



*Petronect*

QUANDO CRIAMOS UMA BOA MARCA  
**ABRIMOS UM PORTAL PARA O FUTURO**

**FALE CONOSCO**

 **Objetivo:**

Este tópico possibilita que um usuário aprenda a utilizar os canais de comunicação disponibilizados na Petronect, permitindo que eles enviem perguntas, feedbacks, elogios, sugestões, reclamações ou solicitações de suporte e informações.

O “Fale Conosco” é uma maneira de promover a interação entre clientes e a empresa, facilitando a resolução de problemas com o fornecimento de assistência personalizada.





**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

**1. Funcionalidade do Menu Fale Conosco**

**2. Atendimento Telefônico**

**3. Como criar um Chamado**

**3.1. Criando Chamado pela Área Externa**

**3.2. Criando Chamado pela Área Interna**

**4. Acompanhamento dos Chamados**





## 1. Funcionalidade do Menu “Fale Conosco”:

---

- ✓ Este é um dos canais de atendimento utilizado para a Abertura e Acompanhamento dos Chamados;
- ✓ É possível utilizá-lo pela Área Interna e Externa do Portal Petronect;
- ✓ Qualquer usuário consegue utilizar a Funcionalidade “**Fale Conosco**”.





**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

1. Funcionalidade do Menu Fale Conosco

2. Atendimento Telefônico

3. Como criar um Chamado

3.1. Criando Chamado pela Área Externa

3.2. Criando Chamado pela Área Interna

4. Acompanhamento dos Chamados





## 2. Atendimento Telefônico:

- Acesse o portal <https://www.petronect.com.br/> > Ajuda > Fale Conosco > Atendimento Telefônico.

Petronect A Petronect Cadastro na Petrobras Compras e Contratações Minha Petronect Assinatura Eletrônica Últimas Notícias Ajuda

PESQUISAR Q LOGIN

# FALE CONOSCO

Perguntas Frequentes  
Requisitos Técnicos  
Treinamentos  
Fale Conosco

**FORNECEDOR**

➔ ATENDIMENTO TELEFÔNICO  
CHAMADO WEB





## 2. Atendimento Telefônico:

Verifique o número de telefone e o tipo de atendimento desejado que deverá utilizar.

### FORNECEDOR

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- 4020-9876: CAPITAIS, REGIÕES METROPOLITANAS E LIGAÇÕES ORIGINADAS DE TELEFONE CELULAR
- 0800 282 8484: DEMAIS REGIÕES

REDEFINIÇÃO DE SENHA	COMPRAS E CONTRATAÇÕES	CADASTRO DE FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS DA PETROBRAS	PAGAMENTO
<p><b>OPÇÃO 2</b></p> <p>DISPONÍVEL DE SEGUNDA A SEGUNDA, EM QUALQUER HORÁRIO.</p>	<p><b>OPÇÃO 3</b></p> <p>DISPONÍVEL DE SEGUNDA A SEXTA, DAS 8H AS 18H (HORÁRIO DE BRASÍLIA).</p>	<p><b>OPÇÃO 4</b></p> <p>DISPONÍVEL DE SEGUNDA A SEXTA, DAS 8H AS 18H (HORÁRIO DE BRASÍLIA).</p>	<p>A PARTIR DO DIA 12/07/2023, O SUPORTE REFERENTE AO PROCESSO DE PAGAMENTOS DEVERÁ SER REALIZADO PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA PETROBRAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CHAT - CANAL FORNECEDOR</li> <li>• CHAMADO NA WEB</li> <li>• TELEFONE: +55 21 3876-7070</li> </ul>

Telefones de contato

Atendimentos disponíveis

\*\*Caso esteja em outro país e deseje entrar em contato com a Central de Atendimento altere o idioma do portal para inglês ou espanhol e verifique o contato disponível conforme idioma selecionado.





**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

1. Funcionalidade do Menu Fale Conosco

2. Atendimento Telefônico

**3. Como criar um Chamado**

3.1. Criando Chamado pela Área Externa

3.2. Criando Chamado pela Área Interna

4. Acompanhamento dos Chamados







### 3. Como Criar um Chamado:

---

#### Introdução:

Os chamados podem ser criados por qualquer usuário que necessite de Suporte, Treinamento, que esteja Insatisfeito ou com Dúvidas.

É possível criar um chamado pelas Áreas Externa e Interna do Portal Petronect, para qualquer funcionalidade.

Caso a sua solicitação seja urgente, recomendamos que entre em contato com a Petronect através do nosso Canal de Atendimento telefônico, disponível na Área Externa > Ajuda > Fale Conosco.





**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

1. Funcionalidade do Menu Fale Conosco

2. Atendimento Telefônico

3. Como criar um Chamado

3.1. Criando Chamado pela Área Externa

3.2. Criando Chamado pela Área Interna

4. Acompanhamento dos Chamados





### 3.1. Criando Chamado pela Área Externa:

1. Acesse a página principal “[www.petronect.com.br](http://www.petronect.com.br)”;
2. Clique no menu “Ajuda” > “Fale Conosco” > “Chamado Web”.





### 3.1. Criando Chamado pela Área Externa:

Para registrar um chamado via Web, clique em **“Entrar”**, você deverá preencher os campos solicitados no formulário e clicar em **“Enviar”**.

## FORNECEDOR

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

**CHAMADO WEB**

REGISTRE UM CHAMADO DE ATENDIMENTO NA PETRONECT. CASO JÁ SEJA USUÁRIO DO PORTAL PETRONECT, RECOMENDAMOS A ABERTURA DE CHAMADO PELA ÁREA INTERNA DO PORTAL, APÓS A REALIZAÇÃO DO LOGIN, NA SEÇÃO FALE CONOSCO.

A RESPOSTA DOS CHAMADOS ABERTOS SERÁ ENCAMINHADA PARA O E-MAIL INFORMADO NO FORMULÁRIO DE ABERTURA DO CHAMADO OU, PARA OS USUÁRIOS JÁ CADASTRADOS NO PORTAL, PARA O E-MAIL REGISTRADO NO LOGIN DO USUÁRIO SOLICITANTE.

**ENTRAR**





### 3.1. Criando Chamado pela Área Externa:

Será aberta uma nova página, preencha os campos sinalizados com (\*), pois são campos obrigatórios. Após o preenchimento, clique em “Enviar”.

**CHAMADO WEB**

A RESPOSTA DOS CHAMADOS ABERTOS SERÁ ENCAMINHADA PARA O E-MAIL INFORMADO NO FORMULÁRIO DE ABERTURA DO CHAMADO OU, PARA OS USUÁRIOS JÁ CADASTRADOS NO PORTAL, PARA O E-MAIL REGISTRADO NO LOGIN DO USUÁRIO SOLICITANTE.

**USUÁRIOS PETROBRAS OU TRANSPETRO**, SEU CHAMADO DEVE SER REGISTRADO EM: [HTTPS://PETROBRAS.SERVICE-NOW.COM/CS](https://PETROBRAS.SERVICE-NOW.COM/CS).

Caso queira registrar um chamado anônimo, por favor selecione "Anônimo" no primeiro campo.

OBS\*: Os campos sinalizados com asterisco são de preenchimento obrigatório.

* Eu sou:	<input type="text"/>
Usuário:	<input type="text"/>
* CNPJ / Outros:	<input type="text"/>
Razão Social:	<input type="text"/>
Nome do Contato:	<input type="text"/>
* Telefone:	<input type="text"/>
* E-Mail:	<input type="text"/>
* Funcionalidade:	<input type="text"/>
* Classificação:	<input type="text"/>
* Assunto:	<input type="text"/>
* Descrição:	<input type="text"/>

Arquivo	Anexo	
		<input type="button" value="X"/>





### 3.1. Criando Chamado pela Área Externa:

#### Instruções de preenchimento dos campos obrigatórios:

- ✓ **Eu sou:** Selecionar o seu Tipo de Usuário;
  - **Petrobras:** Selecionar se for um usuário Petrobras;
  - **Fornecedor:** Selecionar se for um usuário fornecedor;
  - **Anônimo:** Caso não deseje se identificar;
  
- ✓ **CNPJ:** Preencher o CNPJ (Identificador Fiscal) da empresa;
- ✓ **Nome de Contato:** Inserir um nome de contato;
- ✓ **Telefone:** Inserir um telefone para contato;
- ✓ **E-mail:** Inserir um e-mail para retorno;
  
- ✓ **Funcionalidade:** Selecione a funcionalidade do Chamado.
  - **Cadastro na Petrobras:** Assuntos relacionados a Área do Cadastro;
  - **Compras e Contratações:** Assuntos relacionados a oportunidades e serviços;





### 3.1. Criando Chamado pela Área Externa:

- ✓ **Classificação:** Selecionar uma das opções abaixo:
  - **Reclamação:** manifestação de insatisfação, mas é necessário ter um chamado de suporte anterior sobre o mesmo assunto;
  - **Registro:** questões referentes ao registro da Empresa ou do Usuário;
  - **Sugestão e Elogio:** elogio ao Portal ou atendimento e sugestão de melhorias sistêmicas;
  - **Suporte:** dúvidas, auxílio ou problemas com as funcionalidades do Portal;
  - **Treinamento:** solicitação de treinamento online;
- ✓ **Assunto:** Preencha o assunto referente ao chamado;
- ✓ **Descrição:** Preencha no campo “**Descrição**” todas as informações necessárias para o tratamento do chamado;
- ✓ **Carregar Anexo:** Caso deseje anexar algum documento, clique em “**Carregar anexo**”, selecione o anexo desejado, atentando-se as extensões, tamanho do arquivo e quantidade permitida, após clicar em “**Carregar**”.

**Observação<sup>1</sup>:** Para utilização da funcionalidade de “**Cadastro**”, abra o “**Fale Conosco**” pelo menu do “**Cadastro**”.


**Observação<sup>2</sup>:** Caso selecione a opção Anônimo, somente os campos “**Funcionalidade**”, “**Classificação**”, “**Assunto**” e “**Descrição** estarão disponíveis para edição”.





### 3.1. Criando Chamado pela Área Externa:

#### Instruções de preenchimento dos campos não obrigatórios:

- ✓ **Usuário:** Preencher com a chave de acesso (login) do Portal Petronect;
- ✓ **Razão Social:** Preencha a Razão Social de sua Empresa ou clique em “” e selecione a Razão Social desejada;

#### \*\*Campos disponíveis somente para a funcionalidade “**Compras e Contratações**”:

- ✓ **Oportunidade Relacionada:** Preencha o número da Oportunidade relacionada ao chamado;
- ✓ **Data do Evento:** Preencha o campo com a data relacionada a qualquer informação do chamado, seja data de abertura da oportunidade, data de fechamento do oportunidade, data do recurso da oportunidade ou a data atual;
- ✓ **Hora do Evento:** Preencha o campo com a hora relacionada a qualquer informação do chamado, seja data de abertura da oportunidade, data de fechamento do oportunidade, data do recurso da oportunidade ou a data atual.







**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

1. Funcionalidade do Menu Fale Conosco

2. Atendimento Telefônico

3. Como criar um Chamado

3.1. Criando Chamado pela Área Externa

3.2. Criando Chamado pela Área Interna

4. Acompanhamento dos Chamados





### 3.2. Criando Chamado pela Área Interna:

Acesse a página principal [www.petronect.com.br](http://www.petronect.com.br), preencha os campos de login e senha, clique em “OK”;

Clique no menu “A Petronect” após submenu “Fale Conosco”.

**Petronect** Bem-vindo | Quinta-feira, 5 de Maio de 2022 | Minha Conta | Treinamentos | Fale Conosco | Termos | Minha Assinatura | Sair com segurança

**A Petronect** Registro da Minha Empresa Cotações Eletrônicas Contratos e Pedidos Normas de Segurança da Informação da Petrobras

Sobre o Relacionamento com o Fornecedor Avisos Treinamentos **Fale Conosco** Minha Conta Termos Painel de Consulta Pública Minha Assinatura Integrações

### Fale Conosco

Aqui você encontra os canais de atendimento, informações e perguntas mais frequentes sobre as funcionalidades da Petronect.

Ao acessar o link "Criar Novo Chamado", selecione os itens solicitados e confira as informações disponíveis.

**Consultar Chamados** **Criar Novo Chamado**

**Crítérios de Busca**

Número do Chamado:

Funcionalidade:

Classificação:

Situação:

Data de Abertura:  Até:

Data de Fechamento:  Até:

Assunto:

Designar para:





### 3.2. Criando Chamado pela Área Interna:

Para “Criar um chamado”, clique em “Criar Novo Chamado”, preencha todos os campos com (\*), pois são campos obrigatórios e após clique em “Enviar”.

The screenshot displays the 'Fale Conosco' (Contact Us) page on the Petronect website. The page has a navigation bar at the top with various menu items. The main content area is titled 'Fale Conosco' and contains a message: 'Aqui você encontra os canais de atendimento, informações e perguntas mais frequentes sobre as funcionalidades da Petronect. Ao acessar o link "Criar Novo Chamado", selecione os itens solicitados e confira as informações disponíveis.' Below this message are two buttons: 'Consultar Chamados' and 'Criar Novo Chamado', with the latter highlighted by a blue box. The 'Criar Novo Chamado Web' form is also highlighted with a blue box and contains the following fields:

- \* Funcionalidade: (dropdown menu)
- \* Classificação: (dropdown menu)
- \* Telefone: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- \* E-Mail: xxxxxxxxxxxxxxx@gmail.com
- \* Assunto: (text input)
- \* Descrição: (text area)

Below the form fields is a 'Carregar Anexo' (Upload Attachment) section with a table for attachments:

Anexo	Arquivo

At the bottom of the form are 'Enviar' and 'Limpar' buttons.

On the left side of the page, there is a section titled 'Esses canais podem ajudar:' (These channels can help:) with the following information:

**Atendimento Petronect**  
Fornecedor  
• 4020-9876: Capitais e regiões metropolitanas  
• 0800 292 9484: demais regiões  
Os números acima atendem todo o Brasil.

**Horários de Atendimento**  
Os atendimentos ao fornecedor, via telefone e web, seguem os horários abaixo:

**Funcionalidade de Compras e Contratações:**  
Suporte disponível de segunda à sexta, das 08:00h às 18:00h\*.

**Funcionalidade de Cadastro:**  
Suporte disponível de segunda à sexta, das 08:00h às 18:00h\*.

**Funcionalidade de Pagamento:**  
Suporte disponível de segunda à sexta, das 08:00h às 18:00h\*\*.

\*Horário de Brasília.  
\*\*Somente para informações sobre Pagamento Petrobras Brasil e Empresas do Grupo Petrobras.

**Outros canais que podem ajudar:**  
Guias Rápidos  
Perguntas Frequentes





### 3.2. Criando Chamado pela Área Interna:

#### Instruções de preenchimento dos campos obrigatórios:

- ✓ **Funcionalidade:** Selecione a funcionalidade do Chamado.
  - **Cadastro na Petrobras:** Assuntos relacionados a Área do Cadastro;
  - **Compras e Contratações:** Assuntos relacionados a oportunidades e serviços;
  
- ✓ **Classificação:** Selecionar uma das opções abaixo:
  - **Reclamação:** manifestação de insatisfação, mas é necessário ter um chamado de suporte anterior sobre o mesmo assunto;
  - **Registro:** questões referentes ao registro da Empresa ou do Usuário;
  - **Sugestão e Elogio:** elogio ao Portal ou atendimento e sugestão de melhorias sistêmicas;
  - **Suporte:** dúvidas, auxílio ou problemas com as funcionalidades do Portal;
  - **Treinamento:** solicitação de treinamento online;
  
- ✓ **Telefone:** Preencha o número do telefone, caso seja necessário a Central de Atendimento efetuar o contato;
- ✓ **E-mail:** Preencha o e-mail, caso seja necessário a Central de Atendimento efetuar o contato;
- ✓ **Assunto:** Preencha o campo com o nome do assunto desejado ou seja nomeie seu chamado;
- ✓ **Descrição:** Preencha o campo informando de forma clara e objetiva contendo todas as informações relacionadas ao seu chamado.






### 3.2. Criando Chamado pela Área Interna:

- ✓ **Carregar Anexo:** Caso deseje anexar algum documento, clique em “**Carregar anexo**”, selecione o anexo desejado, atentando-se as extensões, tamanho do arquivo e quantidade permitida, após clicar em “**Carregar**”.

\* Descrição:

 Carregar Anexo

Anexo	Arquivo

Enviar    Limpar

Carregar

**1) Será permitido a inclusão de até 10 arquivos por vez.**  
**2) O tamanho máximo permitido por arquivo será 5 MBs.**  
**3) Extensões permitidas:**  
 PDF, JPG, JPEG, BMP, PNG, TIF, GIF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, ODT, ODS, ODP, ODB, ODD, TXT, MPG, MSG, MPEG, XML, HTML e HTM

* Anexo:	Escolher arquivo	Nenhum arquivo escolhido
* Anexo:	Escolher arquivo	Nenhum arquivo escolhido
* Anexo:	Escolher arquivo	Nenhum arquivo escolhido
* Anexo:	Escolher arquivo	Nenhum arquivo escolhido
* Anexo:	Escolher arquivo	Nenhum arquivo escolhido
* Anexo:	Escolher arquivo	Nenhum arquivo escolhido
* Anexo:	Escolher arquivo	Nenhum arquivo escolhido
* Anexo:	Escolher arquivo	Nenhum arquivo escolhido
* Anexo:	Escolher arquivo	Nenhum arquivo escolhido
* Anexo:	Escolher arquivo	Nenhum arquivo escolhido
* Anexo:	Escolher arquivo	Nenhum arquivo escolhido

Carregar    Fechar

Localize o documento em sua máquina e clique em “Carregar”

**Observação<sup>1</sup>:** Para utilização da funcionalidade de “Cadastro”, abra o “Fale Conosco” pelo menu do “Cadastro”.

**Observação<sup>2</sup>:** Caso selecione a opção Anônimo, somente os campos “Funcionalidade”, “Classificação”, “Assunto” e “Descrição” estarão disponíveis para edição”.





**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

1. Funcionalidade do Menu Fale Conosco

2. Atendimento Telefônico

3. Como criar um Chamado

3.1. Criando Chamado pela Área Externa

3.2. Criando Chamado pela Área Interna

4. Acompanhamento dos Chamados





#### 4. Acompanhamento dos Chamados:

Não será possível efetuar a consulta de chamados ao clicar no botão “**Consultar Chamados**”, todo o acompanhamento de chamados deverá ser realizado apenas através do e-mail.

Fale Conosco

Aqui você encontra os canais de atendimento, informações e perguntas mais frequentes sobre as funcionalidades da Petronect.

Ao acessar o link "Criar Novo Chamado", selecione os itens solicitados e confira as informações disponíveis.

**Consultar Chamados**      **Criar Novo Chamado**

**Critérios de Busca**

Número do Chamado:

Funcionalidade:

Classificação:

Situação:

Data de Abertura:  Até:

Data de Fechamento:  Até:

Assunto:

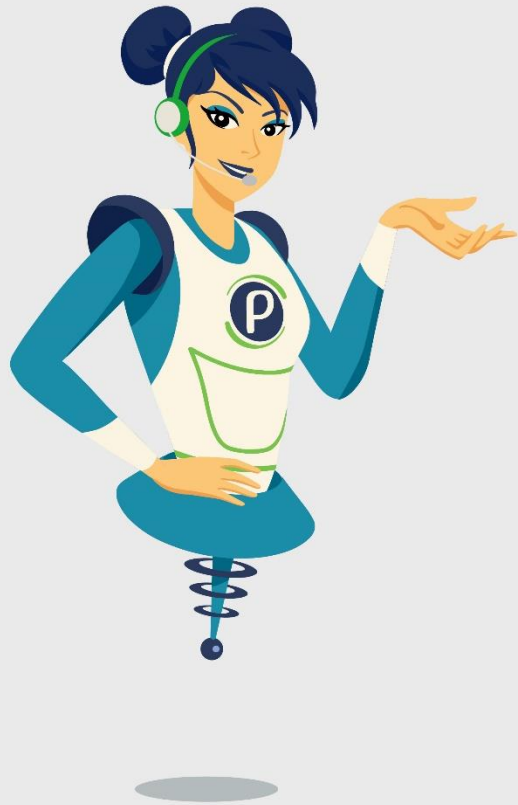
Designar para:

Chamados

**Importante:** Mantenha seu cadastro atualizado para receber as notificações do sistema.

No seu e-mail, verifique a caixa de entrada, spam e o lixo eletrônico, realize a busca pelo número do chamado aberto, isso poderá ajudar à encontrar a resposta.





QUANDO CRIAMOS UMA BOA MARCA  
**ABRIMOS UM PORTAL PARA O FUTURO**

