



QUANDO CRIAMOS UMA BOA MARCA
ABRIMOS UM PORTAL PARA O FUTURO

GERÊNCIA DE PEDIDOS

Objetivo:

Os pedidos de compras e contratações emitidos pela Petrobras estão disponíveis para visualização dos fornecedores no Portal ARIBA SAP Business Network, desde 14/12/2022.

Este material contempla apenas a visualização dos pedidos no Portal Petronect que foram emitidos após a data acima informada, possibilitando ao fornecedor realizar o Gerenciamento dos Pedidos de sua empresa, por meio das seguintes ações: pesquisar e visualizar os pedidos, modificar os status, criar e consultar os chamados para os pedidos e verificar seus históricos.



Localizar Pedido:

Acesse o menu “**Contratos e Pedidos**”, em seguida, o submenu “**Meus Pedidos**”. No menu lateral, serão exibidos os seguintes atalhos: “**Todos**”, “**Novo**”, “**Modificado**”, “**Em processamento**”, “**Confirmado**” e “**Recusado pelo Cliente**”.

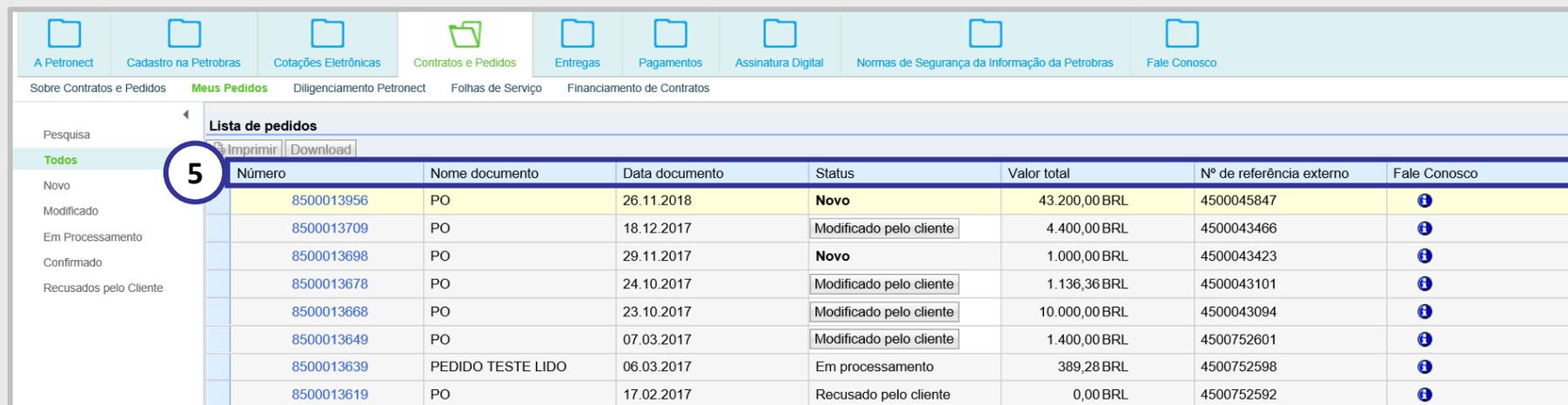
Clique em cada um dos atalhos para a visualização dos pedidos ou clique em “**Pesquisa**” para exibição de outros filtros de busca. Caso selecione “**Pesquisa**”, serão exibidos os campos de filtro para buscar o pedido. Preencha os campos desejados com os dados para a busca e clique no botão “**Procurar**”.

The screenshot displays the Petronect web application interface. At the top, a navigation bar contains several menu items: 'A Petronect', 'Cadastro na Petronect', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos' (highlighted with a blue box and a circled '1'), 'Entregas', 'Pagamentos', 'Assinatura Digital', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this, a secondary menu shows 'Sobre Contratos e Pedidos', 'Meus Pedidos' (highlighted with a blue box and a circled '2'), 'Diligenciamento Petronect', 'Folhas de Serviço', and 'Financiamento de Contratos'. On the left side, a search sidebar is visible, with 'Pesquisa' selected. The sidebar contains a list of filters: 'Todos', 'Novo', 'Modificado', 'Em Processamento', 'Confirmado', and 'Recusados pelo Cliente'. The 'Pesquisa' section is highlighted with a blue box and a circled '3'. The main search area, titled 'Pesq.documentos', is highlighted with a blue box and a circled '4'. It contains several input fields: 'Ctg:' (a dropdown menu set to 'Pedido'), 'Período:', 'Data de geração desde:', 'Status:' (a dropdown menu set to 'Tudo'), 'Nº documento:', 'Nome doc.:', 'Nº parceiro:', and 'Nº pedido:'. There is also a checkbox labeled 'Procurar só no arquivo' and a 'Procurar' button at the bottom left of the search area.



Localizar Pedido:

Após a localização do (s) Pedido (s) através dos atalhos ou da pesquisa de filtros, será exibida a “**Lista de Pedidos**”. Nesta lista serão apresentados os seguintes dados: “**Nº documento**”, “**Nome documento**”, “**Data documento**”, “**Status**”, “**Valor Total**”, “**Nº pedido**” e “**Fale Conosco**”. Os pedidos serão exibidos, conforme os critérios utilizados.



	Número	Nome documento	Data documento	Status	Valor total	Nº de referência externo	Fale Conosco
Novo	8500013956	PO	26.11.2018	Novo	43.200,00 BRL	4500045847	i
Modificado	8500013709	PO	18.12.2017	Modificado pelo cliente	4.400,00 BRL	4500043466	i
Em Processamento	8500013698	PO	29.11.2017	Novo	1.000,00 BRL	4500043423	i
Confirmado	8500013678	PO	24.10.2017	Modificado pelo cliente	1.136,36 BRL	4500043101	i
Recusados pelo Cliente	8500013668	PO	23.10.2017	Modificado pelo cliente	10.000,00 BRL	4500043094	i
	8500013649	PO	07.03.2017	Modificado pelo cliente	1.400,00 BRL	4500752601	i
	8500013639	PEDIDO TESTE LIDO	06.03.2017	Em processamento	389,28 BRL	4500752598	i
	8500013619	PO	17.02.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752592	i



Localizar Pedido:

O fornecedor poderá realizar a pesquisa em massa de pedidos, para isso clique na aba “**Contratos e Pedidos**”, submenu de “**Diligenciamento Petronect**”, “**Pesquisa em massa**”, ao selecionar o Campo Pedido, será possível realizar a busca de mais de um Pedido.

The screenshot displays the Petronect system's navigation menu and search interface. The top navigation bar includes several menu items: 'A Petronect', 'Cadastro na Petrobras', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos' (highlighted with a blue box and a circled '1'), 'Entregas', 'Pagamentos', 'Assinatura Digital', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this, a secondary menu shows 'Sobre Contratos e Pedidos', 'Meus Pedidos', 'Diligenciamento Petronect' (highlighted with a blue box and a circled '2'), 'Folhas de Serviço', and 'Financiamento de Contratos'. The main content area is titled 'Fale Conosco' and contains a text block explaining the channel's purpose for order follow-up. Below the text are two buttons: 'Consulta de Chamados' and 'Criar Novo Chamado'. The 'Critérios de Busca' section includes several search criteria: 'Número do Chamado' and 'Pedido' (both with dropdown arrows), 'Classificação' and 'Situação' (both with dropdown menus), 'Data de Abertura' and 'Data de Fechamento' (each with 'Até' date pickers), and 'Assunto' and 'Designar para' (both with text input fields). At the bottom of the search section are 'Pesquisar' and 'Limpar' buttons.



Localizar Pedido:

No Campo Pedido, clicando no ícone ➡ “**Selection Options**” será aberto um pop-up, onde o usuário poderá inserir mais de um Pedido, que serão exibidos na tela.

4

Número do Chamado: ➡

Pedido: ➡

Classificação: ▾

Situação: ▾

Data de Abertura: Até: 14

Data de Fechamento: 14

Ass:

Designar para: □

Meus Chamados:

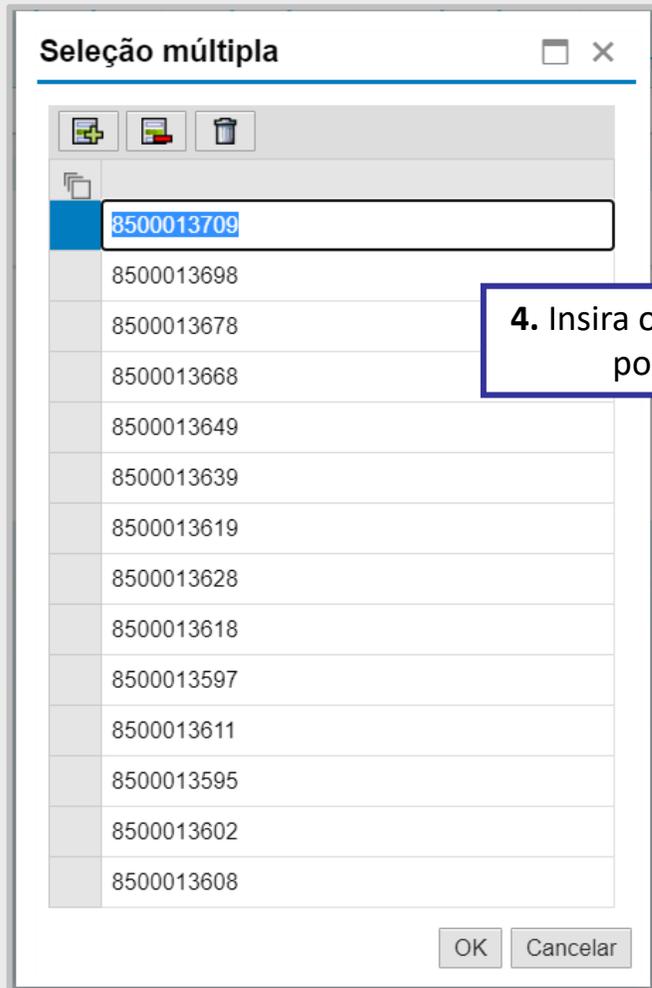
3. Ao clicar no “**Selection Options**” será apresentada a tela de “**Seleção Múltipla**”;

Seleção múltipla □ ×

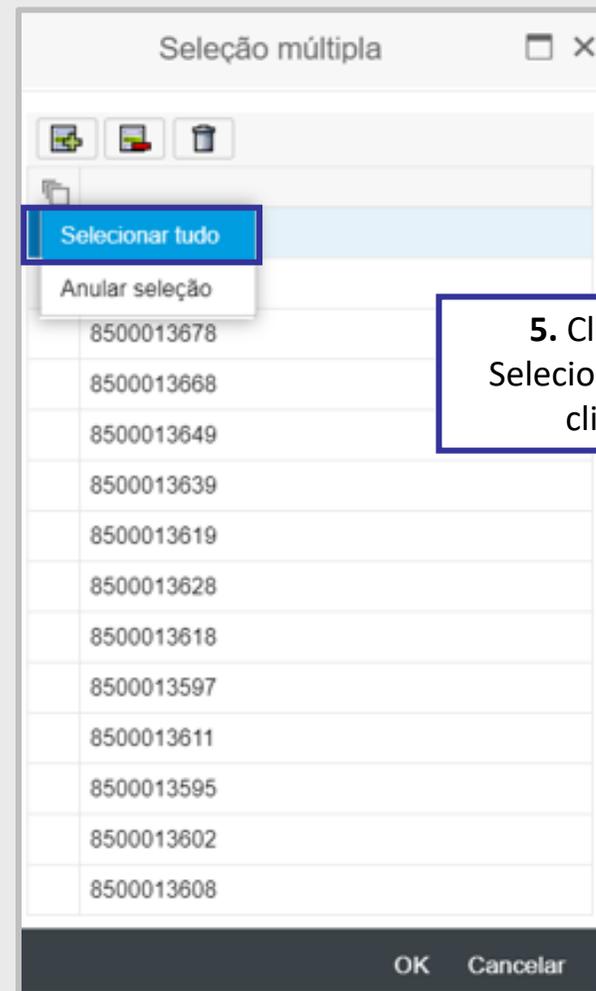
📄	

OK Cancelar

Localizar Pedido:



4. Insira o número dos pedidos, será possível copiar e colar;



5. Clique no ícone " " e Selecione tudo, clique em "OK" e clique em "Pesquisar";



Visualizar o Pedido:

1. Acesse o menu “**Contratos e Pedidos**” e, em seguida, o submenu “**Meus Pedidos**”.
2. Após realizar a etapa de localização do (s) Pedido (s) através dos atalhos ou da pesquisa de filtros, clique no link na coluna “**Nº Documento**” referente ao Pedido. Será exibida uma nova tela: “**Exibir Pedido**”.

The screenshot shows the Petronect web application interface. At the top, there is a navigation bar with several menu items: A Petronect, Cadastro na Petrobras, Cotações Eletrônicas, **Contratos e Pedidos** (highlighted), Entregas, Pagamentos, Assinatura Digital, Normas de Segurança da Informação da Petrobras, and Fale Conosco. Below this, there is a sub-menu for 'Meus Pedidos'. A search filter is set to 'Todos'. The main content area displays a table titled 'Lista de pedidos' with the following data:

Número	Nome documento	Data documento	Status	Valor total	Nº de referência externo	Fale Conosco
8500013956	PO	26.11.2018	Novo	43.200,00 BRL	4500045847	i
8500013709	PO	18.12.2017	Modificado pelo cliente	4.400,00 BRL	4500043466	i
8500013698	PO	29.11.2017	Novo	1.000,00 BRL	4500043423	i
8500013678	PO	24.10.2017	Modificado pelo cliente	1.136,36 BRL	4500043101	i
8500013668	PO	23.10.2017	Modificado pelo cliente	10.000,00 BRL	4500043094	i
8500013649	PO	07.03.2017	Modificado pelo cliente	1.400,00 BRL	4500752601	i
8500013639	PEDIDO TESTE LIDO	06.03.2017	Em processamento	389,28 BRL	4500752598	i
8500013619	PO	17.02.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752592	i

A callout box with the text "2. Clique no 'Link' referente ao Pedido que deseja visualizar;" points to the document number '8500013956' in the first row of the table.

Visualizar o Pedido:

3. Em “Exibir Pedido” serão apresentadas as seções: “Comunicação e colaboração”, “Dados básicos”, “Síntese dos itens”, “Informações dos parceiros” e “Condições de pagamento e remessa”.

4. Ao clicar no “Link” será apresentada a tela “Exibir Pedido”;

Pedido: 4500045847

Processar | Exibir fluxo de documentos | Imprimir | Download

Comunicação e colaboração

Informações gerais

Dados básicos

ID do pedido:	4500045847
Número:	8500013956
Nome:	PO
Data:	26.11.2018
Status:	Novo
Número Coletivo:	

Condições de pagamento

Condições de pagamento:
Z030 - Pagável em 30 dias-M. Nacional ou Recurso Exterior
Multa: 0 - Não há previsão de Multa.
Sua Referência:

Condições de entrega

Incoterm	Localização
CIF	teste job hana

ATENÇÃO:
Constar obrigatoriamente o N° do Pedido de Compras na Nota Fiscal
NOTA: Prevalecem os Endereços abaixo da Descrição do Material

Documentos subsequentes:

1
Resposta de pedido

Visualizar o Pedido:

5. Em “**Comunicação e colaboração**”, serão exibidos os “**Dados Adicionais**” e a “**Mensagem do Comprador**”;

The screenshot shows a window titled "Comunicação e colaboração" with two sections:

- Dados Adicionais**:
ICMS: 0.00 % - IPI: 0.00 % | Código NCM: SERV00 | Categoria de Classificação Contábil: K - CENTRO DE CUSTO | Endereço de Entrega: | Camaçari - BA | RUA BENZENO s/n | Camaçari - BA - CEP: 42810-020 | TEL: - FAX: | CNPJ: 02.709.449/0074-04 - I.E: 54.515.811 |
- Mensagem do Comprador**:
A text area containing a single vertical bar character "|".

Visualizar o Pedido:

6. Em “Informações gerais” temos os “Dados Básicos” e podemos visualizar as seguintes informações: **ID do pedido, Nº documento, Nome, Data de documento, Status e Número Coletivo.**

Informações gerais

Dados básicos

ID do pedido:	4500752598
Número:	8500013639
Nome:	PEDIDO TESTE LIDO
Data:	06.03.2017
Status:	Em processamento
Número Coletivo:	

Condições de pagamento

Condições de pagamento: 0011 - Pagamento em 30 dias
Multa: 0 - Não há previsão de multa
Sua Referência:

Condições de entrega

Incoterm	Localização
ZSE	TESTE

ATENÇÃO:
Constar obrigatoriamente o Nº do Pedido de Compras na Nota Fiscal
NOTA: Prevaecem os Endereços abaixo da Descrição do Material

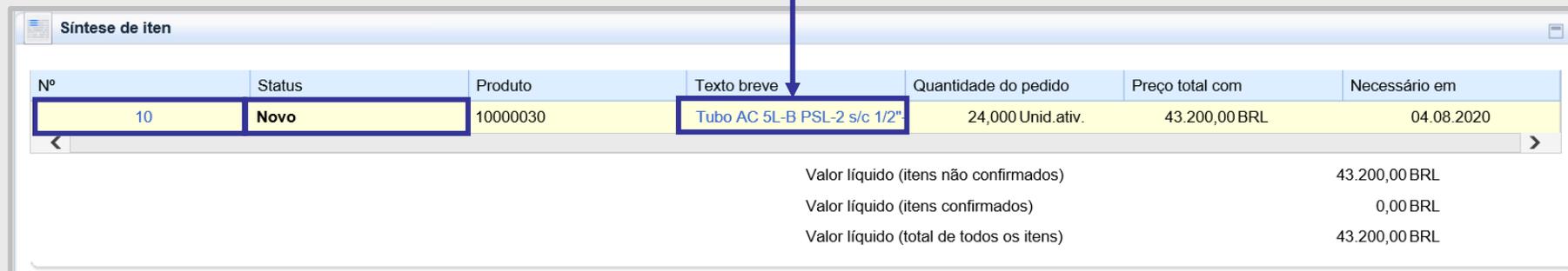
Documentos subsequentes:
1
Resposta do pedido

Informações dos “Dados Básicos”

Visualizar o Pedido:

7. Em “Síntese dos itens” visualize os seguintes campos: “Nº”, “Status” e “Texto breve”.

Clique no link da coluna “**Texto breve**”, para visualizar todos os dados referentes ao item;



Nº	Status	Produto	Texto breve	Quantidade do pedido	Preço total com	Necessário em
10	Novo	10000030	Tubo AC 5L-B PSL-2 s/c 1/2"	24,000 Unid.ativ.	43.200,00 BRL	04.08.2020

Valor líquido (itens não confirmados) 43.200,00 BRL
Valor líquido (itens confirmados) 0,00 BRL
Valor líquido (total de todos os itens) 43.200,00 BRL

Visualizar o Pedido:

8. Ao clicar no link da coluna “**Texto breve**” será exibida a seção “**Pedido – exibir detalhes do item**”. Nesta seção, serão apresentados os campos: “**Comunicação e colaboração**”, “**Dados básicos**”, “**Registro prazo entrega**”, “**Informações de preço**” e “**Informações de Parceiros**”. Assim como: **Quantidade do Pedido, Preço total e Data de Entrega.**

Item: 10, Tubo AC 5L-B PSL-2 s/c 1/2"-Sch160 [Voltar à síntese de itens](#)

Comunicação e colaboração

Mensagem do Comprador

*** Partes de bússola ; Nome básico Chave ; digital ; da agulha*** giroscópica ; da bússola ; Fabricante da bússola Toyokeiki ;***NP: BBBB3***NP: BBBB1A***NP: ABBCC12***NP: AAAAAAAAA***NP: SCM0001***NP: SCM0002***NP: SCM0003***NP: SCM0001***NP: SCM0002***NP: SCM0003***NP: SCM0006***NP: SCM0007***NP: 1256-AA***NP: PECA TESTE SCM 001***NP: SCM000989***NP: SCM0000222***NP: SCM0007***NP: SCM0008***NP: SCM0011***NP: SCM0010***NP:

Informações gerais

Dados do item

Número	Status	Produto	Tipo de produto	Texto breve	Quantidade do pedido	Preço total com	Necessário em
10	Novo	10000030	Material	Tubo AC 5L-B PSL-2 s/c 1...	24,000 Unid. ativ.	43.200,00 BRL	04.08.2020

Documentos subsequentes para item

1
Resposta de pedido

Informações de preços

Condição	Preço	por
Valor líquido (pedido)	1.800,00 BRL	1 Unid. ativ.

Prazos de entrega

Data de remessa
 Nenhum resultado encontrado

Condições de entrega

Incoterm
Localização

Informações de produto

Nº do produto do fornecedor	GTIN	Nº peça fabric.	Nº da peça fabricante exte...
		BBBB3	



Visualizar o Pedido:

9. Em “**Informações dos Parceiros**” visualize os seguintes dados: **Diligenciador, Parceiro, Nome, Rua, CEP, Cidade, Região, País, Código Fiscal.**

Informações do parceiro							
Diligenciador:							
Parceiro	Nome	Rua	CEP	Cidade	Região	País	Código Fiscal
Emissor da ordem							
Endereço de remessa	REDUC	Rodovia Washingto...	25070-235	DUQUE DE CAXIAS	RJ	BR	



Visualizar o Pedido:

10. Em “Condições de pagamento e remessa” visualize as seguintes informações: **Condições de pagamento, Multa, Sua Referência, Condições de entrega.**

Informações gerais

Dados básicos	
ID do pedido:	4500045847
Número:	8500013956
Nome:	PO
Data:	26.11.2018
Status:	Novo
Número Coletivo:	

Documentos subseqüentes:

▶ — 1 — ■

Resposta do pedido

Condições de pagamento	
Condições de pagamento: Z030 - Pagável em 30 dias-M. Nacional ou Recurso Exterior	
Multa: 0 - Não há previsão de Multa.	
Sua Referência:	
Condições de entrega	
Incoterm	Localização
CIF	teste job hana

ATENÇÃO:
Constar obrigatoriamente o N° do Pedido de Compras na Nota Fiscal

NOTA:
Prevalecem os Endereços abaixo da Descrição do Material

Imprimir o Pedido:

1. Acesse o menu “**Contratos e Pedidos**” e, em seguida, o submenu “**Meus Pedidos**”. No menu lateral, serão exibidos os seguintes atalhos: “**Todos**”, “**Novo**”, “**Modificado**”, “**Em processamento**”, “**Confirmado**” e “**Recusado pelo Cliente**”. Clique em cada um dos atalhos para a visualização dos pedidos ou clique em “**Pesquisa**” para exibição de outros filtros de busca e após, clique em “**Procurar**”.

The screenshot displays the Petronect web application interface. At the top, a navigation bar contains several menu items: 'A Petronect', 'Cadastro na Petrobras', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos' (highlighted with a blue box), 'Entregas', 'Pagamentos', 'Assinatura Digital', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this, a secondary menu shows 'Sobre Contratos e Pedidos', 'Meus Pedidos' (highlighted with a blue box), 'Diligenciamento Petronect', 'Folhas de Serviço', and 'Financiamento de Contratos'. On the left side, a search panel titled 'Pesquisa' is open, showing a list of filters: 'Todos', 'Novo', 'Modificado', 'Em Processamento', 'Confirmado', and 'Recusados pelo Cliente'. The main search area, titled 'Pesq.documentos', contains several input fields: 'Ctg:' (set to 'Pedido'), 'Período:' (set to 'Tudo'), 'Data de geração desde:', 'Status:' (set to 'Todos'), 'Nº documento:', 'Nome doc.:', 'Nº parceiro:', and 'Nº pedido:'. A checkbox labeled 'Procurar só no arquivo' is also present. A 'Procurar' button is highlighted with a blue box at the bottom left of the search area.

Imprimir o Pedido:

2. Será exibida a seção “**Lista de Pedidos**”, localize o pedido que deseja imprimir.

Caso queira abrir antes de realizar impressão do pedido, localize o pedido na **Lista de Pedidos**, clique no link do **número do documento**, visualize todos os dados do pedido e após clique no botão “**Imprimir**”.

Selezione o pedido e clique em “Imprimir”;

Número	Nome documento	Data documento	Status	Valor total	Nº de referência externo
8500013956		26.11.2018	Novo	43.200,00 BRL	4500045847
8500013709	PO	18.12.2017	Modificado pelo cliente	4.400,00 BRL	4500043466
8500013698	PO	29.11.2017	Novo	1.000,00 BRL	4500043423
8500013678	PO	24.10.2017	Modificado pelo cliente	1.136,36 BRL	4500043101
8500013668	PO	23.10.2017	Modificado pelo cliente	10.000,00 BRL	4500043094
8500013649	PO	07.03.2017	Modificado pelo cliente	1.400,00 BRL	4500752601
8500013639	PEDIDO TESTE LIDO	06.03.2017	Em processamento	389,28 BRL	4500752598
8500013619	PO	17.02.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752592

Imprimir o Pedido:

O arquivo será baixado, clique em “**Abrir**” ou “**Salvar**”, após clique no nome do documento e será exibido um PDF com todas as informações sobre o pedido.

		PEDIDO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS		Pedido Nº: 4500045847 Pág.: 1 / 3 Sua Referência: Data Emissão: 28.11.2018 Data Remessa: 04/08/2020 Moeda: BRL Versão: 2 - 28/11/2018 11:11:28							
Fornecedor : INDUSTRIA E COM		Bairro: CEP: Cidade/UF: CNPJ: País: Brasil		Incoterms: CIF-teste job hana Condições de Pagto: 2030 - Pagável em 30 dias-M. Nacional ou Recurso Exterior Multa: 0 - Não há previsão de Multa. Diligenciador:							
Endereço de Cobrança:		Endereço de Faturamento:		Endereço de Entrega: REDUC Rodovia Washington Luiz DUQUE DE CAXIAS - RJ CEP: 25070-235 Fone: - FAX: CNPJ: I.E:							
CEP: Fone: - Fax: CNPJ: I.E:		CEP: Fone: - FAX: CNPJ: I.E:									
Item	Código	Descrição do Material	Data de Remessa	Quantidade	Und MED	Unitário com impostos	POR	UND PRC	ICMS %	IPI %	Total com impostos
0010	10000030	Tubo AC 5L-B PSL-2 s/c 1/2"-Sch160 NOTAS GERAIS ## Partes de bússola ; Nome básico Chave : digital ; da agulha## giroscópica ; da bússola ; Fabricante da bússola Toyokeiki ;##NP: BBBB3##NP: BBBB1A##NP: AAGBCC12##NP: AAAAAAAAAA##NP: SCM0001##NP: SCM0002##NP: SCM0003##NP: SCM0001##NP: SCM0002##NP: SCM0003##NP: SCM0006##NP: SCM007##NP: 1256-AA##NP: PECA TESTE SCM 001##NP:	04/08/2020	24,000	UA	1.800,00	1	UA			43.200,00
ATENÇÃO: Constar obrigatoriamente o Nº do Pedido de Compras na Nota Fiscal. NOTA: Prevalecem os Endereços abaixo da Descrição do Material.											

Observação: O pedido é um documento em PDF e vem zipado, portanto, o fornecedor deve ter instalado em sua máquina o **Adobe** e o **Winzip**.



Modificar o Pedido:

Todos os pedidos chegam para à empresa com status “**Novo**”, caso queira modificar este status, siga às orientações a seguir:

1. Após realização da etapa de localização do(s) Pedido(s) através dos atalhos ou dos filtros de pesquisa, clique no “**Link do Pedido**”. Será exibida nova tela: “**Exibir Pedido**”.

The screenshot displays the Petronect interface. The top navigation bar includes folders for 'A Petronect', 'Cadastro na Petrobras', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos', 'Entregas', 'Pagamentos', 'Assinatura Digital', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this, a secondary bar shows 'Sobre Contratos e Pedidos', 'Meus Pedidos', 'Diligenciamento Petronect', 'Folhas de Serviço', and 'Financiamento de Contratos'.

The main content area is divided into two panels. The left panel, titled 'Lista dos novos pedidos', features a search sidebar with filters for 'Todos', 'Novo', 'Modificado', 'Em Processamento', 'Confirmado', and 'Recusados pelo Cliente'. A table lists the following data:

Número	Nome documento
8500013956	PO
8500013698	PO
8500013668	PO
8500013649	PO
8500013628	PO
8500013595	PO

The right panel, titled 'Pedido: 4500045847', shows detailed information for a specific order. It includes a search sidebar with filters for 'Todos', 'Novo', 'Modificado', 'Em Processamento', 'Confirmado', and 'Recusados pelo Cliente'. The main content area contains the following sections:

- Processar** | Exibir fluxo de documentos | Imprimir | Download
- Comunicação e colaboração**
- Informações gerais**
- Dados básicos**
 - ID do pedido: 4500045847
 - Número: 8500013956
 - Nome: PO
 - Data: 26.11.2018
 - Status: Novo
 - Número Coletivo:
- Condições de pagamento**
 - Condições de pagamento:** Z030 - Pagável em 30 dias-M. Nacional ou Recurso Exterior
 - Multa:** 0 - Não há previsão de Multa.
 - Sua Referência:**
- Condições de entrega**

Incoterm	Localização
CIF	teste job hana
- ATENÇÃO:** Constar obrigatoriamente o N° do Pedido de Compras na Nota Fiscal
- NOTA:** Prevalecem os Endereços abaixo da Descrição do Material

At the bottom of the 'Exibir Pedido' panel, there is a section for 'Documentos subsequentes' showing a list with 1 item: 'Resposta do pedido'.



Modificar o Pedido:

2. Verifique o status atual do pedido no campo “**Status**”.

3. Clique no botão “**Processar**”. O sistema automaticamente atualizará o status, por exemplo: O status inicial seja “**Novo**”, o status seguinte será “**Em processamento**”.

The screenshot displays the Petronect web application interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'A Petronect', 'Cadastro na Petrobras', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos', 'Entregas', 'Pagamentos', 'Assinatura Digital', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Sobre Contratos e Pedidos' > 'Meus' > 'Inteligenciamento Petronect' > 'Folhas de Serviço' > 'Financiamento de Contratos'. The main content area is titled 'Pedido: 4500045847' and contains a 'Processar' button (circled with a blue '3'), 'Exibir fluxo de documentos', 'Imprimir', and 'Download' options. A left sidebar shows a search filter set to 'Novo'. The 'Informações gerais' section is divided into two panes. The left pane shows the 'Dados básicos' for the request, with the 'Status' field set to 'Novo' (circled with a blue '2'). The right pane shows the same 'Dados básicos' but with the 'Status' field updated to 'Em processamento'. A callout box with a blue border and white background points to this field, containing the text 'Status alterado para “Em processamento”'. Below the 'Dados básicos' is a 'Documentos subsequentes' section with a progress indicator showing '1' out of 1 steps, labeled 'Resposta do pedido'. On the right side of the interface, there are sections for 'Condições de pagamento' (Z030 - Pagável em 30 dias-M, Nacional ou Recurso Exterior; Multa: 0 - Não há previsão de Multa), 'Sua Referência:', 'Condições de entrega' (Incoterm: CIF, Localização: teste job hana), and an 'ATENÇÃO:' note stating that the purchase order number must be on the invoice and that the addresses below the material description prevail.

Modificar o Pedido:

4. Clique no botão “Gravar” para salvar as modificações.

The screenshot displays the Petronect web application interface for managing orders. At the top, there are navigation tabs: 'A Petronect', 'Cadastro na Petrobras', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos', 'Emissão da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below these, a breadcrumb trail shows 'Sobre Contratos e Pedidos' > 'Meus Pedidos' > 'Diligenciamento Petronect' > 'Folhas de...'. A left sidebar contains a search bar and a list of filters: 'Todos', 'Novo', 'Modificado', 'Em Processamento', 'Confirmado', and 'Recusados pelo Cliente'. The main content area is titled 'Pedido: 4500045847' and features a toolbar with buttons for 'Enviar', 'Gravar', 'Cancelar', 'Imprimir', and 'Download'. The 'Gravar' button is highlighted with a blue box and a callout box containing the instruction '4. Clique no botão “Gravar” para salvar as modificações.'. Below the toolbar, there are sections for 'Comunicação e colaboração', 'Anexos' (with an 'Inserir anexo' button and a message 'Não existem anexos'), and 'Informações gerais'. The 'Informações gerais' section is divided into 'Dados básicos' and 'Condições de pagamento'. The 'Dados básicos' table shows: ID do pedido: 4500045847, Número: 8500013956, Nome: PO, Data: 26.11.2018, Status: Em processamento, and Número Coletivo: (empty). The 'Condições de pagamento' section shows: Condições de pagamento: Z030 - Pagável em 30 dias-M. Nacional ou Recurso Exterior, Multa: 0 - Não há previsão de Multa, and Sua Referência: (empty). Below this is a table for 'Condições de entrega' with columns 'Incoterm' and 'Localização', showing 'CIF' and 'teste job hana' respectively. At the bottom, there is a section for 'Documentos subseqüentes' with a counter showing '1' and a 'Resposta do' label.

Observação: A mudança no status dos pedidos **não é notificada** ao comprador/contratador, visto que esta ação é indicada apenas para gestão da empresa.



Confirmar o Pedido:

1. Acesse o menu “**Contratos e Pedidos**” e, em seguida, o submenu “**Meus Pedidos**”.
2. Após realizar a etapa de localização do (s) Pedido (s) através dos atalhos ou da pesquisa de filtros, clique no link na coluna “**Nº Documento**” referente ao Pedido. Será exibida uma nova tela: “**Exibir Pedido**”.

The screenshot shows the Petronect web application interface. At the top, there is a navigation bar with several menu items: 'A Petronect', 'Cadastro na Petrobras', 'Cotações', 'Contratos e Pedidos', 'Entregas', 'Pagamentos', 'Assinatura Digital', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. The 'Contratos e Pedidos' menu is highlighted with a blue box and a circled '1'. Below this, the 'Meus Pedidos' submenu is also highlighted with a blue box. A callout box with a blue border and white background contains the text: '2. Clique no “Link” referente ao Pedido e será exibida uma nova tela;'. An arrow points from this callout box to the '8500013956' link in the 'Número' column of the first row in the 'Lista de pedidos' table.

Número	Nome documento	Data documento	Status	Valor total	Nº de referência externo	Fale Conosco
8500013956	PO	26.11.2018	Novo	43.200,00 BRL	4500045847	i
8500013709	PO	18.12.2017	Modificado pelo cliente	4.400,00 BRL	4500043466	i
8500013698	PO	29.11.2017	Novo	1.000,00 BRL	4500043423	i
8500013678	PO	24.10.2017	Modificado pelo cliente	1.136,36 BRL	4500043101	i
8500013668	PO	23.10.2017	Modificado pelo cliente	10.000,00 BRL	4500043094	i
8500013649	PO	07.03.2017	Modificado pelo cliente	1.400,00 BRL	4500752601	i
8500013639	PEDIDO TESTE LIDO	06.03.2017	Em processamento	389,28 BRL	4500752598	i
8500013619	PO	17.02.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752592	i

Confirmar o Pedido:

3. Clique em “Processar”.

The screenshot displays the Petronect web application interface. At the top, there is a navigation bar with icons for various modules: A Petronect, Cadastro na Petrobras, Cotações Eletrônicas, **Contratos e Pedidos** (highlighted in green), Entregas, Pagamentos, Assinatura Digital, Normas de Segurança da Informação da Petrobras, and Fale Conosco. Below this is a secondary navigation bar with links: Sobre Contratos e Pedidos, **Meus Pedidos** (highlighted in green), Diligenciamento Petronect, Folhas de Serviço, and Financiamento de Contratos.

The main content area shows a search bar with the text "Pedido: 4500045847". Below the search bar, there are several action buttons: **Processar** (highlighted with a red box), Exibir fluxo de documentos, Imprimir, and Download. The interface is divided into sections:

- Comunicação e colaboração**: A section for communication and collaboration.
- Informações gerais**: A section containing general information, divided into:
 - Dados básicos**:

ID do pedido:	4500045847
Número:	8500013956
Nome:	PO
Data:	26.11.2018
Status:	Novo
Número Coletivo:	
 - Condições de pagamento**:

Condições de pagamento:
Z030 - Pagável em 30 dias-M. Nacional ou Recurso Exterior
Multa: 0 - Não há previsão de Multa.
Sua Referência:
 - Condições de entrega**:

Incoterm	Localização
CIF	teste job hana

At the bottom of the 'Informações gerais' section, there is a 'Documentos subsequentes' section with a progress indicator showing 1 document: 'Resposta do pedido'.

At the bottom right of the page, there is a **ATENÇÃO:** notice: "Constar obrigatoriamente o N° do Pedido de Compras na Nota Fiscal" and a **NOTA:** "Prevalecem os Endereços abaixo da Descrição do Material".



Confirmar o Pedido:

4. Na seção de Síntese de itens, clique em “**Confirmar todos os itens**”.

Síntese de item

Confirmar todos itens

Ao clicar no ícone “” será confirmado apenas o item.

Nº			Status	Produto	Texto breve	Quantidade do pe...	Preço total com	Necessário em
10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Em processamento	10000030	Tubo AC 5L-B PSL-2	24,000 Unid.ativ.	43.200,00BRL	04.08.2020
Valor líquido (itens não confirmados)							43.200,00BRL	
Valor líquido (itens confirmados)							0,00BRL	
Valor líquido (total de todos os itens)							43.200,00BRL	

Síntese de item

Confirmar todos itens

5. O Status foi alterado para “**Confirmado**”;

Nº			Status	Produ			total com	Necessário em
10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Confirmado	10000030	Tubo AC 5L-B PSL-2	24,000 Unid.ativ.	43.200,00BRL	04.08.2020
Valor líquido (itens não confirmados)							43.200,00BRL	
Valor líquido (itens confirmados)							0,00BRL	
Valor líquido (total de todos os itens)							43.200,00BRL	

Confirmar o Pedido:

6. Clique no botão “Enviar”.

The screenshot displays the Petronect web application interface. At the top, there is a navigation bar with icons for various modules: A Petronect, Cadastro na Petrobras, Cotações Eletrônicas, **Contratos e Pedidos** (highlighted in green), Entregas, Pagamentos, Assinatura Digital, Normas de Segurança da Informação da Petrobras, and Fale Conosco. Below this is a secondary navigation bar with links: Sobre Contratos e Pedidos, **Meus Pedidos** (highlighted in green), Diligenciamento Petronect, Folhas de Serviço, and Financiamento de Contratos.

The main content area is titled "Pedido: 4500045847". Below the title, there is a toolbar with buttons: **Enviar** (highlighted with a blue box), Gravar, Cancelar, Imprimir, and Download. The interface is divided into several sections:

- Comunicação e colaboração:** A section for communication and collaboration, currently empty.
- Anexos:** A section for attachments, containing a button "Inserir anexo" and a status message "Não existem anexos".
- Informações gerais:** A section containing detailed information about the order, organized into three columns:
 - Dados básicos:**

ID do pedido:	4500045847
Número:	8500013956
Nome:	PO
Data:	26.11.2018
Status:	Em processamento
Número Coletivo:	
 - Condições de pagamento:**

Condições de pagamento:
Z030 - Pagável em 30 dias-M. Nacional ou Recurso Exterior
Multa: 0 - Não há previsão de Multa.
Sua Referência:
 - Condições de entrega:**

Incoterm	Localização
CIF	teste job hana

At the bottom of the "Informações gerais" section, there is a "Documentos subseqüentes:" area with a pagination control showing "1" of 1 document. Below this, the text "Resposta do" is partially visible.



Confirmar o Pedido:

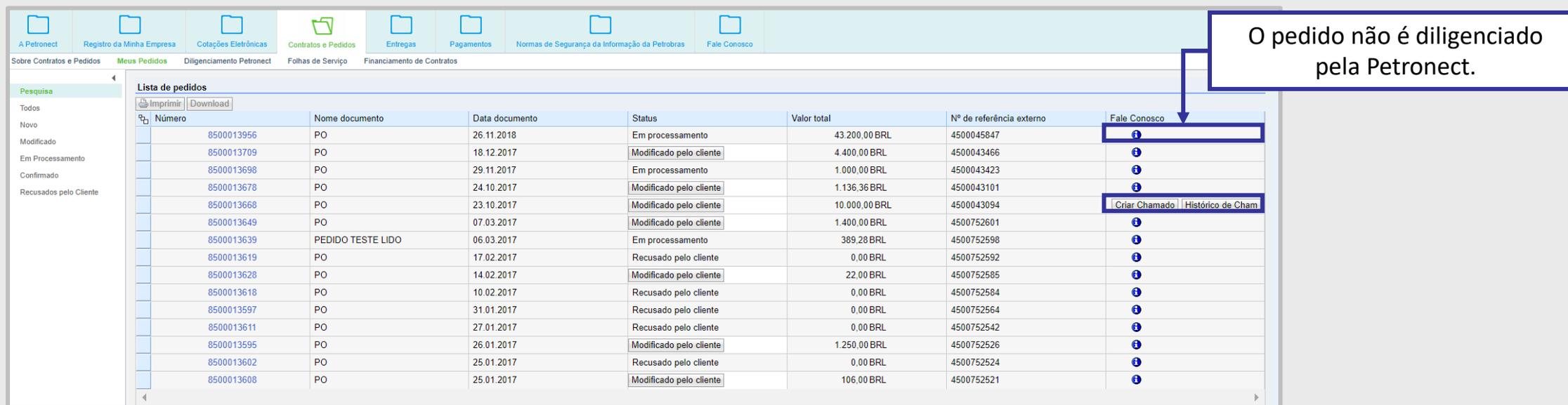
7. Verifique a coluna status, pois o referido mudará para “**Confirmado**”.

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> A Petronect Cadastro na Petrobras Cotações Eletrônicas Contratos e Pedidos Entregas Pagamentos Assinatura Digital Normas de Segurança da Informação da Petrobras Fale Conosco </div>						
Sobre Contratos e Pedidos Meus Pedidos Diligenciamento Petronect Folhas de Serviço Financiamento de Contratos						
Pesquisa Todos Novo Modificado Em Processamento Confirmado Recusados pelo Cliente	Lista dos novos pedidos					
	<div style="display: flex; gap: 5px;"> Imprimir Download </div>					
	Número	Nome documento	Data documento	Status	Valor total	Nº de referência externo
	8500013956	PO	26.11.2018	Confirmado	43.200,00 BRL	4500045847
	8500013698	PO	29.11.2017	Novo	1.000,00 BRL	4500043423
	8500013668	PO	23.10.2017	Modificado pelo cliente	10.000,00 BRL	4500043094
	8500013649	PO	07.03.2017	Modificado pelo cliente	1.400,00 BRL	4500752601
	8500013628	PO	14.02.2017	Modificado pelo cliente	22,00 BRL	4500752585
8500013595	PO	26.01.2017	Modificado pelo cliente	1.250,00 BRL	4500752526	



Criar Chamado – Fale Conosco:

1. Realize a etapa de localização do(s) Pedido(s) através dos atalhos ou da pesquisa de filtros.
2. Na coluna “**Fale Conosco**” serão exibidos os botões “**Criar Chamado**”, “**Histórico de Chamados**” e “**Funcionalidade não disponível**” representadas pelo ícone “  ”.



O pedido não é diligenciado pela Petronect.

Número	Nome documento	Data documento	Status	Valor total	Nº de referência externo	Fale Conosco
8500013956	PO	26.11.2018	Em processamento	43.200,00 BRL	4500045847	
8500013709	PO	18.12.2017	Modificado pelo cliente	4.400,00 BRL	4500043466	
8500013698	PO	29.11.2017	Em processamento	1.000,00 BRL	4500043423	
8500013678	PO	24.10.2017	Modificado pelo cliente	1.136,36 BRL	4500043101	
8500013668	PO	23.10.2017	Modificado pelo cliente	10.000,00 BRL	4500043094	Criar Chamado Histórico de Cham
8500013649	PO	07.03.2017	Modificado pelo cliente	1.400,00 BRL	4500752601	
8500013639	PEDIDO TESTE LIDO	06.03.2017	Em processamento	389,28 BRL	4500752598	
8500013619	PO	17.02.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752592	
8500013628	PO	14.02.2017	Modificado pelo cliente	22,00 BRL	4500752585	
8500013618	PO	10.02.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752584	
8500013597	PO	31.01.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752564	
8500013611	PO	27.01.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752542	
8500013595	PO	26.01.2017	Modificado pelo cliente	1.250,00 BRL	4500752526	
8500013602	PO	25.01.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752524	
8500013608	PO	25.01.2017	Modificado pelo cliente	106,00 BRL	4500752521	

Os botões “**Criar Chamado**” e “**Histórico de Chamados**”: Indicam que o pedido apresentado é diligenciado na Petronect e, portanto, o fornecedor está autorizado a criar um chamado e visualizar o histórico de chamados relacionado ao mesmo.

Atenção: O ícone “  ” indica que o pedido não é diligenciado na Petronect ou pode ter sido cancelado pelo Diligenciamento, sendo necessário procurar o diligenciador responsável pelo pedido em caso de dúvidas.



Criar Chamado – Fale Conosco:

3. Pressione o botão “**Criar Chamado**”. Será aberta a tela de criação de chamado na ferramenta “**Fale Conosco**”.

Número	Nome documento	Data documento	Status	Valor total	Nº de referência externo	Fale Conosco
8500013956	PO	26.11.2018	Em processamento	43.200,00 BRL	4500045847	
8500013709	PO	18.12.2017	Modificado pelo cliente	4.400,00 BRL	4500043466	
8500013698	PO	29.11.2017	Em processamento	1.000,00 BRL	4500043423	
8500013678	PO	24.10.2017	Modificado pelo cliente	1.136,36 BRL	4500043101	
8500013668	PO	23.10.2017	Modificado pelo cliente	10.000,00 BRL	4500043094	Criar Chamado
8500013649	PO	07.03.2017	Modificado pelo cliente	1.400,00 BRL	4500752601	
8500013639	PEDIDO TESTE LIDO	06.03.2017	Em processamento	389,28 BRL	4500752598	
8500013619	PO	17.02.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752592	
8500013628	PO	14.02.2017	Modificado pelo cliente	22,00 BRL	4500752585	
8500013618	PO	10.02.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752584	
8500013597	PO	31.01.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752564	
8500013611	PO	27.01.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752542	
8500013595	PO	26.01.2017	Modificado pelo cliente	1.250,00 BRL	4500752526	
8500013602	PO	25.01.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752524	
8500013608	PO	25.01.2017	Modificado pelo cliente	106,00 BRL	4500752521	



Criar Chamado – Fale Conosco:

4. Ao acessar a ferramenta “Fale Conosco”, será apresentado um texto informando que se trata de um canal de atendimento para registro de chamados referente aos pedidos de algumas organizações de compras, sendo acessível e transparente aos fornecedores e usuários Petrobras.

Esses canais podem ajudar:

Atendimento Petronect

Fornecedor

- 4020-9876, Capitais e regiões metropolitanas
- 0800 232 8494 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.

Criar Novo Chamado Web

* Login do Usuário:

* Pedido: 4500043094

* Classificação:

* Categoria:

* Subclassificação:

* Assunto:

* Descrição:

Carregar Anexo

Anexo	Arquivo

Enviar Limpar



Criar Chamado – Fale Conosco:

5. Serão exibidos os ícones: “Consultar Chamados” e “Criar Novo Chamado”.

The screenshot displays the SAP Petronect user interface. At the top, a navigation bar includes icons for 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos' (highlighted in green), 'Entregas', 'Pagamentos', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this, a secondary menu shows 'Sobre Contratos e Pedidos', 'Meus Pedidos', 'Diligenciamento Petronect', 'Folhas de Serviço', and 'Financiamento de Contratos'. On the left, a 'Pesquisa' sidebar lists filters like 'Todos', 'Novo', 'Modificado', 'Em Processamento', 'Confirmado', and 'Recusados pelo Cliente'. The main content area is titled 'Fale Conosco' and contains a text block explaining the channel's purpose for request follow-up. Below the text are two icons: 'Consulta de Chamados' and 'Criar Novo Chamado', which are highlighted with a blue box. To the right of the text is a form titled 'Criar Novo Chamado Web' with the following fields: '* Login do Usuário:' (text input), '* Pedido:' (text input with value '4500043094'), '* Classificação:' (dropdown), '* Categoria:' (dropdown), '* Subclassificação:' (dropdown), '* Assunto:' (text input), and '* Descrição:' (text area). Below the form is a 'Carregar Anexo' button and a table with columns 'Anexo' and 'Arquivo'. At the bottom of the form are 'Enviar' and 'Limpar' buttons. On the left side of the main content area, there is an information icon and the heading 'Esses canais podem ajudar:', followed by contact details for 'Atendimento Petronect' including phone numbers and service hours.



Criar Chamado – Fale Conosco:

6. Após clicar em “**Criar Chamado**”, será exibida a seção “**Criar Novo Chamado Web**” apresentando o número de pedido selecionado anteriormente e os seguintes campos para criação do chamado: “**Classificação**”, “**Categoria**”, “**Assunto**”, “**Descrição**” e “**Anexos**”.

The screenshot displays the Petronect user interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos', 'Entregas', 'Pagamentos', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this is a secondary menu with 'Sobre Contratos e Pedidos', 'Meus Pedidos', 'Diligenciamento Petronect', 'Folhas de Serviço', and 'Financiamento de Contratos'. The main content area is titled 'Fale Conosco' and contains a message about the channel's purpose and a 'Criar Novo Chamado' button highlighted with a red box. Below this is the 'Criar Novo Chamado Web' form, also highlighted with a red box. The form includes fields for 'Login do Usuário', 'Pedido' (with value 4500043094), 'Classificação', 'Categoria', 'Subclassificação', 'Assunto', and 'Descrição'. There is also a 'Carregar Anexo' button and a table for attachments with columns 'Anexo' and 'Arquivo'. At the bottom of the form are 'Enviar' and 'Limpar' buttons. On the left side of the interface, there is a search sidebar with options like 'Pesquisa', 'Todos', 'Novo', 'Modificado', 'Em Processamento', 'Confirmado', and 'Recusados pelo Cliente'. Below the search sidebar, there is an information section titled 'Esses canais podem ajudar:' with details about Petronect's contact information and service hours.



Criar Chamado – Fale Conosco:

Criar Novo Chamado Web

* Login do Usuário: 

* Pedido: 4500043094

* Classificação:

* Categoria:

* Subclassificação:

* Assunto:

* Descrição:

7. Para inserir mais de um usuário no chamado, clique no ícone “  ”

Seleção múltipla

F_BETZ_01

F_BETZ_2

OK Cancelar

8. Será aberta uma nova tela, insira os usuários e clique em “ **OK** ”;

Importante: O usuário que criou o chamado, poderá incluir mais um usuário para editar o chamado. Isso só será possível se o outro **membro for da mesma empresa**.

Quando o novo usuário for inserido como membro no chamado, este receberá um alerta por e-mail. Vale ressaltar, que para o envio do e-mail, ocorrerá uma validação no cadastro do perfil do usuário.



Criar Chamado – Fale Conosco:

Fale Conosco

Este canal foi criado para o diligenciamento de pedidos que foram comprados através do Serviço de Cotações da Petronect. Para demais pedidos, verifique diretamente com o Diligenciador responsável.

O Diligenciamento Petronect compreende todas as ações necessárias para permitir que o Pedido seja entregue no prazo contratual, de acordo com as especificações aplicáveis e dentro dos padrões de qualidade esperados pelo Cliente.

Criar Novo Chamado Web

Esses canais podem ajudar:

Atendimento Petronect

Fornecedor

- 4020-9876: Capitais e regiões metropolitanas
- 0800 282 8484: 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.

Criar Novo Chamado Web

* Login do Usuário: F_BETZ_01

* Pedido: 4500043094

* Classificação: [dropdown menu]

* Categoria: Pedido

* Subclassificação: Reclamação e Elogio

* Assunto:

* Descrição:

Carrregar Anexo

Anexo	Arquivo

Enviar Limpar

9. Selecione a “Classificação” desejada;



Criar Chamado – Fale Conosco:

SAP Fale Conosco

Este canal foi criado para o diligenciamento de pedidos que foram comprados através do Serviço de Cotações da Petronect. Para demais pedidos, verifique diretamente com o Diligenciador responsável.

O Diligenciamento Petronect compreende todas as ações necessárias para permitir que o Pedido seja entregue no prazo contratual, de acordo com as especificações aplicáveis e dentro dos padrões de qualidade esperados pelo Cliente.

Consultar Chamados | Criar Novo Chamado

Criar Novo Chamado Web

Esses canais podem ajudar:

Atendimento Petronect

Fornecedor

- 4020-9876: Capitais e regiões metropolitanas
- 0800 282 8494: 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.

Criar Novo Chamado Web

* Login do Usuário: F_BETZ_01

* Pedido: 4500043094

* Classificação: Pedido

* Categoria: **Cancelamento**

* Subclassificação:

* Assunto:

* Descrição:

Carregar Anexo

Anexo	Arquivo

Enviar | Limpar

10. Selecione a “Categoria” desejada;



Criar Chamado – Fale Conosco:

Fale Conosco

Este canal foi criado para o diligenciamento de pedidos que foram comprados através do Serviço de Cotações da Petronect. Para demais pedidos, verifique diretamente com o Diligenciador responsável.

O Diligenciamento Petronect compreende todas as ações necessárias para permitir que o Pedido seja entregue no prazo contratual, de acordo com as especificações aplicáveis e dentro dos padrões de qualidade esperados pelo Cliente.

Criar Novo Chamado Web

Esses canais podem ajudar:

Atendimento Petronect

Fornecedor

- 4020-9876: Capitais e regiões metropolitanas
- 0800 282 8484: 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.

Criar Novo Chamado Web

* Login do Usuário: F_BETZ_01

* Pedido: 4500043094

* Classificação: Pedido

* Categoria: Entrega

* Subclassificação:

- Alteração de Data de Remessa Pa
- Alteração de ID Parcelo Pa
- Antecipação de Entrega Pa
- Cobrança em Atraso Pa
- Recusa/Atraso no Agendamento Pa
- Registro de entrada no Portal Petrobras Pa

Carregar Anexo

Anexo	Arquivo

Enviar Limpar

11. Selecione a "Subcategoria" desejada;



Criar Chamado – Fale Conosco:

The screenshot shows the Petronect 'Fale Conosco' interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos', 'Entregas', 'Pagamentos', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this is a sub-menu with 'Sobre Contratos e Pedidos', 'Meus Pedidos', 'Diligenciamento Petronect', 'Folhas de Serviço', and 'Financiamento de Contratos'. On the left, there is a 'Pesquisa' sidebar with filters: 'Todos', 'Novo', 'Modificado', 'Em Processamento', 'Confirmado', and 'Recusados pelo Cliente'. The main content area is titled 'Fale Conosco' and contains a message: 'Este canal foi criado para o diligenciamento de pedidos que foram comprados através do Serviço de Cotações da Petronect. Para demais pedidos, verifique diretamente com o Diligenciador responsável. O Diligenciamento Petronect compreende todas as ações necessárias para permitir que o Pedido seja entregue no prazo contratual, de acordo com as especificações aplicáveis e dentro dos padrões de qualidade esperados pelo Cliente.' Below the message are two buttons: 'Consulta de Chamados' and 'Criar Novo Chamado'. The 'Criar Novo Chamado Web' form is visible, with the following fields: '* Login do Usuário:' (F_BETZ_01), '* Pedido:' (4500043094), '* Classificação:' (Pedido), '* Categoria:' (Entrega), '* Subclassificação:' (Alteração de Data de Remessa Pa), '* Assunto:' (highlighted with a red box), and '* Descrição:' (empty text area). Below the form is a 'Carregar Anexo' button and a table for attachments with columns 'Anexo' and 'Arquivo'. At the bottom are 'Enviar' and 'Limpar' buttons.

12. No campo “Assunto”, descreva o assunto do atendimento que será criado;



Criar Chamado – Fale Conosco:

SAP Fale Conosco

Este canal foi criado para o diligenciamento de pedidos que foram comprados através do Serviço de Cotações da Petronect. Para demais pedidos, verifique diretamente com o Diligenciador responsável.

O Diligenciamento Petronect compreende todas as ações necessárias para permitir que o Pedido seja entregue no prazo contratual, de acordo com as especificações aplicáveis e dentro dos padrões de qualidade esperados pelo Cliente.

Consulta de Chamados Criar Novo Chamado

Criar Novo Chamado Web

Esses canais podem ajudar:

Atendimento Petronect

Fornecedor

- 4020-9876: Capitais e regiões metropolitanas
- 0800 282 8484: demais regiões

Os números acima atendem todo o Brasil.

Horários de Atendimento

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

Criar Novo Chamado Web

* Login do Usuário: F_BETZ_01

* Pedido: 4500043094

* Classificação: Pedido

* Categoria: Entrega

* Subclassificação: Alteração de Data de Remessa Pa

* Assunto: TESTE

* Descrição: TESTE TREINAMENTO

Carregar Anexo

Anexo	Arquivo

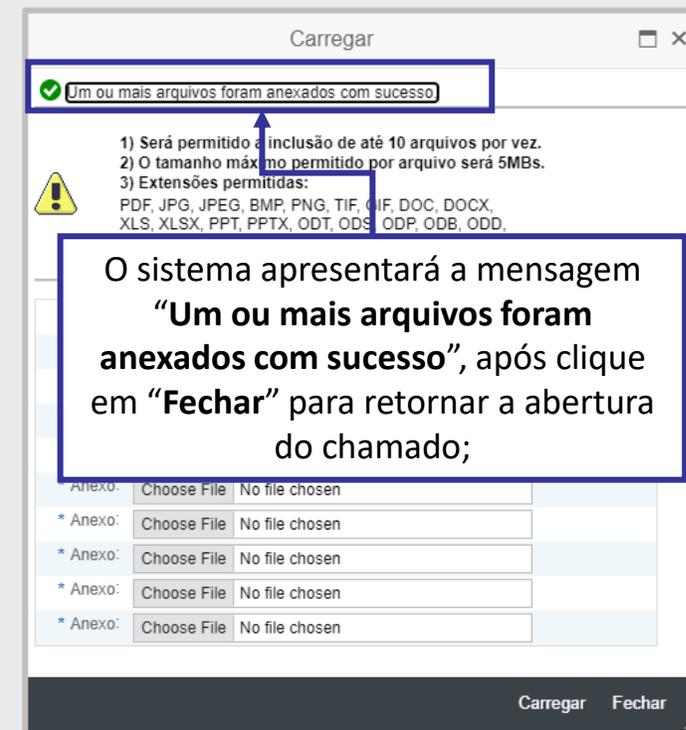
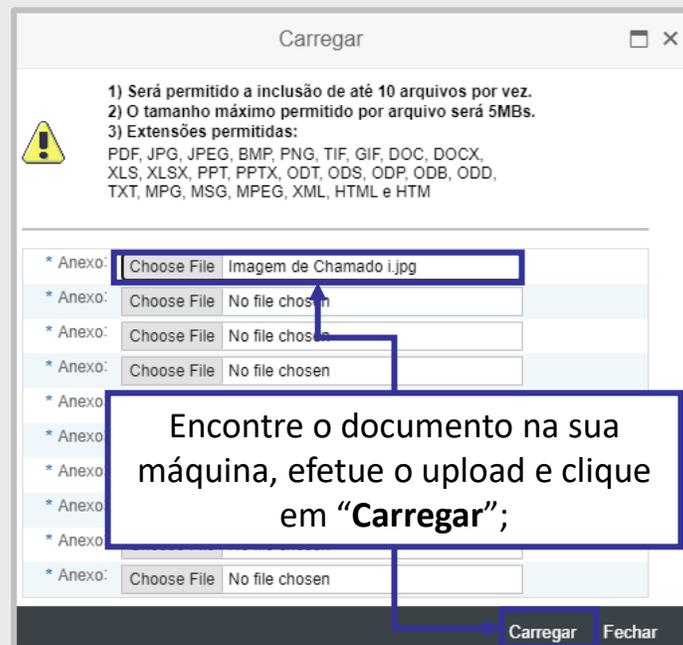
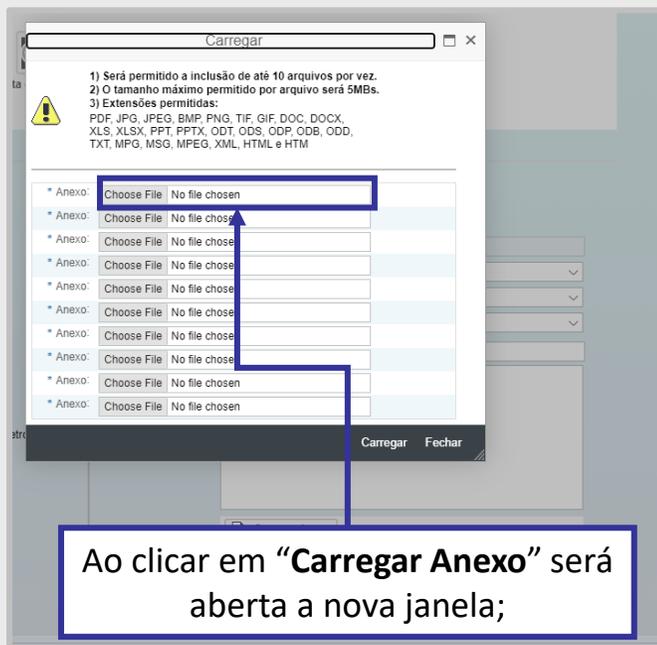
Enviar Limpar

14. No campo “Anexo” poderá anexar os arquivos ao chamado, se necessário;

13. No campo “Descrição”, insira a descrição detalhada do atendimento que será criado;



Criar Chamado – Fale Conosco:



Criar Chamado – Fale Conosco:

Criar Novo Chamado Web

* Login do Usuário:

* Pedido:

* Classificação:

* Categoria:

* Subclassificação:

* Assunto:

* Descrição:

Anexo	Arquivo	
Imagem de Chamado i.jpg	Imagem de Chamado i.jpg	

15. Após preencher todas as informações, clique em “Enviar”;



Criar Chamado – Fale Conosco:

The screenshot displays the SAP 'Fale Conosco' (Contact Us) interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos', 'Entregas', 'Pagamentos', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this, a secondary navigation bar includes 'Sobre Contratos e Pedidos', 'Meus Pedidos', 'Diligenciamento Petronect', 'Folhas de Serviço', and 'Financiamento de Contratos'. The main content area features a search bar with a green checkmark and a confirmation message: 'O chamado de número 6000002276 foi aberto no dia 28.08.2020 às 12:34:30'. Below the search bar, there is a sidebar with filters for 'Pesquisa' (Todos, Novo, Modificado, Em Processamento, Confirmado, Recusados pelo Cliente) and a search criteria section with fields for 'Número do Chamado', 'Pedido', 'Classificação', 'Situação', 'Data de Abertura', 'Data de Fechamento', 'Assunto', and 'Designar para'. The main content area also contains a SAP logo, a welcome message, and two buttons: 'Consulta de Chamados' and 'Criar Novo Chamado'. A blue box highlights the confirmation message, and a blue arrow points from it to a text box on the right.

16. Após o envio, o sistema apresentará a mensagem de confirmação dos dados preenchidos, gerando um número para o atendimento.



Criar Chamado – Fale Conosco:

The screenshot displays the Petronect user interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos', 'Entregas', 'Pagamentos', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this, a sub-navigation bar includes 'Sobre Contratos e Pedidos', 'Meus Pedidos', 'Diligenciamento Petronect', 'Folhas de Serviço', and 'Financiamento de Contratos'. On the left, a 'Pesquisa' sidebar lists filters: 'Todos', 'Novo', 'Modificado', 'Em Processamento', 'Confirmado', and 'Recusados pelo Cliente'. The main content area is titled 'Fale Conosco' and contains a message: 'Este canal foi criado para o diligenciamento de pedidos que foram comprados através do Serviço de Cotações da Petronect. Para demais pedidos, verifique diretamente com o Diligenciador responsável. O Diligenciamento Petronect compreende todas as ações necessárias para permitir que o Pedido seja entregue no prazo contratual, de acordo com as especificações aplicáveis e dentro dos padrões de qualidade esperados pelo Cliente.' Below the message is a 'Criar Novo Chamado Web' section with an information icon and the text 'Esses canais podem ajudar:'. To the right, there is a form with fields for 'Classificação', 'Categoria', 'Subclassificação', 'Assunto', and 'Descrição'. A red-bordered box highlights the 'Assunto' field, which contains the text '400038367'. A blue-bordered callout box with a white background and black text is overlaid on the form, containing the message: 'Caso tente abrir um chamado para o mesmo pedido, o sistema apresentará a seguinte mensagem: "Pedido já vinculado a outro chamado para este tipo de usuário".' A blue-bordered box also highlights the error message at the top of the page: 'Pedido já vinculado a outro chamado para este tipo de usuário'.



Incluir mais de um pedido na criação do Chamado:

1. Acesse o menu “**Contratos e Pedidos**” e, em seguida, o submenu “**Diligenciamento Petronect**”;
2. Para criar um novo chamado, clique em “**Criar Novo Chamado**”.

The screenshot displays the Petronect user interface. At the top, a navigation bar contains two menu items: "Contratos e Pedidos" (highlighted with a blue box and a circled "1") and "Registro de Usuário". Below this, a submenu "Diligenciamento Petronect" is also highlighted with a blue box. The main content area features a "Fale Conosco" section with a circled "2" above it. This section includes a text block explaining the channel's purpose and two buttons: "Consulta de Chamados" and "Criar Novo Chamado" (highlighted with a blue box). Below the text is a "Critérios de Busca" section with various search filters: "Número do Chamado:", "Pedido:", "Classificação:", "Situação:", "Data de Abertura:" (with "Até:"), "Data de Fechamento:" (with "Até:"), "Assunto:", "Designar para:", and "Meus Chamados:". At the bottom of the search section are "Pesquisar" and "Limpar" buttons.



Incluir mais de um pedido na criação do Chamado:

Criar Novo Chamado Web

* Login do Usuário: 

* Pedido: 

* Classificação: 

* Categoria: 

* Subclassificação: 

* Assunto:

* Descrição:



Anexo	Arquivo	
Imagem de Chamado i.jpg	Imagem de Chamado i.jpg	

3. Preencha os campos obrigatórios;



Incluir mais de um pedido na criação do Chamado:

Este tópico possibilita que o usuário fornecedor **crie novos chamados com mais de um pedido** somente para as categorias de (**cancelamento e antecipação**).

Será permitida inclusão de vários pedidos em um único chamado, clicando no **“Select Options”**, obterá a possibilidade de seleção múltipla dos Pedidos.

The image shows a screenshot of a web application interface for creating a new call. The main form, titled "Criar Novo Chamado Web", contains the following fields:

- * Login do Usuário: F_BETZ_01
- * Pedido: 4500018661
- * Classificação: Pedido
- * Categoria: Cancelamento
- * Subclassificação: Cancelamento de Pedido Pa
- * Assunto: Teste em Massa
- * Descrição: Teste em Massa

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

Anexo	Arquivo
Imagem de Chamado i.jpg	Imagem de Chamado i.jpg

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

A callout box with a blue border and white background contains the text: "4. Ao clicar em “” e será aberta uma nova tela para preenchimento dos pedidos para a pesquisa em massa e clique em “OK”;"

To the right, a dialog box titled "Seleção múltipla" is shown. It has a list of request IDs:

- 4500018661 (highlighted in blue)
- 4500018655
- 4500018653
- 4500018566
- 4500018565
- 4500018471
- 4500018378

At the bottom of the dialog box are "OK" and "Cancelar" buttons.

Atenção: Os pedidos deverão ser de um único Fornecedor a validação é feita quando o botão **“Enviar”** é acionado.



Incluir mais de um pedido na criação do Chamado:

The screenshot displays the Petronect user interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos', 'Entregas', 'Pagamentos', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this is a secondary menu with 'Sobre Contratos e Pedidos', 'Meus Pedidos', 'Diligenciamento Petronect', 'Folhas de Serviço', and 'Financiamento de Contratos'. A red error message box is highlighted with a blue box and an arrow pointing to it, containing the text: "Pedido inexistente. Por favor, verifique o preenchimento". Below the error message is a 'Fale Conosco' section with a text area and a button. A blue callout box with a white background and a blue border is overlaid on the page, containing the text: "Caso os sistema não identifique algum pedido, será apresentada a seguinte mensagem 'Pedido inexistente. Por favor, verifique o preenchimento'". Below the callout box is a 'Criar Novo Chamado Web' form with the following fields: '* Login do Usuário: F_BETZ_01', '* Pedido: 4500018661', '* Classificação: Pedido', '* Categoria: Cancelamento', '* Subclassificação: Cancelamento de Pedido Pa', '* Assunto: Teste em Massa', and '* Descrição: Teste em Massa'. To the left of the form is a section titled 'Esses canais podem ajudar:' with information about Petronect support channels, including phone numbers and hours of service.



Incluir mais de um pedido na criação do Chamado:

The screenshot displays the Petronect system interface. At the top, there is a navigation bar with icons and labels for various sections: A Petronect, Registro da Minha Empresa, Cotações Eletrônicas, **Contratos e Pedidos** (highlighted in green), Entregas, Pagamentos, Normas de Segurança da Informação da Petrobras, and Fale Conosco. Below this, a sub-navigation bar includes: Sobre Contratos e Pedidos, Meus Pedidos, **Diligenciamento Petronect** (highlighted in green), Folhas de Serviço, and Financiamento de Contratos.

The main content area shows a search result for a call ticket. A blue box highlights the message: "O chamado de número 6000002277 foi aberto no dia 28.08.2020 às 14:49:49". An arrow points from this message to a larger blue box containing the text: "Caso os sistema identifique todos os pedidos inseridos na busca em massa, será apresentada a seguinte mensagem 'O chamado de número xxxx foi aberto no data e horário correspondentes a abertura do chamado'";".

Below the search result, there is a section titled "Fale Conosco" with a description of the channel's purpose. Underneath, there is a "Critérios de Busca" section with various search filters: Pedido, Número do Chamado, Classificação, Situação, Data de Abertura (with calendar icons), Data de Fechamento (with calendar icons), Assunto, and Designar para. At the bottom of the search section are "Pesquisar" and "Limpar" buttons.



Consultar Chamados – Fale Conosco:

Este tópico possibilitará que o usuário fornecedor consulte os chamados de cada pedido selecionado.

1. Acesse o menu “**Contratos e Pedidos**” e, em seguida, o submenu “**Meus Pedidos**”.
2. Para consultar um novo chamado, clique em “**Histórico de Chamados**”.

The screenshot displays the Petronect user interface. At the top, a navigation bar contains several menu items: 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Contratos e Pedidos' (highlighted with a blue box and a circled '1'), 'Entregas', 'Pagamentos', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this, a secondary menu shows 'Meus Pedidos' (highlighted with a blue box). The main content area is titled 'Lista de pedidos' and features a table with columns: 'Número', 'Nome documento', 'Data documento', 'Status', 'Valor total', 'Nº de referência externo', and 'Fale Conosco'. The table lists 15 orders with various statuses such as 'Em processamento', 'Modificado pelo cliente', and 'Recusado pelo cliente'. On the right side of the table, there are two buttons: 'Criar Chamado' and 'Histórico de Chamados' (highlighted with a blue box and a circled '2'). A search sidebar is visible on the left, and a 'Pesquisa' section is at the top left of the table area.

Número	Nome documento	Data documento	Status	Valor total	Nº de referência externo	Fale Conosco
8500013956	PO	26.11.2018	Em processamento	43.200,00 BRL	4500045847	Fale Conosco
8500013709	PO	18.12.2017	Modificado pelo cliente	4.400,00 BRL	4500043466	Fale Conosco
8500013698	PO	29.11.2017	Em processamento	1.000,00 BRL	4500043423	Fale Conosco
8500013678	PO	24.10.2017	Modificado pelo cliente	1.136,36 BRL	4500043101	Fale Conosco
8500013668	PO	23.10.2017	Modificado pelo cliente	10.000,00 BRL	4500043094	Fale Conosco
8500013649	PO	07.03.2017	Modificado pelo cliente	1.400,00 BRL	4500752601	Fale Conosco
8500013639	PEDIDO TESTE LIDO	06.03.2017	Em processamento	389,28 BRL	4500752598	Fale Conosco
8500013619	PO	17.02.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752592	Fale Conosco
8500013628	PO	14.02.2017	Modificado pelo cliente	22,00 BRL	4500752585	Fale Conosco
8500013618	PO	10.02.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752584	Fale Conosco
8500013597	PO	31.01.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752564	Fale Conosco
8500013611	PO	27.01.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752542	Fale Conosco
8500013595	PO	26.01.2017	Modificado pelo cliente	1.250,00 BRL	4500752526	Fale Conosco
8500013602	PO	25.01.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752524	Fale Conosco
8500013608	PO	25.01.2017	Modificado pelo cliente	106,00 BRL	4500752521	Fale Conosco



Consultar Chamados – Fale Conosco:

3

Fale Conosco

Este canal foi criado para o diligenciamento de pedidos que foram comprados através do Serviço de Cotações da Petronect. Para demais pedidos, verifique diretamente com o Diligenciador responsável.

O Diligenciamento Petronect compreende todas as ações necessárias para permitir que o Pedido seja entregue no prazo contratual, de acordo com as especificações aplicáveis e dentro dos padrões de qualidade esperados pelo Cliente.

4

Critérios de Busca

Número do Chamado:

Pedido:

Classificação:

Situação:

Data de Abertura: Até:

Data de Fechamento: Até:

Assunto:

Designar para:

5

6

Chamados - 6

Número do Chamado	Pedido	Múltiplos Pedidos	Classificação	Subclassificação	Aberto em	Última Atualização	Assunto	Situação	Última Solicitação
8000002277	4500018378	Sim	Pedido	Cancelamento de Pedido Em	28.08.2020 14:40:40	28.08.2020 14:40:50	Teste em Massa	Criado	
8000002277	4500018471	Sim	Pedido						
8000002277	4500018855	Sim	Pedido						
8000002277	4500018566	Sim	Pedido						
8000002277	4500018853	Sim	Pedido						
8000002276	4500043094	Não	Pedido						

Preencha um dos campos e clique em **“Pesquisar”**;

6. Após a busca o sistema apresentará os chamados aberto de acordo com a pesquisa efetuada, clique no número do chamado e os detalhes serão apresentados;

Importante: Caso você tenha criado um chamado com pedidos em massa, o sistema apresentará o mesmo número de chamado para todos os pedidos.



Consultar Chamados – Fale Conosco:

8. Para retornar a página do Fale Conosco, clique em “Retornar”;

The screenshot displays the 'Fale Conosco' interface. At the top, there are navigation tabs: 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Cotações Eletrônicas', 'Atuação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below these, a search bar shows 'Número do Chamado: 6000002277 | Assunto: Teste em Massa'. A left sidebar contains a 'Pesquisa' menu with options: Todos, Novo, Modificado, Em Processamento, Confirmado, and Recusados pelo Cliente. The main content area features a 'Retornar' button with a left-pointing arrow, highlighted by a blue box and an arrow from the instruction text. Below the button is the 'Detalhes do Chamado' section, which includes a dropdown menu for 'Pedidos' (set to 4500018378), 'Recebido Em' (28/08/2020 14:49:49), 'Categoria' (Cancelamento), 'Aberto em' (28.08.2020 14:49:49), 'Criado por' (Fornecedor SRM7 teste BETZ 01), and 'Classificação' (Pedido). Below this is the 'Histórico do Chamado' section, which contains a table with columns: Data, Hora, Responsável, Situação, Descrição, and Anexo. The table lists five entries, all with the same data: 28.08.2020, 14:49:49, Fornecedor SRM7 teste BETZ 01, Criado, Teste em Massa, and Anexo 1. At the bottom, there is a 'Solicitação de Status' section with a table that is currently empty, indicated by the message 'A tabela não contém dados'.

7. Verifique os “Detalhes do Chamado”;



Consultar Histórico de Chamado – Fale Conosco:

1. Realize a etapa de localização do(s) Pedido(s) através dos atalhos ou da pesquisa de filtros.
2. Clique no botão “Histórico de Chamados” na coluna “Fale Conosco”. Será aberta a tela de “Histórico de Chamados” na ferramenta “Fale Conosco”.

The screenshot displays the Petronect user interface. At the top, there is a navigation bar with several icons and labels: 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Meus Pedidos' (highlighted with a red circle and the number 1), 'Contratos e Pedidos', 'Entregas', 'Pagamentos', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this is a sub-menu with 'Sobre Contratos e Pedidos', 'Meus Pedidos', 'Diligência', 'Petronect', 'Folhas de Serviço', and 'Financiamento de Contratos'. The main area shows a 'Lista de pedidos' table with columns for 'Número', 'Nome documento', 'Data documento', 'Status', 'Valor total', and 'Nº de referência externo'. The table contains 15 rows of order data. On the right side of the table, there are two buttons: 'Criar Chamado' and 'Histórico de Cham' (highlighted with a red box and an arrow pointing to it from a callout box). A callout box with the text '2. Clique no “Histórico de Chamados”;' is positioned to the right of the table, with an arrow pointing to the 'Histórico de Cham' button.

Número	Nome documento	Data documento	Status	Valor total	Nº de referência externo
8500013956	PO	26.11.2018	Em processamento	43.200,00 BRL	4500045847
8500013709	PO	18.12.2017	Modificado pelo cliente	4.400,00 BRL	4500043466
8500013698	PO	29.11.2017	Em processamento	1.000,00 BRL	4500043423
8500013678	PO	24.10.2017	Modificado pelo cliente	1.136,36 BRL	4500043101
8500013668	PO	23.10.2017	Modificado pelo cliente	10.000,00 BRL	4500043094
8500013649	PO	07.03.2017	Modificado pelo cliente	1.400,00 BRL	4500752601
8500013639	PEDIDO TESTE LIDO	06.03.2017	Em processamento	389,28 BRL	4500752598
8500013619	PO	17.02.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752592
8500013628	PO	14.02.2017	Modificado pelo cliente	22,00 BRL	4500752585
8500013618	PO	10.02.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752584
8500013597	PO	31.01.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752564
8500013611	PO	27.01.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752542
8500013595	PO	26.01.2017	Modificado pelo cliente	1.250,00 BRL	4500752526
8500013602	PO	25.01.2017	Recusado pelo cliente	0,00 BRL	4500752524
8500013608	PO	25.01.2017	Modificado pelo cliente	106,00 BRL	4500752521



Consultar Histórico de Chamado – Fale Conosco:

3. Preencha um dos campos e clique em “Pesquisar”;

4. Ao clicar em “Histórico de Chamados”, irá aparecer os campos “Nº do Chamado”, “Nº do Pedido”, “Múltiplos Pedidos”, “Classificação”, “Subclassificação”, “Aberto em”, “Última atualização”, “Assunto” e “Situação”.

5. Clique diretamente no link do “Nº do Chamado”, o atendimento será exibido, assim como todas as modificações;

Número do Chamado	Pedido	Múltiplos Pedidos	Classificação	Subclassificação	Aberto em	Última Atualização	Assunto	Situação	Última Solicitação
8000002277	4500018378	Sim	Pedido	Cancelamento de Pedido Pa	28.08.2020 14:49:49	28.08.2020 14:49:50	Teste em Massa	Criado	
8000002277	4500018471	Sim	Pedido	Cancelamento de Pedido Pa	28.08.2020 14:49:49	28.08.2020 14:49:50	Teste em Massa	Criado	
8000002277	4500018378	Sim	Pedido	Cancelamento de Pedido Pa	28.08.2020 14:49:49	28.08.2020 14:49:50	Teste em Massa	Criado	
8000002277	4500018378	Sim	Pedido	Cancelamento de Pedido Pa	28.08.2020 14:49:49	28.08.2020 14:49:50	Teste em Massa	Criado	
8000002277	4500018378	Sim	Pedido	Cancelamento de Pedido Pa	28.08.2020 14:49:49	28.08.2020 14:49:50	Teste em Massa	Criado	
8000002277	4500018378	Sim	Pedido	Cancelamento de Pedido Pa	28.08.2020 12:34:30	28.08.2020 12:34:31	TESTE	Criado	

Importante: A ordem dos chamados apresentados na tabela é do chamado mais atual para o mais antigo, ou seja, os mais recentes na parte superior da tabela de resultados. Utilizar o campo “**Aberto em**” como referência de data de criação.



Consultar Histórico de Chamado – Fale Conosco:

Número do Chamado: 6000002276 | Assunto: TESTE

< Retornar | Editar Chamado | Atualizar | Solicitação de Status | Solicitar Fechamento

Detalhes do Chamado

Pedido	4500043094	Recebido Em	28/08/2020 12:34:30
Aberto em	28.08.2020 12:34:30	Categoria	Entrega
Criado por	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Classificação	Pedido
Situação	Aguardando Fornecedor - Troca do material		
Justificativa	Troca do Material		

Histórico do Chamado

Data	Hora	Responsável	Situação	Descrição	Anexo
10.09.2020	09:28:01	Petronect 00 Diligenciador	Aguardando Fornecedor - Troca do material	Autorizado a troca do material.	
28.08.2020	12:34:30	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Criado	TESTE TREINAMENTO	1

Solicitação de Status

Data	Hora	Descrição
A tabela não contém dados		

6. Na sessão “**Detalhes do Chamado**” poderão ser visualizados mais detalhes como o “**Número do Chamado**”, “**Data de Modificação**”, “**Situação**” e “**Tipo da Solicitação do Chamado**”;

7. Verifique os “**Detalhes do Chamado**”;

9. Na seção “**Descrição**” será exibida a mensagem enviada”;

8. Verifique os “**Anexos do Chamado**”, para cessar, clique no “**Nº do Anexo**”;



Consultar Histórico de Chamado – Fale Conosco:

10. Após visualizar todas as informações, clique em “Retornar” para acessar a tela principal do Fale Conosco;

Número do Chamado: 6000002276 | Assunto: TESTE

< Retornar Editar Chamado Atualizar Solicitação de Status Solicitar Fechamento

Detalhes do Chamado

Pedido	4500043094	Recebido Em	28/08/2020 12:34:30
Aberto em	28.08.2020 12:34:30	Categoria	Entrega
Criado por	Fornecedor SRM7 teste BETZ 0	Classificação	Pedido
Situação	Aguardando Fornecedor - Troca do material		
Justificativa	Troca do Material		

Histórico

ação	Descrição	Anexo
or - Troca do material	Autorizado a troca do material.	
ado	TESTE TREINAMENTO	1

Solicitação de Status

Data	Hora	Descrição
A tabela não contém dados		

11. Caso queira responder ao chamado, clique em “Editar Chamado”;



Consultar Histórico de Chamado – Fale Conosco:

Número do Chamado: 6000002278 | Assunto: Teste

Retornar Enviar Atualizar Solicitação de Status Solicitar Fechamento

Detalhes do Chamado

13:46
IM7 teste BETZ 01
Fornecedor - Part Num

12. Após clicar em “**Editar Chamado**”, será aberta uma nova janela, preencha as informações, no campo “**Descrição**”;

Atualizar Chamado

* Descrição Novo teste para Material de Treinamento.

Carregar Anexo

Data	Hora	Responsável	Situação	Descrição
10.09.2020	11:53:45	Petronect 00 Diligenciador	Aguardando Fornecedor - Part Number	Novo Teste.
08.09.2020	14:57:26	Petronect 00 Diligenciador	Em Andamento	Solicito teste.

14. Será possível anexar documentos, para isso clique em “**Carregar Anexo**”, será aberta uma nova janela, insira o(s) documento (s);

15. Após preencher todas as informações, clique em “**Enviar**”;

Importante: Os campos “**Detalhes do Chamado**”, “**Histórico do Chamado**” e “**Solicitação de Status**” serão exibidos já preenchidos com as informações do chamado anteriormente selecionado.



Consultar Histórico de Chamado – Fale Conosco:

16. Após “Enviar”, aparecerá a mensagem de êxito.

✓ chamado foi editado com sucesso

Número do Chamado: 6000002278 | Assunto: Teste

Atualizar ✓ Solicitação de Status Solicitar Fechamento

Pedido 4500043094 Recebido Em 08/09/2020 14:13:46
Aberto em 08.09.2020 14:13:46 Categoria Reclamação
Criado por Fornecedor SRM7 teste BETZ 01 Classificação Reclamação e Elogio
Situação Em Andamento
Justificativa Teste

Histórico do Chamado

Data	Hora	Responsável	Situação	Descrição	Anexo
10.09.2020	11:57:14	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Em Andamento	Novo teste para Material de Treinamento.	
10.09.2020	11:53:45	Petronect 00 Diligenciador	Aguardando Fornecedor - Part Number	Novo Teste.	1
08.09.2020	14:57:26	Petronect 00 Diligenciador	Em Andamento	Sollicito teste.	
08.09.2020	14:13:46	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Criado	Teste	

Solicitação de Status

Data	Hora	Descrição
08.09.2020	15:08:32	Teste



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Este tópico possibilita que o usuário fornecedor realize todas as ações necessárias para permitir que o Pedido seja entregue no prazo contratual, de acordo com as especificações aplicáveis.

The screenshot displays the Petronect user interface. At the top, a navigation bar contains several menu items: 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos', and 'Entregas'. The 'Contratos e Pedidos' menu is highlighted with a blue circle containing the number '1'. Below this, a sub-menu is visible with 'Diligenciamento Petronect' selected. A callout box points to this menu with the text: "Selecione o menu 'Contratos e Pedidos', após no submenu 'Diligenciamento Petronect' será aberta a ferramenta do 'Fale Conosco';".

The main content area is titled 'Fale Conosco'. It contains a descriptive text block and two buttons: 'Consulta de Chamados' and 'Criar Novo Chamado'. The 'Criar Novo Chamado' button is highlighted with a blue box. A callout box points to this button with the text: "2. Utilize os 'Critérios de Busca', ou crie um novo chamado ao clicar em 'Criar Novo Chamado';".

Below the buttons is a section titled 'Critérios de Busca' containing a search form with the following fields:

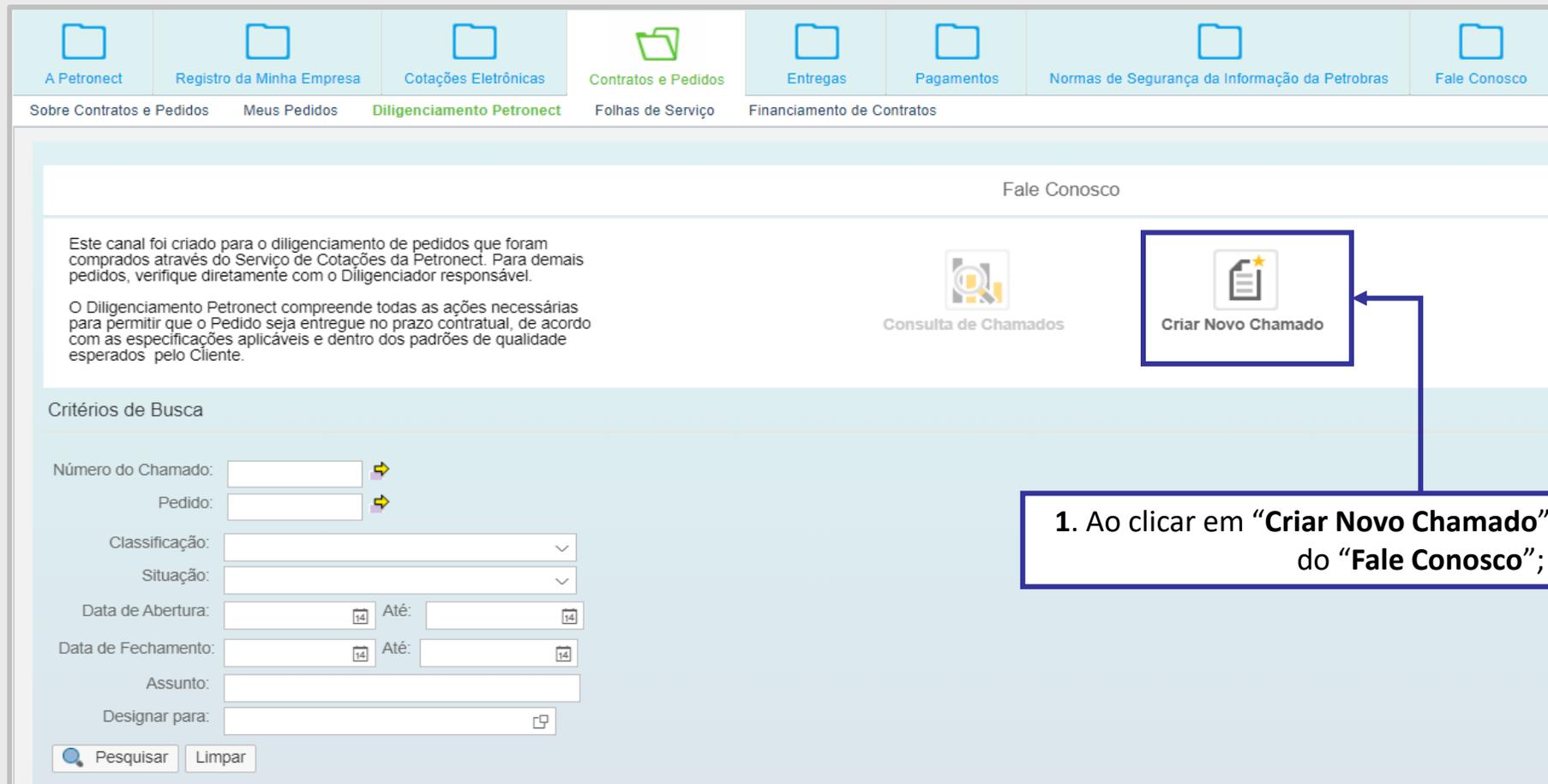
- Número do Chamado:
- Pedido:
- Classificação:
- Situação:
- Data de Abertura: Até:
- Data de Fechamento: Até:
- Assunto:
- Designar para:

At the bottom of the search form are 'Pesquisar' and 'Limpar' buttons.



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Criar Novo Chamado:



The screenshot displays the Petronect user interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Cotações Eletrônicas', 'Contratos e Pedidos', 'Entregas', 'Pagamentos', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this is a secondary menu with 'Sobre Contratos e Pedidos', 'Meus Pedidos', 'Diligenciamento Petronect', 'Folhas de Serviço', and 'Financiamento de Contratos'. The main content area is titled 'Fale Conosco' and contains a text block explaining the channel's purpose for request follow-up. Below the text are two buttons: 'Consulta de Chamados' and 'Criar Novo Chamado'. The 'Criar Novo Chamado' button is highlighted with a blue box and an arrow pointing to it from a text box on the right. Below the buttons is a search section titled 'Critérios de Busca' with various input fields for search criteria and a 'Pesquisar' button.

Fale Conosco

Este canal foi criado para o diligenciamento de pedidos que foram comprados através do Serviço de Cotações da Petronect. Para demais pedidos, verifique diretamente com o Diligenciador responsável.

O Diligenciamento Petronect compreende todas as ações necessárias para permitir que o Pedido seja entregue no prazo contratual, de acordo com as especificações aplicáveis e dentro dos padrões de qualidade esperados pelo Cliente.

Consulta de Chamados

Criar Novo Chamado

Critérios de Busca

Número do Chamado: ➔

Pedido: ➔

Classificação:

Situação:

Data de Abertura: Até:

Data de Fechamento: Até:

Assunto:

Designar para:

Pesquisar Limpar

1. Ao clicar em “**Criar Novo Chamado**”, será aberta a tela do “**Fale Conosco**”;



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Criar Novo Chamado:

Criar Novo Chamado Web

Esses canais podem ajudar:

Atendimento Petronect

Fornecedor

- 4020-9876: Capitais e regiões metropolitanas
- 0800 282 8484: 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 Resposta:

Criar Novo Chamado Web

* Login do Usuário: F_BETZ_01

* Pedido: 4500043094

* Classificação: Reclamação e Elogio

* Categoria: Reclamação

* Subclassificação: Solução não aceita Pa

* Chamado Anterior: 6000002277

* Assunto: Teste

* Descrição: Teste

Carregar Anexo

2. Preencha todos os campos obrigatórios "*". Caso haja anexo, clique em **"Carregar Anexo"** e após clique em **"Enviar"**;



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

1. Preencha o “**Login**”;
2. Digite o número do pedido no campo “**Pedido**”;
3. Selecione a “**Classificação**” e a “**Categoria**”;
4. No campo “**Assunto**” descreva o assunto do atendimento que será criado;
5. No campo “**Descrição**” insira a descrição detalhada do atendimento que será criado;
6. No campo “**Anexo**” poderão ser anexados arquivos ao chamado, se necessário;
7. Clique no botão “**Enviar**” para criar o chamado. Após a confirmação dos dados preenchidos, será gerado um número para o atendimento.



O chamado de número 6000002278 foi aberto no dia 08.09.2020 às 14:13:46



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Observação¹: Só é possível criar chamados pelo Diligenciamento Petronect se o pedido for diligenciado na Petronect.

Observação²: Quando já estiver um chamado em tratamento referente ao mesmo assunto, não será possível abrir um chamado em duplicidade. Nesse caso, orientamos a editar o chamado em andamento.



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Consultar Chamados:

The screenshot displays the Petronect web application interface. At the top, there is a navigation menu with several icons and labels: 'A Petronect', 'Registro da Minha Empresa', 'Cotações e Pedidos', 'Contratos e Pedidos', 'Entregas', 'Pagamentos', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this, a secondary menu includes 'Sobre Contratos e Pedidos', 'Meus Pedidos', 'Diligenciamento Petronect', 'Folhas de Serviço', and 'Financiamento de Contratos'. The 'Diligenciamento Petronect' menu item is highlighted with a blue box and a circled '1'. The main content area is titled 'Fale Conosco' and contains a text block explaining the channel's purpose for request diligence. Below the text, there are two buttons: 'Consulta de Chamados' and 'Criar Novo Chamado'. The 'Consulta de Chamados' button is highlighted with a blue box, and a blue arrow points from a text box labeled '2. Clique em "Consultar Chamados;"' to this button. Below the buttons is a search criteria section titled 'Critérios de Busca' with various input fields for search parameters like 'Número do Chamado', 'Pedido', 'Classificação', 'Situação', 'Data de Abertura', 'Data de Fechamento', 'Assunto', and 'Designar para'. At the bottom of the search section are 'Pesquisar' and 'Limpar' buttons.

Observação: Em “Consultar Chamados”, você poderá visualizar o “Histórico de Chamados”, porém recomendamos que acompanhe os chamados por e-mail.



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Consultar Chamados:

Critérios de Busca

Número do Chamado: ↕

Pedido: ↕

Classificação:

Situação:

Data de Abertura: 08.09.2020 Até: 08.09.2020

Data de Fechamento: Até:

Assunto:

Designar para:

Chamados - 1

Número do Chamado	Pedido	Múltiplos Pedidos	Classificação	Subclassificação	Aberto em	Última Atualização	Assunto	Situação	Última Solicitação
6000002278	1500010004	Não	Reclamação e Elogio	Solução não aceita Pa	08.09.2020 14:13:46	08.09.2020 14:13:46	Teste	Criado	

3. Preencha um dos campos nos “Critérios de Busca” e clique em “Pesquisar”;

4. Clique no “Número do Chamado” e os detalhes do chamado serão apresentados;



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Consultar Chamados:

5. Será exibida a Descrição do Chamado: Número do chamado, Detalhes do chamado, Histórico do chamado e Solicitação de status.

Número do Chamado: 6000002278 Assunto: Teste

< Retornar Atualizar

Detalhes do Chamado

Pedido 4500043094	Recebido Em 08/09/2020 14:13:46
Aberto em 08.09.2020 14:13:46	Categoria Reclamação
Criado por Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Classificação Reclamação e Elogio
Situação Criado	

Histórico do Chamado

Data	Hora	Responsável	Situação	Descrição	Anexo
08.09.2020	14:13:46	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Criado	Teste	

Solicitação de Status

Data	Hora	Descrição
A tabela não contém dados		



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Consultar Chamados:

Número do Chamado: 6000002278 | Assunto: Teste

[← Retornar](#) [↕ Atualizar](#)

Detalhes do Chamado

Pedido 45000
Aberto em 08.09.2020
Criado por Fornecedor SRM7 teste BETZ 01
Situação Criado

6. Para retornar a página principal, clique em “Retornar”;

Histórico do Chamado

Data	Hora	Responsável	Situação	Descrição	Anexo
08.09.2020	14:13:46	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Criado	Teste	

Solicitação de Status

Data	Hora	Descrição
A tabela não contém dados		



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Consultar Chamados:

Número do Chamado: 6000002276 | Assunto: TESTE

< Retornar **Editar Chamado** Atualizar Solicitação de Status Solicitar Fechamento

Detalhes do Chamado

Pedido	4500043094	Recebido Em	28/08/2020 12:34:30
Aberto em	28.08.2020 12:34:30	Categoria	Entrega
Criado por	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Classificação	Pedido
Situação	Aguardando Fornecedor - Troca do material		

7. Caso queira responder ao chamado, clique em “**Editar Chamado**” no topo da tela;

						Anexo
10.09.2020	09:28:01	Petronect 00 Diligenciador	Aguardando Fornecedor - Troca do material	Autorizado a troca do material.		
28.08.2020	12:34:30	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Criado	TESTE TREINAMENTO		1

Solicitação de Status

Data	Hora	Descrição
A tabela não contém dados		



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Consultar Chamados:

Número do Chamado: 6000002278 | Assunto: Teste

Retornar Enviar Atualizar Solicitação de Status Solicitar Fechamento

Detalhes do Chamado

10. Após preencher todas as informações, clique em “Enviar”;

8. Após clicar em “Editar Chamado”, será aberta uma nova janela, preencha as informações, no campo “Descrição”;

Atualizar Chamado

* Descrição Novo teste para Material de Treinamento

9. Será possível anexar documentos, para isso clique em “Carregar Anexo”, será aberta uma nova janela, insira o(s) documento(s);

Carregar Anexo

Data	Hora	Responsável	Situação	Descrição
10.09.2020	11:53:45	Petronect 00 Diligenciador	Aguardando Fornecedor - Part Number	Novo Teste.
08.09.2020	14:57:26	Petronect 00 Diligenciador	Em Andamento	Solicito teste.

Histórico do Chamado



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Solicitação de Status:

Número do Chamado: 6000002278 | Assunto: Teste

< Retornar Atualizar **Solicitação de Status** Solicitar Fechamento

Detalhes do Chamado

Pedido	4500043094	Recebido Em	08/09/2020 14:13:46
Aberto em	08.09.2020 14:13:46	Categoria	Reclamação
Criado por	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Classificação	Reclamação e Elogio
Situação	Em Andamento		
Justificativa	Teste		

Histórico do Chamado

Data	Hora	Responsável	Situação	Descrição	Anexo
08.09.2020	14:57:26	Petronect 00 Diligenciador	Em Andamento	Solicito teste.	
08.09.2020	14:13:46	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Criado	Teste	

Solicitação de Status

Data	Hora	Descrição
A tabela não contém dados		

1. Caso queira solicitar o status do chamado, clique em "Solicitação de Status" no topo da tela;



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Solicitação de Status:

Solicitar Status

Nº da Solicitação: 0000000001

Descrição:

Ok Cancelar

2. Inclua a mensagem no campo "Descrição" e clique em "OK";

✓ Status Solicitado. Favor aguardar 48h úteis para solicitar novo status.

3. O sistema apresentará a seguinte mensagem "Status Solicitado. Favor aguardar 48h úteis para solicitar novo status" .



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Solicitar Fechamento:

1. Caso queira solicitar o fechamento do chamado, clique em **“Solicitar Fechamento”** no topo da tela;

The screenshot displays the Petronect system interface for a call request. At the top, there are navigation buttons: 'Retornar', 'Atualizar', 'Solicitação de Status', and 'Solicitar Fechamento'. The 'Solicitar Fechamento' button is highlighted with a blue box and an arrow pointing to it. Below this, the 'Detalhes do Chamado' section shows call information: Pedido 4500043094, Aberto em 08.09.2020 14:13:46, Criado por Fornecedor SRM7 teste BETZ 01, Situação Em Andamento, and Justificativa Teste. A 'Histórico do Chamado' table lists previous actions. A 'Solicitação de Status' table shows a status change on 08.09.2020 at 15:08:32. A 'Solicitar Fechamento' pop-up dialog is overlaid on the screen, containing the text: 'Após o preenchimento da justificativa abaixo, será enviada uma solicitação de fechamento do chamado para o Diligenciador.' and a text input field labeled '* Justificativa:'. The 'Ok' button in the dialog is highlighted with a blue box and an arrow pointing to it.

2. O sistema apresentará um novo pop up, preencha a justificativa do fechamento e clique em **“OK”**.

Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Solicitar Fechamento:

3. O sistema irá apresentar a mensagem “O chamado foi editado com sucesso”;

Número do Chamado: 6000002278 | Assunto: Teste

< Retornar ↻ Atualizar

Detalhes do Chamado

Pedido	4500043094	Recebido Em	08/09/2020 14:13:46
Aberto em	08.09.2020 14:13:46	Categoria	Reclamação
Criado por	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Classificação	Reclamação e Elogio
Situação	Encerramento Solicitado		
Justificativa	Teste		

Histórico do Chamado

Data	Hora	Responsável	Situação	Descrição	Anexo
10.09.2020	11:57:14	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Encerramento Solicitado	Teste de fechamento.	
10.09.2020	11:57:14	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Em Andamento	Novo teste para Material de Treinamento.	
10.09.2020	11:53:45	Petronect 00 Diligenciador	Aguardando Fornecedor - Part Number	Novo Teste.	1
08.09.2020	14:57:26	Petronect 00 Diligenciador	Em Andamento	Solicito teste.	
08.09.2020	14:13:46	Fornecedor SRM7 teste BETZ 01	Criado	Teste	

Solicitação de Status

Data	Hora	Descrição
08.09.2020	15:08:32	Teste

4. A situação do chamado estará “Encerramento Solicitado”, após a conclusão, clique em “Retornar” e volte para a funcionalidade do Fale Conosco.



Acessar a Funcionalidade de Diligenciamento:

Informações Importantes:

- A tabela de chamados abertos só irá exibir os chamados da própria empresa.
- Para obter informações de chamados que estejam em qualquer outros status, exceto “**Criado**”, o fornecedor deverá clicar no botão, "**Solicitação de Status**".
- Não será possível abrir chamados em duplicidade, ou seja, referente ao mesmo assunto.





QUANDO CRIAMOS UMA BOA MARCA
ABRIMOS UM PORTAL PARA O FUTURO

