



*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.



## 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

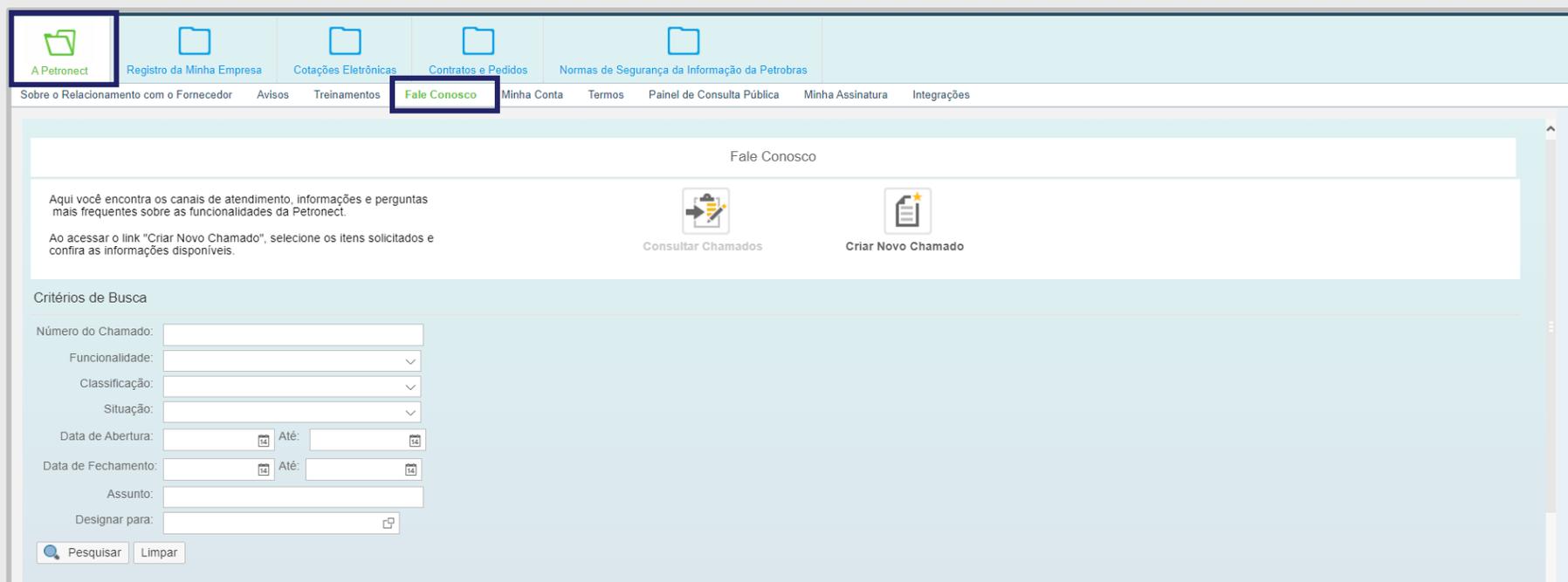
4. Acompanhamento dos Chamados



### 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”.



The screenshot displays the internal support interface of the Petronect system. At the top, a navigation bar includes a folder icon for 'A Petronect' (highlighted with a red box), followed by 'Registro da Minha Empresa', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos', and 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras'. Below this, a secondary menu contains 'Sobre o Relacionamento com o Fornecedor', 'Avisos', 'Treinamentos', 'Fale Conosco' (highlighted with a red box), 'Minha Conta', 'Termos', 'Painel de Consulta Pública', 'Minha Assinatura', and 'Integrações'. The main content area is titled 'Fale Conosco' and contains the following text: 'Aqui você encontra os canais de atendimento, informações e perguntas mais frequentes sobre as funcionalidades da Petronect.' and 'Ao acessar o link "Criar Novo Chamado", selecione os itens solicitados e confira as informações disponíveis.' Below the text are two buttons: 'Consultar Chamados' (with a clipboard icon) and 'Criar Novo Chamado' (with a document icon). A 'Critérios de Busca' section follows, featuring several search filters: 'Número do Chamado:' (text input), 'Funcionalidade:' (dropdown), 'Classificação:' (dropdown), 'Situação:' (dropdown), 'Data de Abertura:' (calendar) 'Até:' (calendar), 'Data de Fechamento:' (calendar) 'Até:' (calendar), 'Assunto:' (text input), and 'Designar para:' (text input with a user selection icon). At the bottom of the search section are 'Pesquisar' and 'Limpar' buttons.



### 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 navigation bar includes links for 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos', and 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras'. Below the navigation bar, there are links for 'Sobre o Relacionamento com o Fornecedor', 'Avisos', 'Treinamentos', 'Fale Conosco', 'Minha Conta', 'Termos', 'Painel de Consulta Pública', 'Minha Assinatura', and 'Integrações'.

The main content area is titled 'Fale Conosco' and contains the following text: '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 text are two buttons: 'Consultar Chamados' and 'Criar Novo Chamado', with the latter highlighted by a blue box.

The 'Criar Novo Chamado Web' form is visible, with the following fields and labels:

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

Below the form fields, there is a 'Carregar Anexo' button and a table for attachments:

Anexo	Arquivo

At the bottom of the form, there are 'Enviar' and 'Limpar' buttons, with 'Enviar' highlighted by a blue box.

On the left side of the page, there is a section titled 'Esses canais podem ajudar:' 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

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

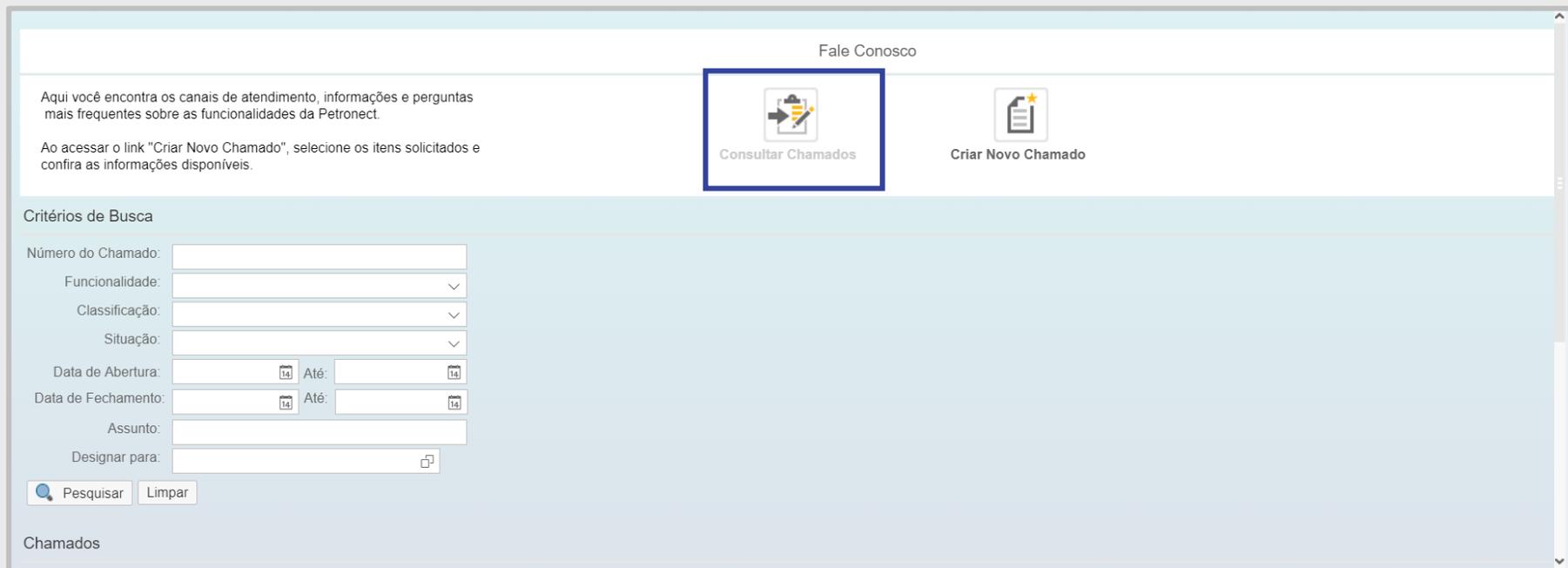
3.2. Criando Chamado pela Área Interna

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.



The screenshot displays the 'Fale Conosco' (Talk to Us) interface. At the top, there is a header with the text 'Fale Conosco'. Below the header, there are two main navigation buttons: 'Consultar Chamados' (Consult Calls) and 'Criar Novo Chamado' (Create New Call). The 'Consultar Chamados' button is highlighted with a blue border. Below the navigation buttons, there is a section titled 'Critérios de Busca' (Search Criteria) with several input fields: 'Número do Chamado:' (Call Number), 'Funcionalidade:' (Functionality), 'Classificação:' (Classification), 'Situação:' (Status), 'Data de Abertura:' (Opening Date), 'Até:' (Until), 'Data de Fechamento:' (Closing Date), 'Assunto:' (Subject), and 'Designar para:' (Assign to). There are also 'Pesquisar' (Search) and 'Limpar' (Clear) buttons. At the bottom of the form, there is a section labeled 'Chamados' (Calls).

**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**

