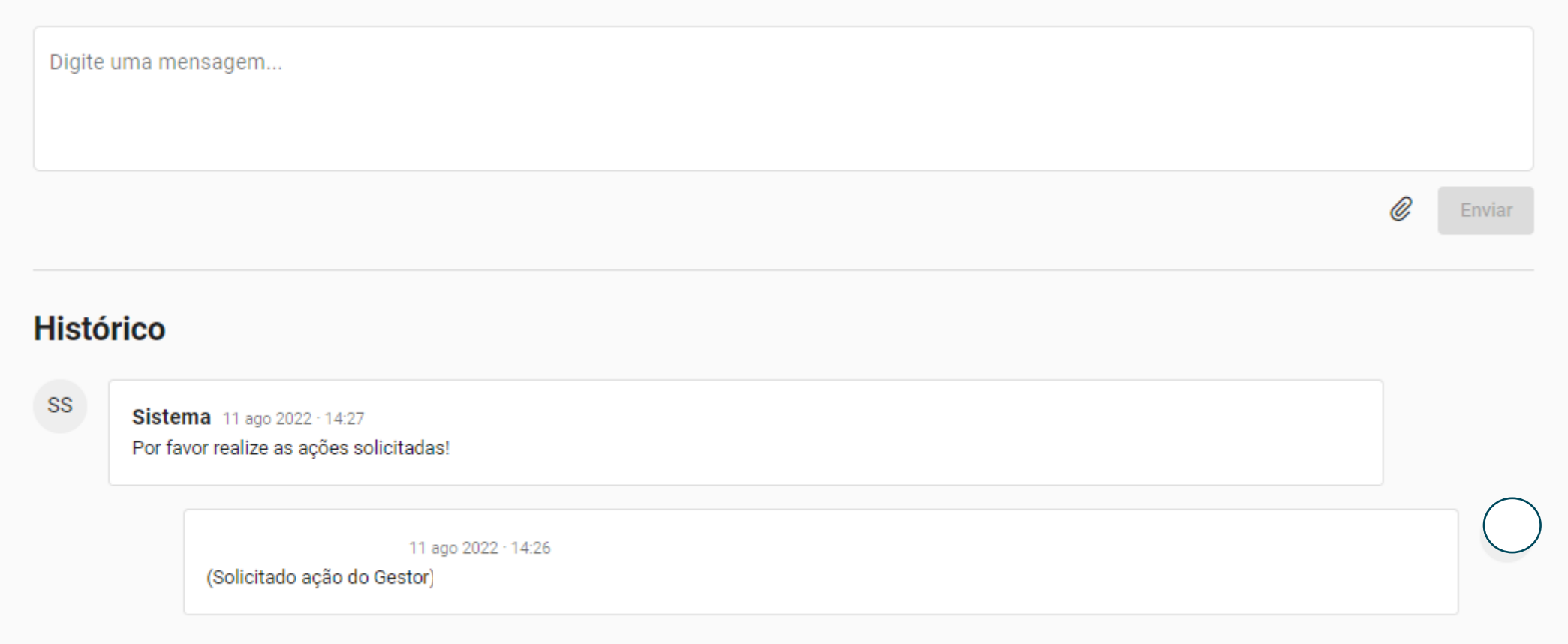
Nesta área do portal, você pode acompanhar os serviços solicitados, portanto há a opção de buscar as solicitações pelos tickets



Ao clicar sobre a solicitação de serviço, é aberta uma janela, onde você pode verificar todo o processo e seu histórico, como: data de da solicitação, status, se já foi atendida ou não, código de acesso, etc.

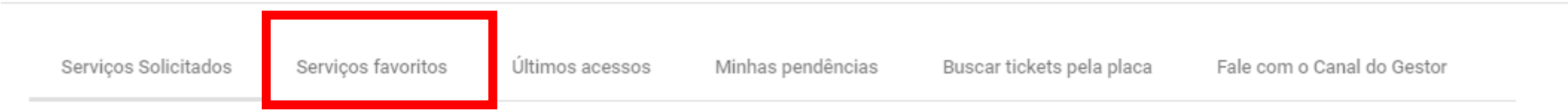


Também é possível que envie uma mensagem ao time do Canal do Gestor, caso tenha alguma dúvida ou precise enviar alguma informação para o time.



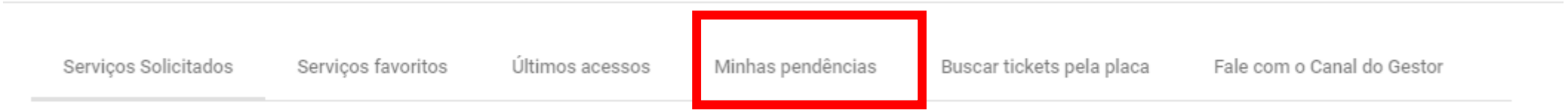
SERVIÇOS FAVORITOS E ÚLTIMOS ACESSOS

Nesta área do portal, você pode acompanhar os serviços favoritos, que são os mais acessados e os seus últimos acessos;

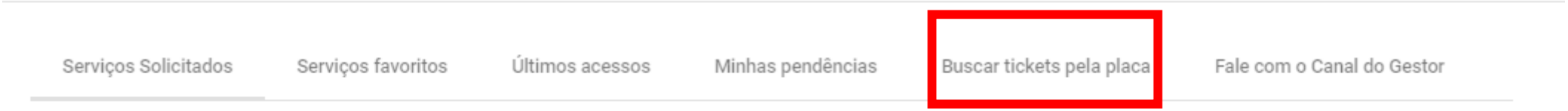


MINHAS PENDÊNCIAS E BUSCAR TICKETS PELA PLACA

Além disso, é possível verificar as suas pendências dentro do portal, como envio de algum documento, aprovação de orçamento ou transporte e aceite ou recusa de proposta de compra de um veículo, facilitando a visualização

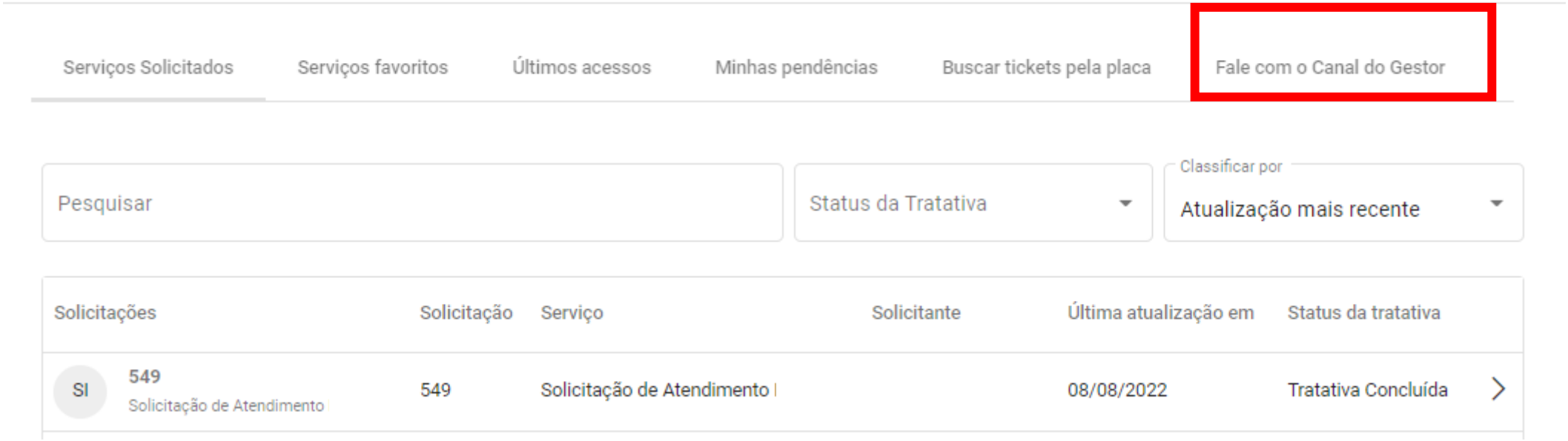


E caso não saiba o número do ticket que gostaria de verificar o status o falar com o time do Canal do Gestor sobre, você pode buscar os tickets pela placa dos veículos



MINHAS PENDÊNCIAS E BUSCAR TICKETS PELA PLACA

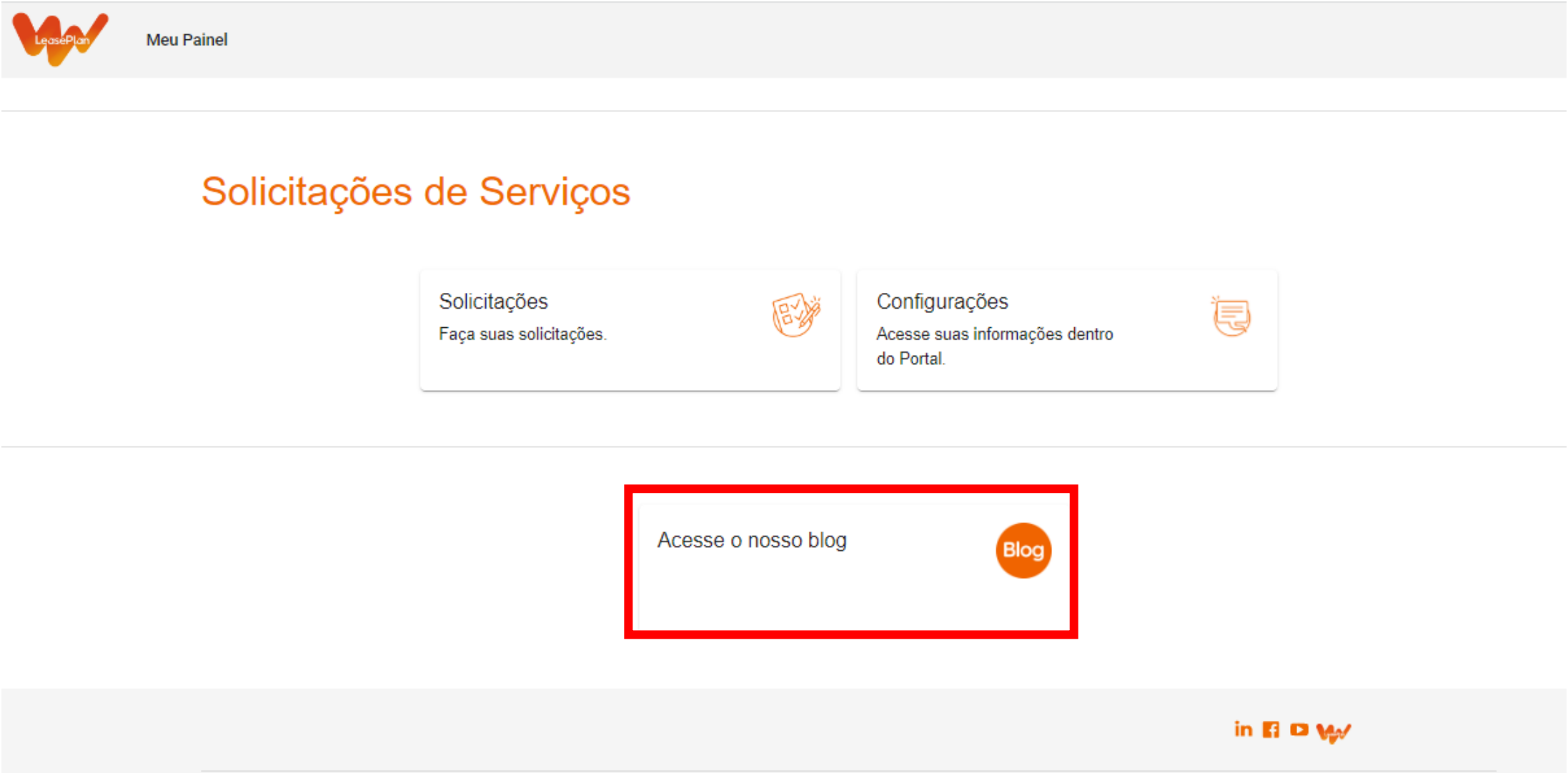
Por fim, na opção "Fale com o Canal do Gestor" você consegue ver os seus chats que estão pendentes ou verificar o status da tratativa.



ACESSO AO BLOG

ACESSO AO BLOG

Na homepage do Portal do Gestor, é possível que você acesse nosso blog diretamente apenas clicando no botão indicado abaixo.



ACESSO AO BLOG

Nele disponibilizamos uma série de artigos que abordam assuntos e dicas importantes sobre nossos eventos, frotas, o mercado, nosso novo produto NoovuCar, segurança e sustentabilidade