



*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 de Sugestão**

**3.3. Criando Chamado pela Área Interna**

**4. Acompanhamento dos Chamados**

**5. Atendimento em Libras**

**6. Outros Tipos de Atendimento**



## 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 de Sugestão

3.3. Criando Chamado pela Área Interna

4. Acompanhamento dos Chamados

5. Atendimento em Libras

6. Outros Tipos de Atendimento



## 2. Atendimento Telefônico:

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

Somos o Portal de Compras da Petrobras desde 2003

Atendimento Pessoa Surda

Petronect

A Petronect Cadastro na Petrobras Compras e Contratações Minha Petronect Assinatura Eletrônica Imprensa

Ajuda

Perguntas Frequentes

Requisitos Técnicos

Treinamentos

Fale Conosco

PESQUISAR q LOGIN e

# FALE CONOSCO

**FORNECEDOR**

- ATENDIMENTO TELEFÔNICO
- CHAMADO WEB
- SUGESTÕES
- ICOM - ATENDIMENTO PESSOA SURDA

WhatsApp icon

Customer support icon



## 2. Atendimento Telefônico:

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

**FORNECEDOR**

---

**ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

**Telefones de contato**

- 4020-9876 E 4020-2460: 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>

\*\*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 de Sugestão

3.3. Criando Chamado pela Área Interna

4. Acompanhamento dos Chamados

5. Atendimento em Libras

6. Outros Tipos de Atendimento



### 3. Como Criar um Chamado:

---

#### Introdução:

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

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 de Sugestão

3.3. Criando Chamado pela Área Interna

4. Acompanhamento dos Chamados

5. Atendimento em Libras

6. Outros Tipos de Atendimento



### 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”.

Somos o Portal de Compras da Petrobras desde 2003

Atendimento Pessoa Surda

Petronect

A Petronect Cadastro na Petrobras Compras e Contratações Minha Petronect Assinatura Eletrônica Imprensa

Ajuda

Perguntas Frequentes

Requisitos Técnicos

Treinamentos

Fale Conosco

PESQUISAR

LOGIN

# FALE CONOSCO

## FORNECEDOR

ATENDIMENTO TELEFÔNICO
CHAMADO WEB
SUGESTÕES
ICOM - ATENDIMENTO PESSOA SURDA

WhatsApp



### 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 de Sugestão

3.3. Criando Chamado pela Área Interna

4. Acompanhamento dos Chamados

5. Atendimento em Libras

6. Outros Tipos de Atendimento



### 3.2. Criando Chamado de Sugestão:

A Petronect quer ouvir você, por isso, criou um espaço exclusivo para compartilhar suas ideias e dar sugestões de como podemos melhorar. Sua opinião é extremamente valiosa para nós, e estamos sempre abertos a ouvir suas perspectivas para continuarmos a evoluir e atender suas necessidades da melhor forma possível.

Acesse a página principal [www.petronect.com.br](http://www.petronect.com.br), clique no menu “Ajuda” > “Fale Conosco” > “Sugestões”. Clique em “Entrar” e preencha o formulário.

SUGESTÕES

QUEREMOS OUVIR VOCÊ! HÁ MAIS DE 20 ANOS, A PETRONECT TRABALHA PARA OFERECER A MELHOR EXPERIÊNCIA AOS NOSSOS CLIENTES, E VOCÊ FAZ PARTE DISSO! AO LONGO DESSES ANOS, FORTALECEMOS A NOSSA RELAÇÃO E TEMOS A SUA SATISFAÇÃO COMO NOSSA PRIORIDADE. ACREDITAMOS QUE A RELAÇÃO DE CONFIANÇA QUE CONSTRUÍMOS AO LONGO DO TEMPO É FUNDAMENTAL PARA O NOSSO SUCESSO.

POR ISSO, ABRIMOS ESTE ESPAÇO PARA VOCÊ COMPARTILHAR SUAS SUGESTÕES E IDEIAS SOBRE COMO PODEMOS MELHORAR AINDA MAIS. SUA OPINIÃO É EXTREMAMENTE VALIOSA PARA NÓS, E ESTAMOS SEMPRE ABERTOS A OUVIR SUAS PERSPECTIVAS PARA CONTINUARMOS A EVOLUIR E ATENDER SUAS NECESSIDADES DA MELHOR FORMA POSSÍVEL.

ENTRAR



**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 de Sugestão

**3.3. Criando Chamado pela Área Interna**

4. Acompanhamento dos Chamados

5. Atendimento em Libras

6. Outros Tipos de Atendimento



### 3.3. 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 shows the internal portal interface for 'Fale Conosco'. At the top, there is a navigation bar with several menu items: 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos', and 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras'. Below this, a secondary navigation bar includes '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' and 'Criar Novo Chamado'. A section titled 'Critérios de Busca' contains 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.



### 3.3. 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 this, a secondary menu lists '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 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 also highlighted with a blue box and contains the following fields:
 

- \* Funcionalidade: (dropdown menu)
- \* Classificação: (dropdown menu)
- \* Telefone: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- \* 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 'Anexo' and 'Arquivo', and a trash icon. At the bottom of the form are 'Enviar' and 'Limpar' buttons.

On the left side of the page, under the heading 'Esses canais podem ajudar:', there is information about 'Atendimento Petronect' (Fornecedor: 4020-9876, 0800 292 9484), 'Horários de Atendimento', and 'Outros canais que podem ajudar' (Guias Rápidos, Perguntas Frequentes).



### 3.3. 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.



### 3.3. 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 de Sugestão

3.3. Criando Chamado pela Área Interna

**4. Acompanhamento dos Chamados**

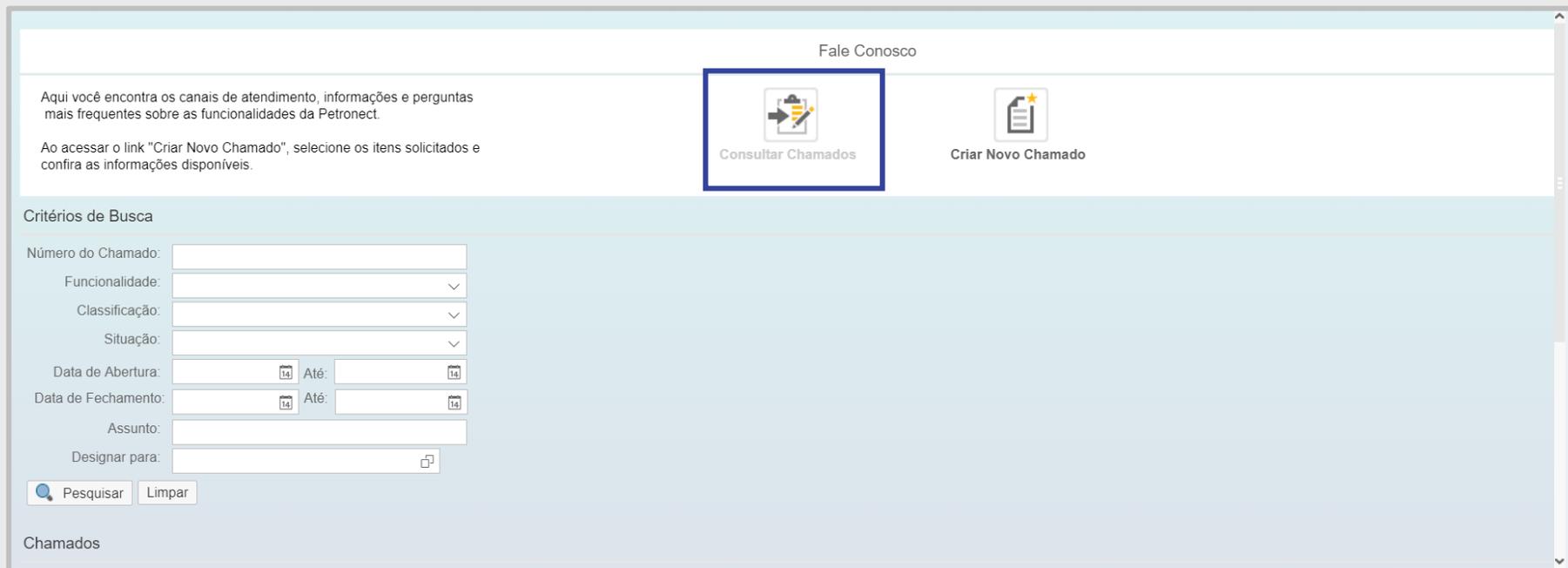
5. Atendimento em Libras

6. Outros Tipos de Atendimento



#### 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.



**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 de Sugestão

3.3. Criando Chamado pela Área Interna

4. Acompanhamento dos Chamados

5. Atendimento em Libras

6. Outros Tipos de Atendimento



## 5. Atendimento em Libras

A Petronect agora oferece atendimento em Libras, garantindo mais acessibilidade e inclusão para fornecedores surdos ou com deficiência auditiva. Com essa iniciativa, buscamos proporcionar uma comunicação clara e eficiente, eliminando barreiras e tornando nosso suporte mais equitativo. Esse compromisso reforça nossa dedicação à diversidade e à igualdade de oportunidades, melhorando a experiência dos usuários e fortalecendo a qualidade do nosso atendimento.

Acesse a página principal [www.petronect.com.br](http://www.petronect.com.br), clique no menu “Ajuda” > “Fale Conosco” > “ICON – Atendimento a Pessoa Surda”. Clique em “Entrar”. Para esta modalidade de atendimento, é imprescindível que a câmera do computador esteja habilitada.

ICOM - ATENDIMENTO PESSOA SURDA

ALÉM DO VLIBRAS, CONTAMOS COM A ICOM, NOSSA FERRAMENTA DE TRADUÇÃO EM LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS COM INTÉRPRETES PROFISSIONAIS EM TEMPO REAL. POR MEIO DA PLATAFORMA, VAMOS VIABILIZAR A INCLUSÃO NA PRÁTICA EM TODA CADEIA DE SUPRIMENTOS DO SETOR DE ÓLEO E GÁS.

CLIQUE NO BOTÃO ABAIXO PARA RECEBER O SUPORTE ESPECIALIZADO:

**ENTRAR**



## 5. Atendimento em Libras

Enquanto aguarda o atendimento, é possível verificar o seu lugar na fila de espera.

The screenshot displays a mobile application interface. At the top, the text "Aguarde, você será atendido." is on the left, and the "Petronect" logo is on the right. Below this, a video player shows a man in a blue shirt with a red play button overlay. The video player includes a title "URA ATENDIMENTO DE 2° A 6° FEIRA DAS 9H ...", a "Copiar link" button, and a "1/1" indicator. The "icom" logo is visible in the top left of the video frame. At the bottom of the video frame, there is a yellow subtitle "Aguarde, em breve você será atendido." and the YouTube logo. Overlaid on the right side of the video player is a white box with the text "Você é o 1° da fila" and "Por favor aguarde, em breve você será atendido." Below this text are three dots and a blue "CANCELAR" button.



## 5. Atendimento em Libras

O acesso para este atendimento também está disponível no cabeçalho do Portal Petronect.

Somos o Portal de Compras da Petrobras desde 2003

Atendimento Pessoa Surda

**Petronect** A Petronect Cadastro na Petrobras Compras e Contratações Minha Petronect Assinatura Eletrônica Imprensa Ajuda

PESQUISAR Q LOGIN e

**Portal de Compras da Petrobras**  
Busque aqui uma oportunidade para realizar negócios com a Petrobras

Atendimento à Pessoa Surda (Libras).

**ATENÇÃO, FORNECEDOR!**

Agora você tem mais uma opção de atendimento telefônico:

☎ 4020-2460

Clique e saiba mais!

CONCLUÍDAS

The screenshot shows the Petronect website interface. At the top, there is a dark blue header with the text 'Somos o Portal de Compras da Petrobras desde 2003' on the left and 'Atendimento Pessoa Surda' with a hearing aid icon in the center. To the right of the header are social media icons for YouTube, LinkedIn, Instagram, and WhatsApp, along with flags for the United States and Brazil. Below the header is a navigation menu with the Petronect logo and links for 'A Petronect', 'Cadastro na Petrobras', 'Compras e Contratações', 'Minha Petronect', 'Assinatura Eletrônica', 'Imprensa', and 'Ajuda'. On the right side of the navigation menu are 'PESQUISAR Q' and 'LOGIN e'. A large blue banner contains the text 'Portal de Compras da Petrobras' and 'Busque aqui uma oportunidade para realizar negócios com a Petrobras'. A white callout box with a blue border points to the 'Assinatura Eletrônica' link, containing the text 'Atendimento à Pessoa Surda (Libras)'. Below the banner is a large green heading 'ATENÇÃO, FORNECEDOR!' followed by the text 'Agora você tem mais uma opção de atendimento telefônico:'. Below this text is a green phone icon and the number '4020-2460', and a green button that says 'Clique e saiba mais!'. To the right of the text is an illustration of a woman with curly hair and glasses holding a smartphone. On the far right of the banner area, there are icons for a hearing aid, WhatsApp, and a customer service agent. At the bottom of the banner area, there are five small blue play button icons.



**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 de Sugestão

3.3. Criando Chamado pela Área Interna

4. Acompanhamento dos Chamados

5. Atendimento em Libras

6. Outros Tipos de Atendimento



## 6. Outros Tipos de Atendimento

A Petronect ampliou seus canais de atendimento! Agora, além do suporte tradicional, também oferecemos atendimento por **Chat** e **WhatsApp**, com opções de atendimento eletrônico e humano. Essa diversidade proporciona mais agilidade, flexibilidade e comodidade, permitindo que os usuários escolham o canal que melhor atende às suas necessidades, garantindo um suporte mais acessível e eficiente.

Esses novos canais estão disponíveis em um menu flutuante, acessível de qualquer página da área externa do Portal pelos ícones localizados no canto inferior à direita da sua tela.

Somos o Portal de Compras da Petrobras desde 2003

Atendimento Pessoa Surda

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

PESQUISAR Q LOGIN

**Portal de Compras da Petrobras**  
Busque aqui uma oportunidade para realizar negócios com a Petrobras!

ABERTO PARA PROPOSTAS CONCLUÍDAS

**ATENÇÃO, FORNECEDOR!**

Agora você tem mais uma opção de atendimento telefônico:

4020-2460

Clique e saiba mais!

Atendimento por Whatsapp.

Atendimento por Chat.

Petronect

The image shows a screenshot of the Petronect website with a floating menu in the bottom right corner. The menu contains two icons: a WhatsApp icon and a chat icon. Callouts with arrows point from these icons to text boxes labeled 'Atendimento por Whatsapp.' and 'Atendimento por Chat.' respectively. The main content area features a large green heading 'ATENÇÃO, FORNECEDOR!' and a phone number '4020-2460' with a 'Clique e saiba mais!' button. The website header includes the Petronect logo, navigation links, and a search bar.



# Petronect

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

