



Manual do Usuário do Portal do Cliente (Para Usuário Individual)

Última atualização: Dez. 2025

Agenda

1. Introdução ao Portal do Cliente
2. Cadastro e Entrada no Portal do Cliente
3. Página Inicial do Portal do Cliente
4. Troca de Arquivos no Portal do Cliente
5. Pasta de Lixo do Portal do Cliente
6. FAQ

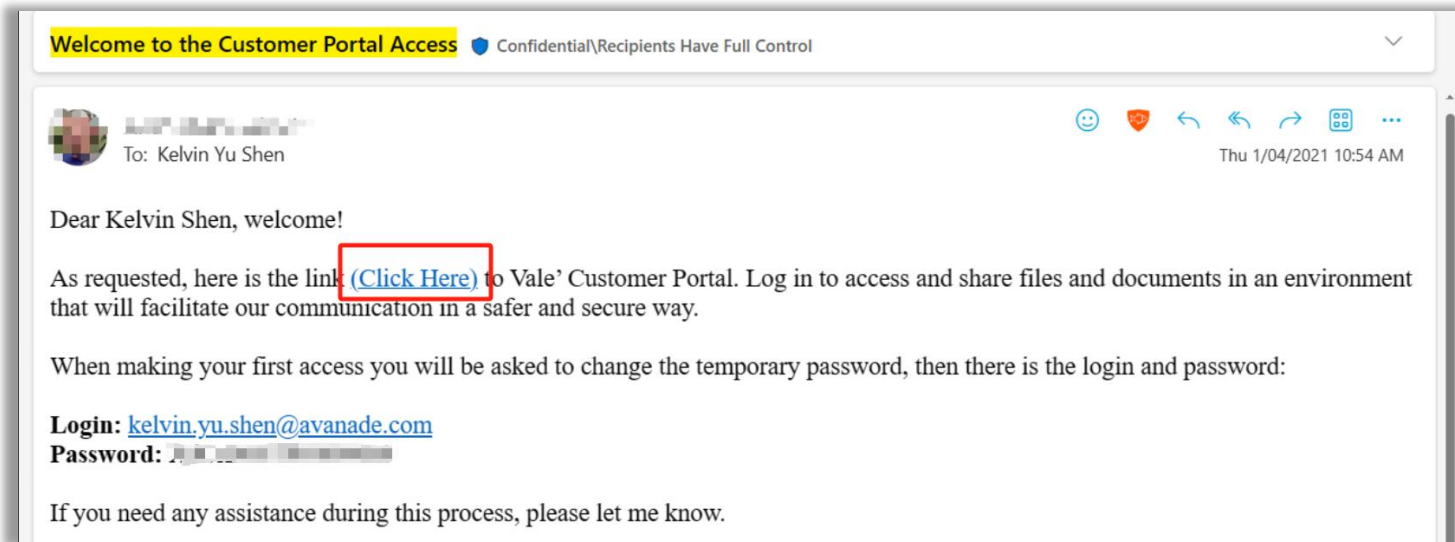
1

Introdução ao Portal do Cliente

Customer Portal Introduction

O Portal do Cliente é uma plataforma disponibilizada aos clientes importantes da VALE, através da qual o usuário pode obter mais informações sobre a VALE e trocar documentos de forma mais segura.

Esta plataforma adota um sistema de convite, e apenas usuários que receberem convites podem se cadastrar e fazer o login nela. Os usuários que receberem convites precisam concluir o cadastro dentro de um período de validade de 5 dias. O e-mail de convite segue abaixo:



Após concluir o cadastro, por favor, acesse o Portal do Cliente regularmente para garantir que sua conta esteja ativa. A falha em fazer o login por mais de 165 dias resultará no descadastramento da conta.

Conta Individual

E-mail Individual

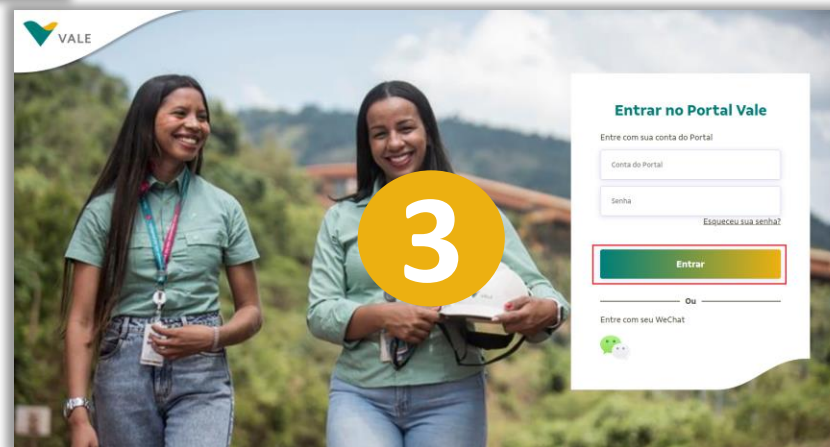
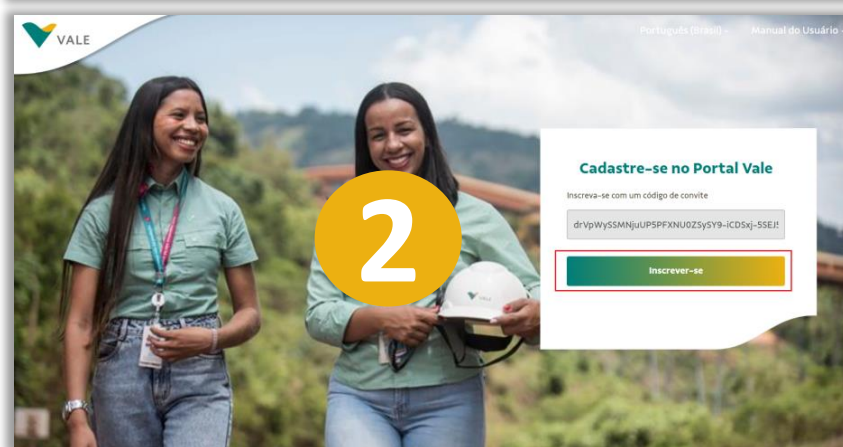
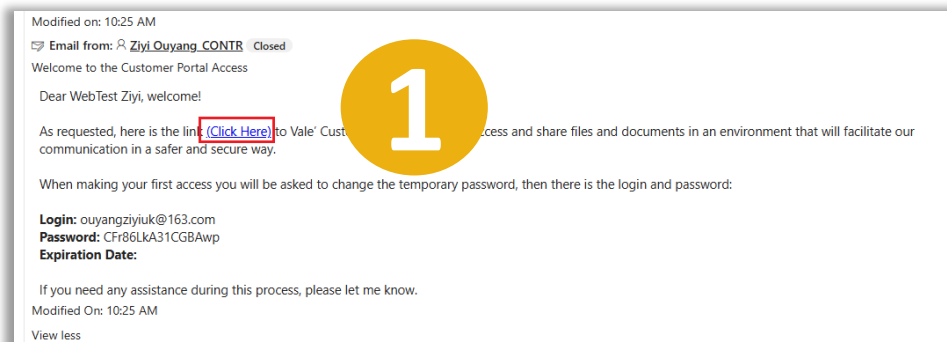
- Se o usuário possuir um endereço de e-mail corporativo individual, a VALE enviará o convite para esse endereço; em seguida, ele poderá seguir a Seção 2 para concluir o cadastro e entrar no Portal do Cliente.
- O usuário pode se cadastrar e entrar no Portal via MS Authenticator ou WeChat. O usuário pode vincular sua conta ao WeChat ao entrar, mesmo que tenha realizado o cadastro com o MS Authenticator; da mesma forma, o usuário pode vincular a conta ao MS Authenticator ao entrar, mesmo que tenha realizado o cadastro com o WeChat.
- O cliente deve informar à VALE para encerrar as permissões de acesso ao Portal caso um usuário não precise mais entrar no Portal do Cliente.

2

**Cadastro e Entrada no
Portal do Cliente**

Cadastro no Portal do Cliente – MS Authenticator

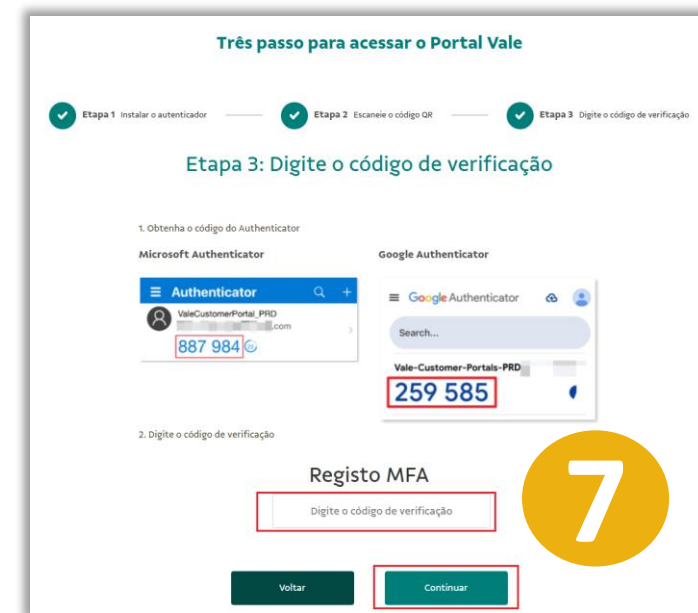
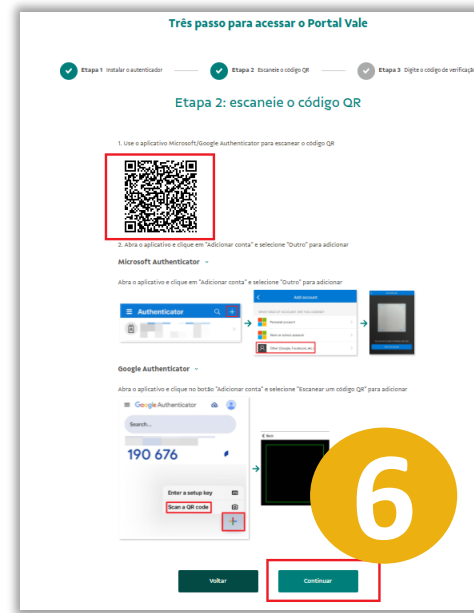
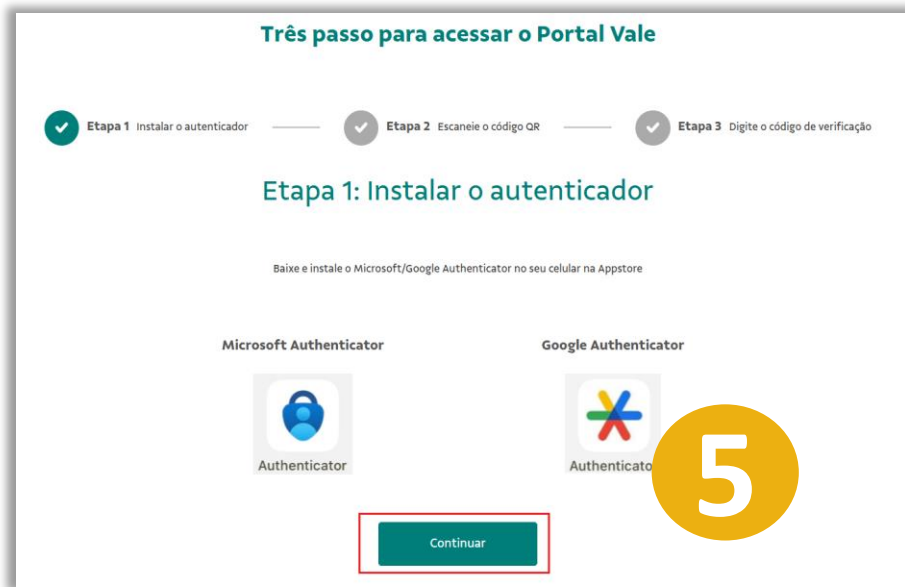
O Portal do Cliente suporta o cadastro via MFA e WeChat, sendo o MFA o método recomendado. Caso o usuário não consiga utilizar o MFA, o WeChat é uma solução alternativa. Os passos abaixo mostram como o usuário se cadastra com o Authenticator.



1. Clique em “Click Here” no e-mail de convite para abrir a página de cadastro.
2. Clique no botão “Inscrever-se” na página de cadastro.
3. Copie a conta de login e a senha do e-mail de convite e insira na página de entrada, depois clique no botão “Entrar”.
4. Altere a senha e clique no botão “Continuar”.

Cadastro no Portal do Cliente – MS Authenticator

O MFA é uma forma importante de proteger os usuários do Portal do Cliente. O usuário precisa concluir a vinculação do MFA ao cadastrar a conta no Portal do Cliente; na próxima vez, o usuário precisará apenas inserir o código MFA para entrar no Portal do Cliente.



5. Baixe o aplicativo “Microsoft Authenticator” no telefone celular e, em seguida, clique no botão “Continuar” no Portal do Cliente.
6. Escaneie o código QR com o aplicativo “Microsoft Authenticator” e clique no botão “Continuar” no Portal do Cliente.
7. Obtenha o código de verificação no aplicativo “Microsoft Authenticator” e insira-o no Portal do Cliente; em seguida, clique no botão “Continuar”.

Cadastro no Portal do Cliente – Confirmar Termos

O usuário precisa expandir e rolar até o fim para ler e aceitar todos os termos ao cadastrar a conta no Portal do Cliente; na próxima vez, o usuário poderá aceitar os termos diretamente para entrar no Portal do Cliente.

Para aceder ao Portal do Cliente, leia e aceite os termos abaixo:

Privacy Notice 隐私声明 2.2

Terms and Conditions 使用条款 3.2

Li e concordo com o Aviso de Privacidade.

Reconheço e concordo que as minhas informações pessoais sensíveis serão recolhidas, processadas, transferidas, utilizadas e armazenadas.

Li e concordo com os Termos e Condições.

Continuar

Termos para a China

Para aceder ao Portal do Cliente, leia e aceite os termos abaixo:

Agreement Vale International SA. 1.8

Li e concordo com os Termos e Condições.

Continuar

Termos para JKS e Europa

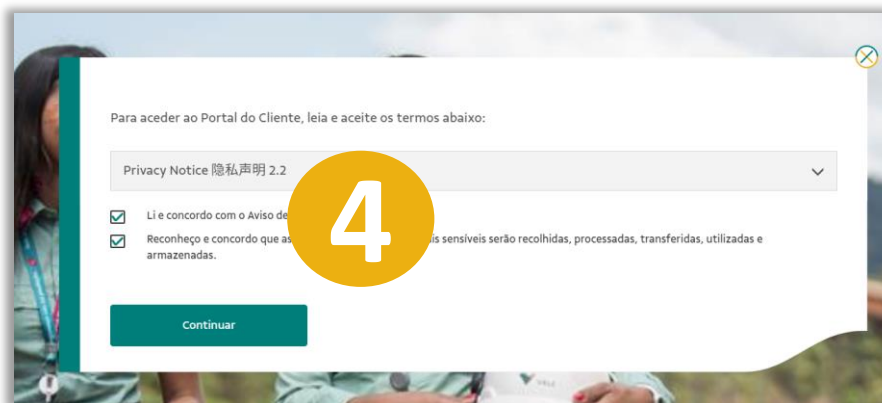
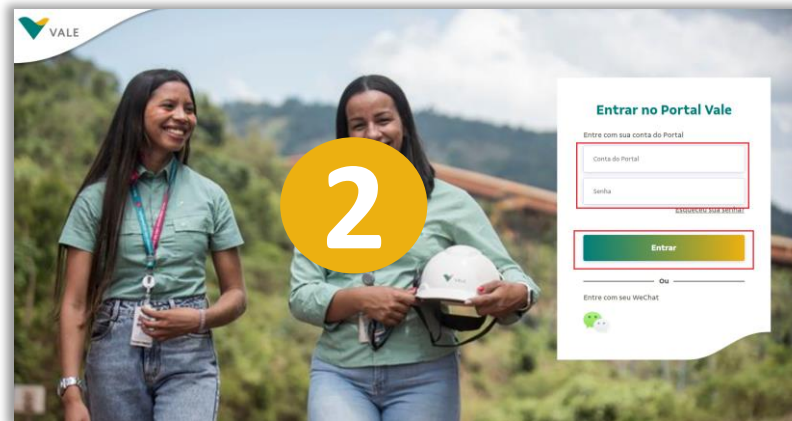


1. Leia e aceite os Termos, depois clique no botão “Continuar”.
2. O sistema irá navegar para a página inicial.

Aviso: Os usuários da China precisam confirmar dois acordos: “Termos e Condições” e “Aviso de privacidade”. No entanto, os usuários de JKS e da Europa precisam confirmar apenas os “Termos e Condições”.

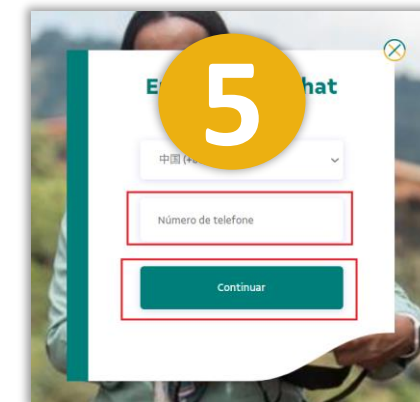
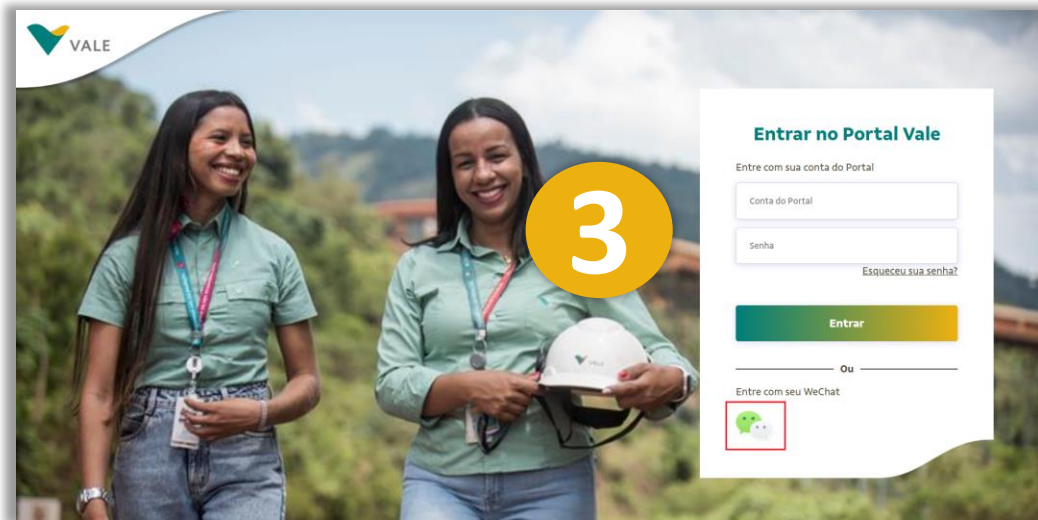
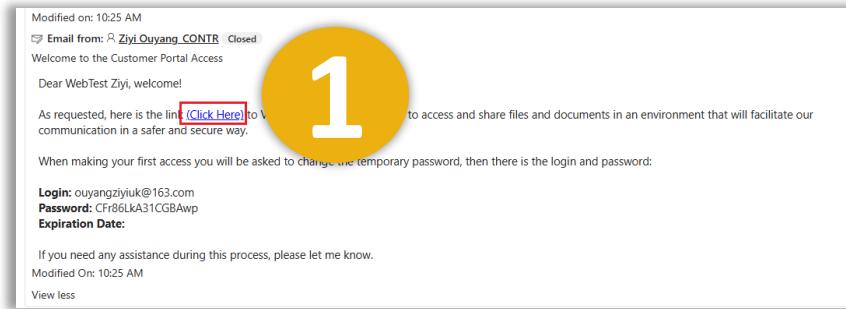
Entrada no Portal do Cliente – MS Authenticator

Para entrar no Portal do Cliente com o Authenticator, o usuário precisa primeiro seguir as páginas 7 a 9 para concluir o processo de cadastro do Authenticator.



1. Abra o [Portal do Cliente - PRD](#) no navegador e clique no botão “Entrar”.
2. Insira a Conta do Portal e a Senha e clique no botão “Entrar”.
3. Insira o código de verificação e clique no botão “Continuar”.
4. Leia e aceite os termos, depois clique no botão “Continuar”.

Cadastro no Portal do Cliente – WeChat

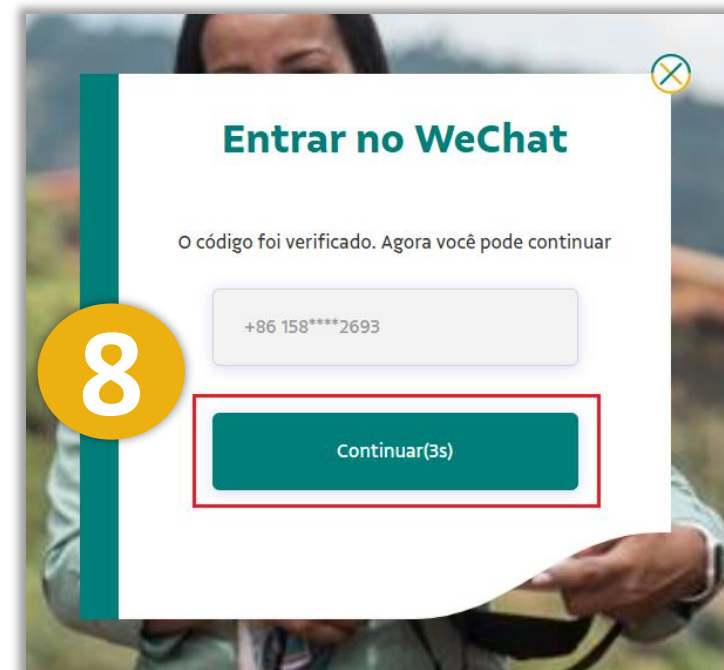
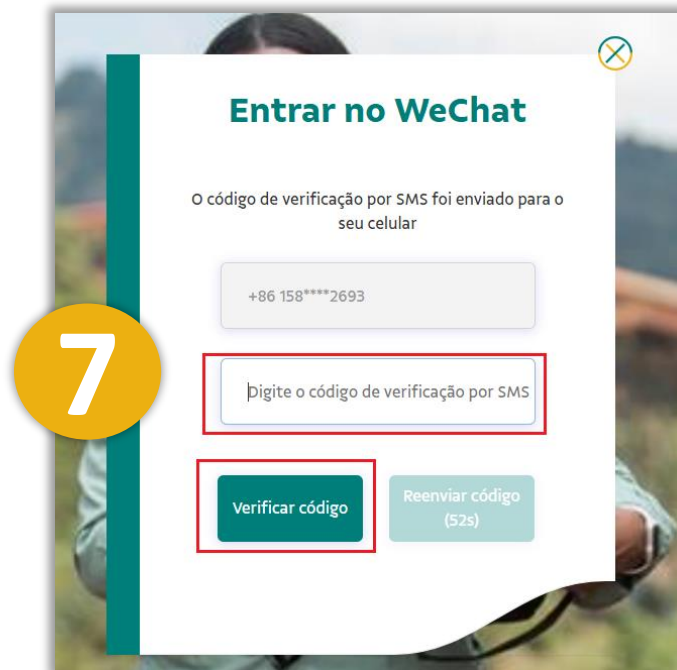


1. Clique em “Click Here” no e-mail de convite para abrir a página de cadastro.
2. Clique no botão “Inscrever-se” na página de cadastro.
3. Clique no logotipo do WeChat na página de entrada.
4. Escaneie o código de barras com o WeChat e aceite a solicitação de entrada.
5. Insira o número de telefone e clique em “Continuar”.

Aviso: O número de telefone deve ser o mesmo fornecido pelo usuário à VALE e deve ser capaz de receber SMS.

[Back to main menu](#)

Cadastro no Portal do Cliente – WeChat



6. Verifique o número de telefone e clique no botão “Enviar código de verificação”.
7. Insira o código de verificação recebido no telefone celular e clique no botão “Verificar código”.
8. Clique no botão “Continuar” para concluir a verificação.

Aviso: O usuário pode precisar aguardar de 5 a 30 segundos para receber o código de verificação. Por favor, entre em contato com a VALE caso o usuário não receba o código após um longo tempo de espera.

Cadastro no Portal do Cliente – Confirmar Termos

O usuário precisa expandir e rolar até o fim para ler e aceitar todos os termos ao cadastrar a conta no Portal do Cliente; na próxima vez, o usuário poderá aceitar os termos diretamente para entrar no Portal do Cliente.

Para aceder ao Portal do Cliente, leia e aceite os termos abaixo:

Privacy Notice 隐私声明 2.2

Terms and Conditions 使用条款 3.2

Li e concordo com o Aviso de Privacidade.

Reconheço e concordo que as minhas informações pessoais sensíveis serão recolhidas, processadas, transferidas, utilizadas e armazenadas.

Li e concordo com os Termos e Condições.

Continuar

Termos para a China

1

Para aceder ao Portal do Cliente, leia e aceite os termos abaixo:

Agreement Vale International SA. 1.8

Li e concordo com os Termos e Condições.

Continuar

Termos para JKS e Europa



1. Leia e aceite os Termos, depois clique no botão “Continuar”.
2. O sistema irá navegar para a página inicial.

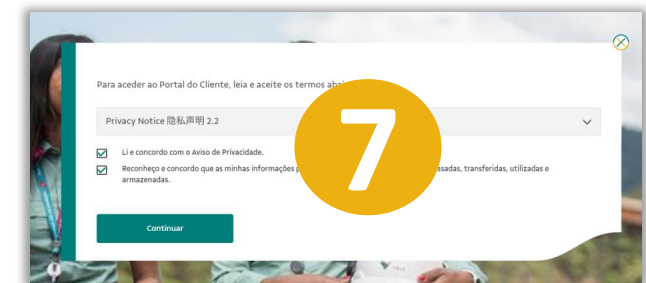
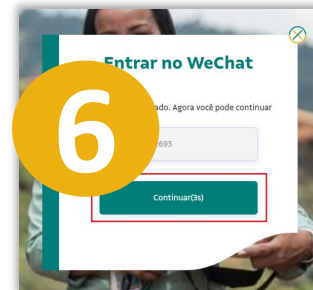
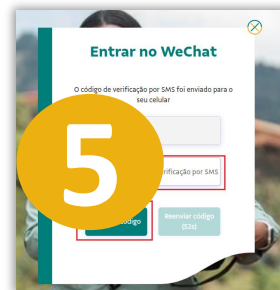
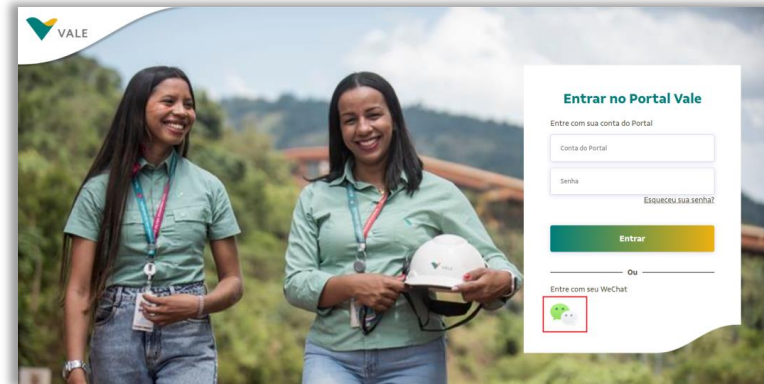
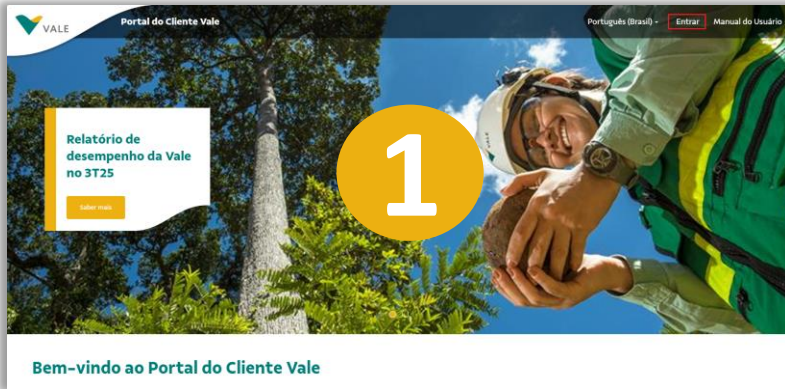
Aviso: Os usuários da China precisam confirmar dois acordos: “Termos e Condições” e “Aviso de privacidade”. No entanto, os usuários de JKS e da Europa precisam confirmar apenas os “Termos e Condições”.



[Back to main menu](#)

Entrada no Portal do Cliente – WeChat

Para entrar no Portal do Cliente com o WeChat, o usuário precisa primeiro seguir as instruções das páginas 11 a 13 para concluir o processo de cadastro do WeChat.



1. Abra o [Portal do Cliente - PRD](#) no navegador e clique no botão “Entrar”.
2. Clique no botão “WeChat” na página de entrada.
3. Escaneie o código de barras com o WeChat e aceite a solicitação de entrada.
4. Verifique o número de telefone e clique no botão “Enviar código de verificação”.
5. Insira o código de verificação recebido no telefone celular e clique no botão “Verificar código”.
6. Clique no botão “Continuar” para concluir a verificação.
7. Leia e aceite os termos, depois clique no botão “Continuar”.

3

Página Inicial do Portal do Cliente

Página Inicial do Portal do Cliente

A página inicial do Portal do Cliente contém as áreas de cabeçalho, banner, conteúdo e rodapé.



1. Na área do cabeçalho: clique no botão “Home” para voltar à página inicial; clique em “Documentos” para navegar até a página de troca de arquivos; clique em “Favoritos” para listar as pastas mais utilizadas; clique no ícone do sino para listar as mensagens do Portal do Cliente; clique no botão “Sair” para encerrar a sessão do usuário atual no Portal do Cliente; clique em “Manual do Usuário” para ler o manual do usuário.
2. Na área do banner: clique em “Saber mais” para navegar até a página de notícias da VALE; clique nos pontos para alternar entre as diferentes notícias.

Página Inicial do Portal do Cliente

A página inicial do Portal do Cliente contém as áreas de cabeçalho, banner, conteúdo e rodapé.

Informações Institucionais

VISA Vale International SA



Licença Comercial

VMS 淡水河谷金属（上海）有限公司 (Vale Metals (Shanghai))



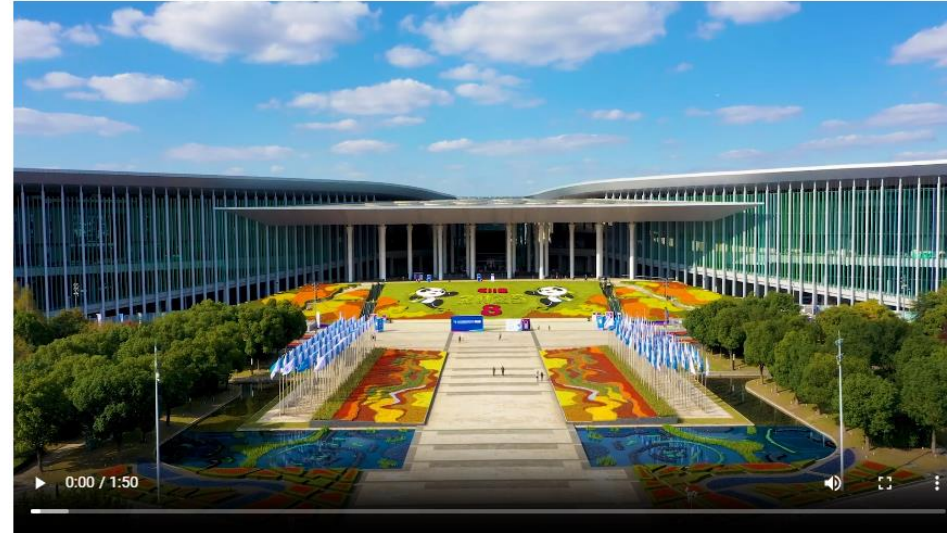
Licença Comercial



Informações Fiscais

3

Atividade de Marketing



4

[Aviso de privacidade](#) | [Termos e Condições](#) | Copyright © 2025 Vale. Todos os direitos reservados.

3. Na área de conteúdo: o usuário da China verá “Informações Institucionais” e o usuário que não é da China verá “Comunicados de Imprensa”, clicar no hyperlink navegará para a página de detalhes, além disso, há um vídeo para mostrar as atividades recentes de marketing da VALE.
4. Na área do rodapé: o usuário pode clicar no hyperlink para ver informações detalhadas dos termos. Para o usuário que pertence a uma empresa da China, serão exibidos ambos os hyperlinks “Termos e Condições” e “Aviso de privacidade”, caso contrário, será exibido apenas o hyperlink “Termos e Condições”.



[Back to main menu](#)

4

**Troca de arquivos do Portal
do Cliente**

Troca de arquivos do Portal do Cliente – Pastas da Conta

O recurso de troca de arquivos oferece uma maneira segura para o usuário trocar arquivos com a VALE; antes de entrar na página de troca de arquivos, o usuário precisa selecionar uma pasta de conta. Se o usuário do Portal trabalhar para mais de uma empresa (grupo e subsidiárias), o Portal do Cliente mostrará todas as pastas dessas empresas às quais ele(a) tem acesso.



1. Clique no menu suspenso “Documentos” e selecione “Troca de arquivos” na área do cabeçalho.
2. Selecione uma das pastas de conta que o usuário deseja acessar.

Troca de arquivos do Portal do Cliente – Árvore de documentos

O usuário pode fazer upload/download/pesquisa/exclusão e adicionar pastas utilizadas com frequência aos favoritos na página de troca de arquivos.

The screenshot shows the 'Portal do Cliente Vale' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Documentos', 'Favoritos', 'Português (Brasil)', 'Ziyi TestQAS', 'Sair', and 'Manual do Usuário'. The main content area is titled 'Troca de arquivos' and contains a search bar and action buttons: 'Carregar', 'Download', and 'Excluir'. Below this is a table of documents with columns for 'Nome', 'Data de Modificação', and 'Modificado por'. The table lists several folders, including '01. Shipping Documents', '03. Company Info.', '04. Customer Sharing', 'smoke test', and 'test-level2-folder-20221011'. A red box highlights the 'Carregar', 'Download', and 'Excluir' buttons (callout 2). Another red box highlights the search bar (callout 3). A third red box highlights the 'Remover dos Favoritos' and 'Adicionar aos Favoritos' icons for the first three folders (callout 4). A large yellow circle with the number '1' is positioned over the top left corner of the interface.

1. Clique na barra de navegação para navegar até a página de pastas de conta ou mudar para a pasta pai.
2. Clique no botão “Carregar” para carregar um arquivo para o Portal do Cliente, clique em “Download” para baixar o arquivo selecionado para o local, clique em “Excluir” para remover um arquivo da árvore de documentos para a pasta de lixo.
3. Insira o texto na caixa de pesquisa para buscar pastas e arquivos correspondentes.
4. Clique no ícone de favorito para adicionar ou remover a pasta de “Favoritos”.

Aviso:

Quando o usuário desejar fazer upload de arquivos para o Portal do Cliente, existem as seguintes restrições: há suporte para upload apenas dos seguintes tipos: png, gif, jpg, jpeg, pdf, xlsx, docx, txt, pptx, zip, 7z; o tamanho do arquivo de upload não pode exceder 30MB. Quando o usuário desejar excluir um arquivo do Portal do Cliente, existem as seguintes restrições: o usuário não pode excluir pastas; o usuário só pode excluir arquivos carregados por ele mesmo; o usuário só pode excluir arquivos que foram carregados dentro de 3 dias.

Troca de arquivos do Portal do Cliente – Árvore de documentos

O usuário pode visualizar arquivos na página de troca de arquivos.

Troca de arquivos

Troca de arquivos > Avanade for Portals China > smoke test

Carregar Download Excluir

Nome ^

Spot

test-423

Teste

024815 (1) (1) (1).PNG

024815 (1).PNG

0808333CRM.txt

2022-09-19_15-38-07 (2).jpg

777.txt

Capture (7).PNG

Capture (8).PNG

Capture1.PNG

024815 - Saved Opportunity

Opportunity Sales Process Active for 2 Hours

Qualification (2 Hrs)

Negotiation

Summary Sap Integration Comments Approval Performance Interaction Related

Customer

Account Hebei Donghai Special Steel Group Co, Ltd.

Buyer Hebei Donghai Special Steel Group Co, Ltd.

SAP Number	112172	SAP Number	112172
Blacklisted	No	Blacklisted	No
Write-off Record	---	Write-off Record	---
GPV Code	DGS	GPV Code	DGS
Credit Risk Tier	2	Credit Risk Tier	2

Commercial

1. Selecione o arquivo na árvore de documentos, o sistema começará a carregar o conteúdo do arquivo e, em seguida, exibirá a visualização do arquivo à direita da árvore de documentos.
2. Clique no ícone de ampliar, o sistema abrirá o arquivo em uma nova aba.

Aviso: O Portal do Cliente possui suporte para visualizar apenas os seguintes tipos: png, gif, jpg, jpeg, pdf, txt.



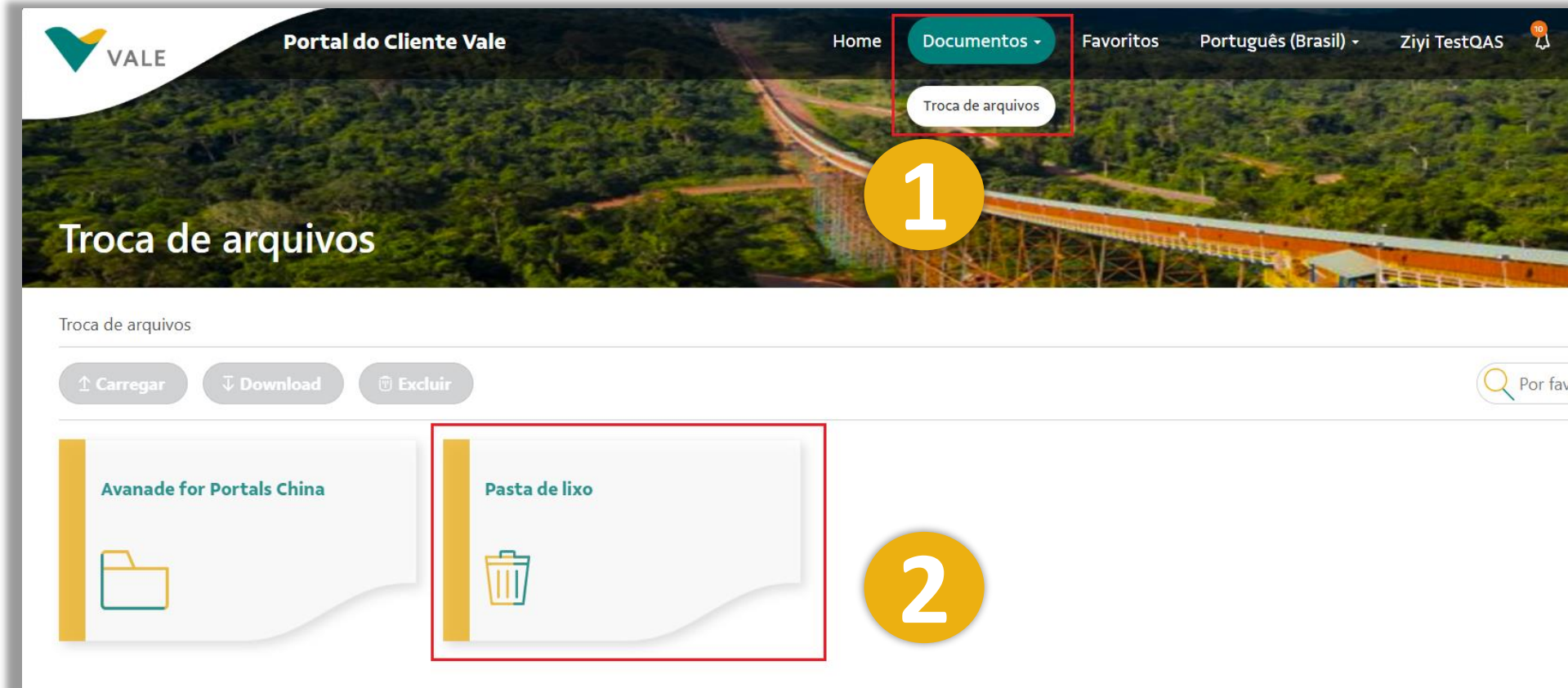
[Back to main menu](#)

5

Pasta de lixo do Portal do Cliente

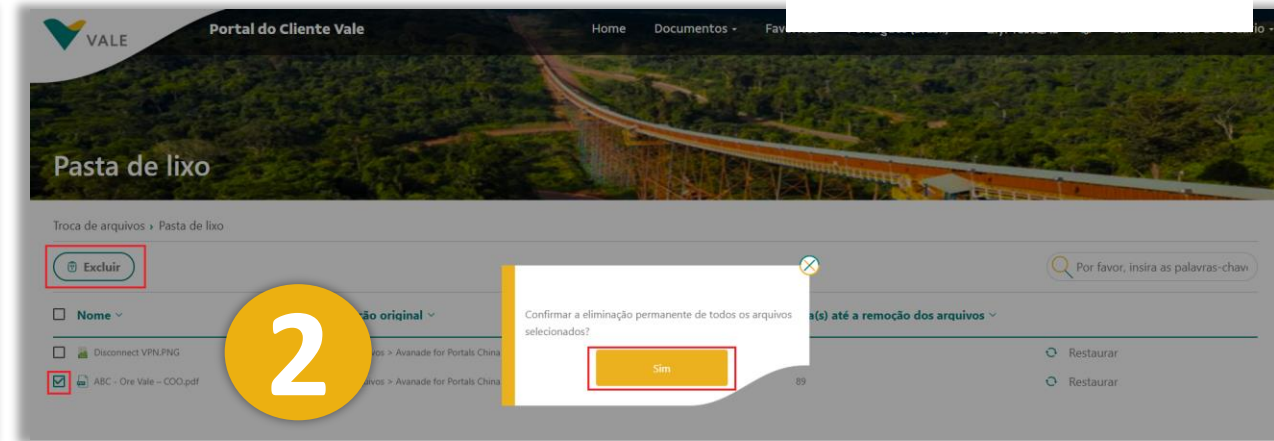
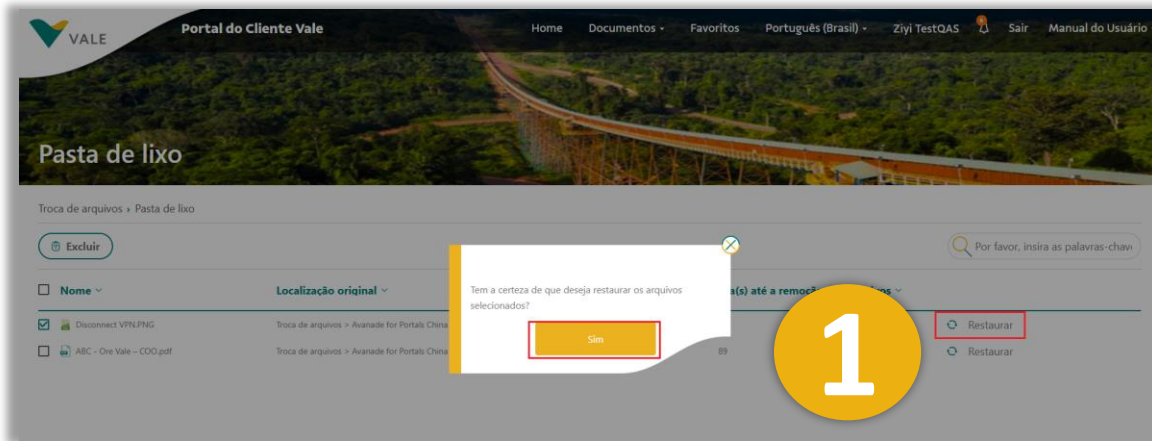
Troca de arquivos do Portal do Cliente – Pasta de lixo

O recurso de pasta de lixo oferece a possibilidade de excluir arquivos carregados incorretamente ou restaurar arquivos excluídos indevidamente pelo usuário. O usuário pode acessar este recurso a partir da página de pastas de conta.



1. Clique no menu suspenso “Documentos” e selecione “Troca de arquivos” na área do cabeçalho.
2. Selecione a Pasta de lixo.

Troca de arquivos do Portal do Cliente – Pasta de lixo



1. Clique no botão “Restaurar” na lista de lixo; o sistema removerá a linha atual da lista de lixo e a restaurará para o local original na árvore de documentos. Se o item restaurado for uma pasta, a subpasta e os arquivos sob essa pasta serão restaurados juntos.
2. Selecione uma linha e clique no botão “Excluir”; o sistema excluirá permanentemente o item selecionado. Se o item excluído for uma pasta, a subpasta e os arquivos sob essa pasta serão excluídos juntos.

Aviso:

A restauração e exclusão de arquivos na pasta de lixo serão registradas pelo log do sistema. Não há como restaurar itens que foram excluídos da pasta de lixo. Se pastas ou arquivos permanecerem na pasta de lixo por mais de 90 dias, o sistema excluirá esses itens automaticamente.

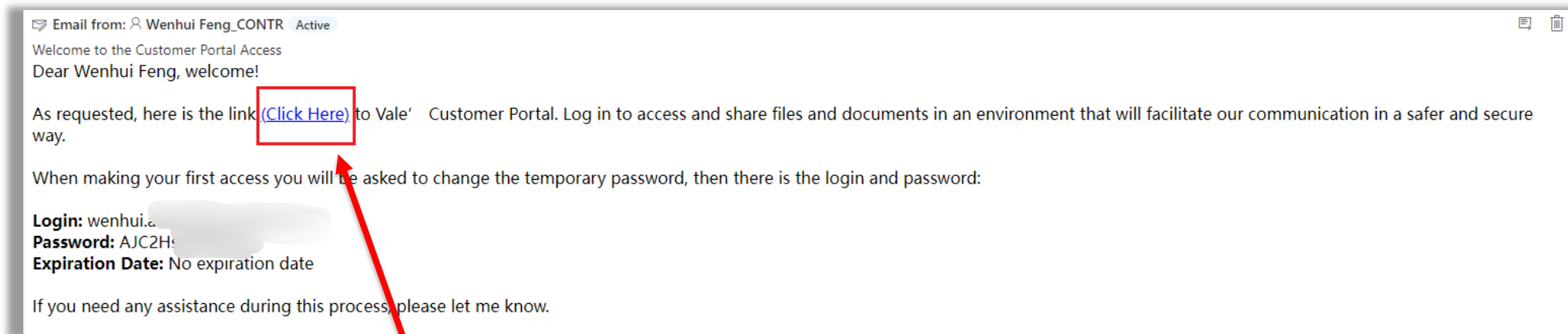
6

FAQ

FAQ: Falha no Registro

Problema: O usuário não conseguiu fazer login com a conta e a senha enviadas no e-mail de convite.

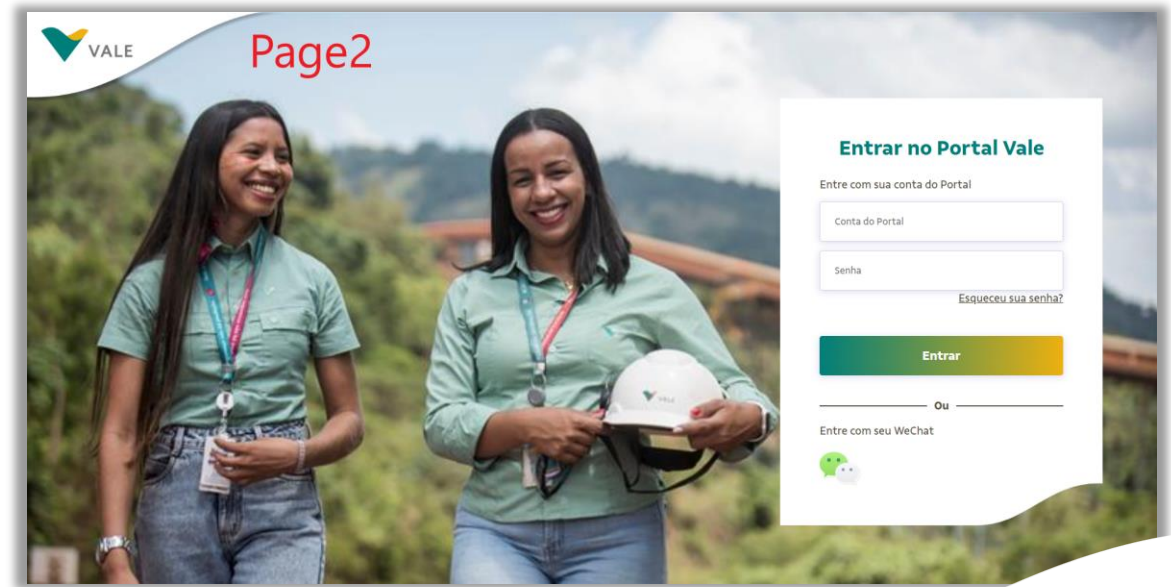
Solução: O usuário deve clicar na URL no e-mail de convite durante o registro.



FAQ: Falha no Login

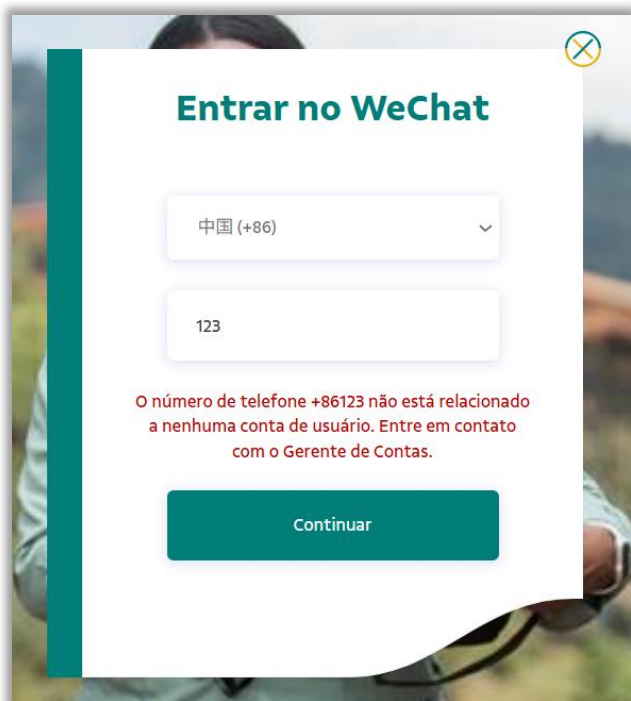
Problema: O portal solicita que o usuário faça login novamente, mesmo após inserir a conta e a senha corretas.

Solução: Sempre faça login no portal a partir do [Customer Portal - PRD](#); nunca adicione a "página 2" aos favoritos nem tente fazer login a partir dela.



FAQ: Problema 1 com Número de Telefone no Registro via WeChat

Problema: Mensagem de erro "Usuário não encontrado" ao inserir o número de telefone na página abaixo.

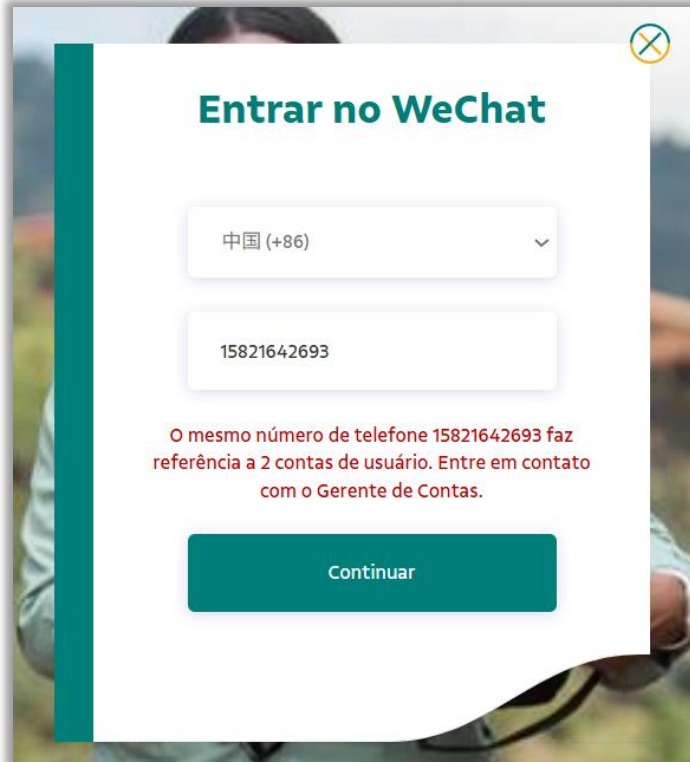


Solução:

1. Compare se o número de telefone inserido acima é o mesmo que você forneceu ao gerente de conta da VALE.
2. Entre em contato com o gerente de conta da VALE para atualizar seu número de telefone no D365.

FAQ: Problema 2 com Número de Telefone no Registro via WeChat

Problema: Conta de usuário duplicada encontrada ao realizar o registro com o WeChat.

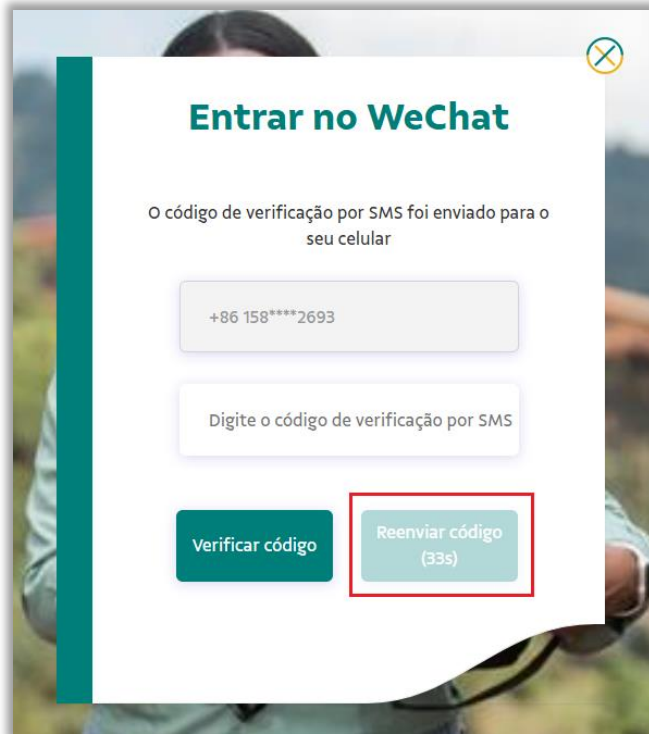


Solução :

1. Entre em contato com o gerente de conta da VALE para verificar no D365 e remover a conta duplicada.

FAQ: Problema 3 com Número de Telefone no Registro via WeChat

Problema: Não é possível receber o SMS ao realizar o registro ou login com o WeChat.



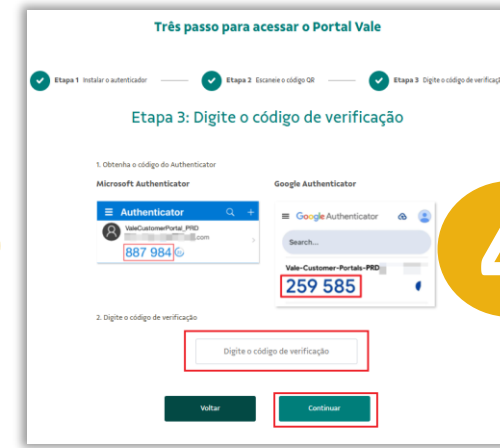
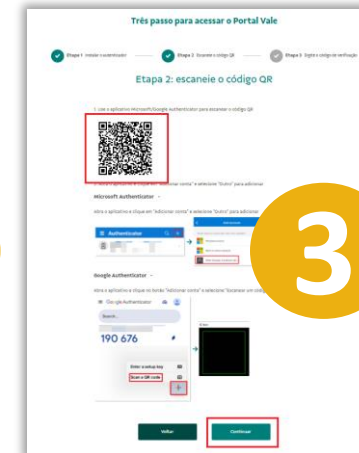
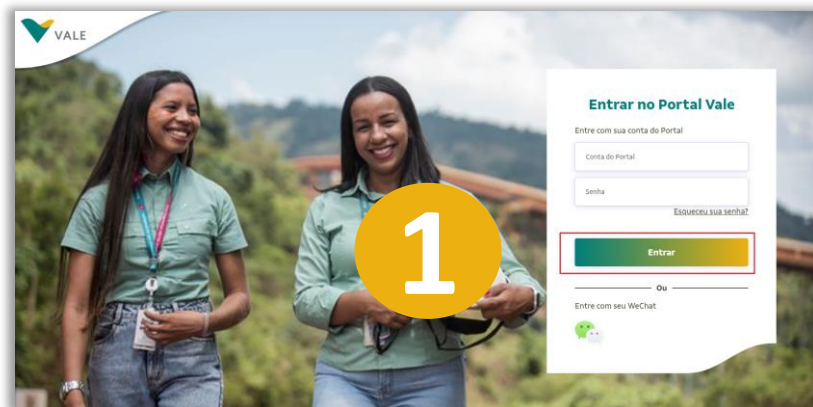
Resolution:

1. Reenvie o código após aguardar 60 segundos.
2. Tire um print (captura de tela) da página atual e entre em contato com o gerente de conta da VALE para obter ajuda.

FAQ: Falha na Verificação do Authenticator

Problema: O usuário não consegue passar pela verificação do Authenticator após trocar de telefone ou reinstalar o aplicativo Authenticator.

Solução: Entre em contato com o gerente de conta da VALE para redefinir (reset) o Authenticator e siga as etapas abaixo para vincular o novo Authenticator.



1. Insira o e-mail e a senha contidos no e-mail de convite e clique no botão “Entrar”.
2. Baixe o aplicativo “Microsoft Authenticator” no telefone e clique no botão “Continuar”.
3. Escaneie o código QR e clique no botão “Continuar”.
4. Insira o código de verificação e clique no botão “Continuar”.