



QUANDO CRIAMOS UMA BOA MARCA
ABRIMOS UM PORTAL PARA O FUTURO

Fale Conosco

Após este módulo de capacitação você será capaz de:

1. Abrir um chamado para relacionamento com o Cadastro de Fornecedores através do “Fale Conosco”;
2. Visualizar o histórico dos relacionamentos entre a sua empresa e o Cadastro de Fornecedores.



Como acessar a funcionalidade “Fale Conosco”

Este é um dos canais de atendimento ao Cadastro de Fornecedores de Bens e Serviços da Petrobras, utilizado para abertura de chamados e visualização de todos os tipos de relacionamento entre sua empresa e o Cadastro (mensagens do sistema e histórico de chamados).

The screenshot displays the Petronect website interface. At the top, there is a navigation bar with the Petronect logo and menu items: 'A Petronect', 'Cadastro na Petrobras', 'Compras e Contratações', 'Pagamentos', 'Assinatura Eletrônica', 'Últimas Notícias', and 'Ajuda'. A search bar is labeled 'Busca Inteligente de Oportunidades' with the text 'A sua busca por Oportunidades e/ou Licitações em andamento mudou! Utilize este campo com a palavra-chave ideal para realizar a sua pesquisa!' and a search input field containing 'Oportunidades/Licitações busque aqui!'. On the right, a login modal is open, titled 'Faça seu login', with fields for 'Chave (Grupo Petrobras) ou Login / CPF (Fornecedor)' and 'Senha', a 'CONTINUAR' button, and links for 'Esqueci minha senha >' and 'Ainda não tenho cadastro >'. The main content area features an illustration of a woman with a lightbulb idea and the text: 'Olá Fornecedor! Eu sou a Paola! Meu chat já está disponível para ser mais um canal de atendimento para você. Confira a novidade no topo da página.' Below the text are five dots, with the first one filled, indicating the current slide in a carousel.



Após efetuar o login, será exibido um menu. Para visualizar as opções do menu Cadastro, clicar na aba “Cadastro na Petrobras”.

The screenshot shows the Petrobras website interface. At the top, there is a navigation bar with several menu items: 'A Petronect', 'Cadastro na Petrobras' (highlighted with a blue box), 'Cotações Eletrônicas', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this, there is a secondary navigation bar with items like 'Sobre o Cadastro na Petrobras', 'Avisos', 'Identificação da Empresa', 'Questionários de Avaliação', 'Resultados da Avaliação', 'Agendamentos', 'Acompanhe sua Situação', 'Pesquisa de Satisfação', and 'Fale Conosco'. The main content area features a sidebar on the left with a section titled 'SOBRE O CADASTRO NA PETROBRAS' and a list of steps, with '1 Identificação da Empresa' being the first step. The main content area displays a notification titled 'ALTERAÇÕES NO PROCESSO DE CADASTRO DE FORNECEDORES' dated '27/11/2019'. The notification text reads: 'Visando melhorar nossa relação com o mercado fornecedor, comunicamos a revisão do processo de cadastramento, que passa a ser mais simples e otimizado. A partir 01/11/2019, as empresas poderão declarar interesse em tornar-se fornecedoras de itens das famílias de bens e serviços por meio de um novo critério auto declaratório, denominado LFO – Linha de Fornecimento. Essa manifestação de interesse ficará registrada em nosso sistema e, quando houver uma contratação, a empresa poderá ser notificada do início do processo. Vale ressaltar, a este aspecto, que para que a manifestação de interesse seja válida para notificar a empresa sobre os processos de contratação, será necessário que o fornecedor esteja aprovado no Critério Legal. Qual será o impacto nos processos de Cadastro? Criação do Critério "LFO – Linha de Fornecimento": Será disponibilizado para os fornecedores um novo critério auto declaratório, no qual deverá ser informado o detalhamento de cada família na qual a empresa deseje se cadastrar. Uma vez que a mesma se declare de acordo com as exigências das famílias, poderá ser atribuído à mesma o status cadastral "D – Declaração de Interesse". Criação do Status Cadastral "D - Declaração de Interesse": Será utilizado para diferenciar os fornecedores que manifestarem o interesse em alguma das famílias, conforme citado anteriormente. Desta forma, os status dos fornecedores nas famílias do Cadastro Corporativo passarão a ser os seguintes: D - Declaração de Interesse: obtido quando o fornecedor estiver aprovado no Critério Legal e declarar ser capaz de atender aos requisitos técnicos exigidos na família em questão. Esse status será mantido até que o fornecedor seja submetido a avaliação, durante a etapa de habilitação ocorrida em um processo de contratação, quando então será substituído por um dos status a seguir. O CRC dos fornecedores não exibirá as famílias que estiverem com esses status. A - Aprovado: obtido quando o fornecedor for aprovado em todos os critérios vinculados à família, isto é, Técnico, Técnico-SMS (quando aplicável), Revenda/Distribuição (quando aplicável), Econômico e Legal.'



Na área do menu “Cadastro na Petrobras”, clicar na aba “Fale Conosco”. A tela inicial da funcionalidade “Fale Conosco” será exibida:

Fale Conosco

É um dos canais de atendimento ao Cadastro de Fornecedores de Bens e Serviços da Petrobras, utilizado para realizar solicitações e visualizar todos os tipos de relacionamento entre sua empresa e o Cadastro (mensagens do sistema e histórico de chamados).

[Chamados Abertos](#) [Criar Novo Chamado](#) [Histórico de Chamados](#)

Chamados Abertos

Nº do Chamado	Aberto em	Assunto	Situação
8000004021	04.11.2020 16:12:46	TESTE	Encaminhado
8000004020	29.10.2020 10:13:20	TESTE	Aberto 2



Consulta a Chamados Abertos

Ao acessar o “Fale Conosco”, será apresentado em primeiro plano os chamados abertos pela sua empresa.

The screenshot displays the 'Fale Conosco' (Talk to Us) section of the Petronect portal. At the top, there is a navigation bar with icons for 'A Petronect', 'Cadastro na Petrobras', 'Cotações Eletrônicas', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below this is a secondary menu with links: 'Sobre o Cadastro na Petrobras', 'Avisos', 'Identificação da Empresa', 'Questionários de Avaliação', 'Resultados da Avaliação', 'Agendamentos', 'Acompanhe sua Situação', 'Pesquisa de Satisfação', and 'Fale Conosco' (highlighted in green).

The main content area is titled 'Fale Conosco' and includes a descriptive paragraph: 'É um dos canais de atendimento ao Cadastro de Fornecedores de Bens e Serviços da Petrobras, utilizado para realizar solicitações e visualizar todos os tipos de relacionamento entre sua empresa e o Cadastro (mensagens do sistema e histórico de chamados)'. Below the text are three icons: 'Chamados Abertos' (highlighted), 'Criar Novo Chamado', and 'Histórico de Chamados'.

The 'Chamados Abertos' section is highlighted with a blue border and contains a table with the following data:

Nº do Chamado	Aberto em	Assunto	Situação
8000004021	04.11.2020 16:12:46	TESTE	Encaminhado
8000004020	29.10.2020 10:13:20	TESTE	Aberto 2



III. Consulta de Chamados

Nesta tela serão listados todos os chamados ainda não finalizados e suas respectivas informações: o número do chamado, a data e a hora de abertura do mesmo, o assunto e a situação.

Chamados Abertos

[Visualizar Detalhes](#)

	Nº do Chamado	Aberto em	Assunto	Situação
	8000985640	26.10.2018 15:28:04	test2	Aberto

Chamados Abertos

[Visualizar Detalhes](#)

	Nº do Chamado	Aberto em	Assunto	Situação
	8000985640	26.10.2018 15:28:04	test2	Aberto

Para visualizar o chamado, clique no chamado desejado ou selecione uma linha e clique no botão "Visualizar Detalhes".



O atendimento será exibido, assim como todas as modificações realizadas e suas descrições.

Descrição do Chamado

< Voltar | Responder

Número do Chamado	8000985640	Assunto	test2
Aberto em	26.10.2018 15:28:04	Situação	Aberto

Chamado 8000985640
Data de Modificação 26.10.2018 15:28:04
Situação Aberto
Solicitação Ampliação/Recuperação de Fornecimento
Impacto -

Detalhes	Descrição
	26.10.2018 15:28:04
	test2

Anexo Arquivo Criado em

test	test.txt	26.10.2018 15:28:04
------	----------	---------------------

Nesta área serão exibidos o número do chamado, data de abertura, assunto e a situação atual.

1 Poderá ser visualizado mais detalhes como a data de modificação e o tipo da solicitação do chamado, assim como o número do chamado e a sua situação.

2 Nesta área serão apresentadas as descrições de todas as modificações realizadas e suas respectivas datas.

3 Os arquivos anexados ao chamado estarão disponíveis nesta tabela. Para baixar o arquivo desejado, clique no nome através da coluna "Arquivo".

The screenshot shows a web interface for viewing call details. At the top, there are navigation buttons: '< Voltar' and 'Responder'. Below this, call information is displayed: 'Número do Chamado: 8000985640', 'Assunto: test2', 'Aberto em: 26.10.2018 15:28:04', and 'Situação: Aberto'. A 'Detalhes' section contains a table with the following data:

Chamado	Data de Modificação	Situação	Solicitação	Impacto
8000985640	26.10.2018 15:28:04	Aberto	Ampliação/Recuperação de Fornecimento	-

Below the details is a 'Descrição' section with a table:

Descrição
26.10.2018 15:28:04
test2

At the bottom, there is an 'Anexo' table:

Anexo	Arquivo	Criado em
test	test.txt	26.10.2018 15:28:04



Descrição do Chamado

[< Voltar](#) [Responder](#)

Número do Chamado 8000985640 Assunto test2
Aberto em 26.10.2018 15:28:04 Situação Aberto

Chamado 8000985640
Data de Modificação 26.10.2018 15:28:04
Situação Aberto
Solicitação Ampliação/Recuperação de Fornecimento
Impacto -

Anexo Arquivo Criado em

test	test.txt	26.10.2018 15:28:04
------	----------	---------------------

Após a pesquisa do chamado, clicar em "Voltar" para retornar a página principal.



Abertura de Chamados

Na página inicial do Fale Conosco, clique em “Criar Novo Chamado”.

The screenshot displays the 'Fale Conosco' interface. At the top, there are navigation tabs: 'A Petronect', 'Cadastro na Petrobras', 'Cotações Eletrônicas', 'Normas de Segurança da Informação da Petrobras', and 'Fale Conosco'. Below these are sub-tabs: 'Sobre o Cadastro na Petrobras', 'Avisos', 'Identificação da Empresa', 'Questionários de Avaliação', 'Resultados da Avaliação', 'Agendamentos', 'Acompanhe sua Situação', 'Pesquisa de Satisfação', and 'Fale Conosco'. The main content area is titled 'Fale Conosco' and contains a descriptive paragraph: 'É um dos canais de atendimento ao Cadastro de Fornecedores de Bens e Serviços da Petrobras, utilizado para realizar solicitações e visualizar todos os tipos de relacionamento entre sua empresa e o Cadastro (mensagens do sistema e histórico de chamados)'. Below the text are three icons: 'Chamados Abertos', 'Criar Novo Chamado' (highlighted with a blue box), and 'Histórico de Chamados'. At the bottom, there is a section titled 'Chamados Abertos' with a 'Visualizar Detalhes' button and a table of open tickets.

Nº do Chamado	Aberto em	Assunto	Situação
8000004021	04.11.2020 16:12:46	TESTE	Encaminhado
8000004020	29.10.2020 10:13:20	TESTE	Aberto 2



7. Abertura de Chamados

Novo Chamado

* Solicitação:

* Assunto:

B **I** H1 H2 H3

* Descrição:

Anexo: Carregar Anexo

Anexo	Arquivo
Não há nenhum anexo vinculado	

Enviar

1 O campo "Solicitação", deverá conter a descrição do assunto do chamado.

2 Escreva o assunto

3 Neste campo o assunto deverá ser descrito de forma clara e detalhada.

4 Poderá ser anexado arquivos ao chamado se necessário.

5 Para finalizar, clicar em "Enviar".



Após a confirmação dos dados preenchidos, será gerado um número para este atendimento.

✓ Foi criado o Atendimento número 8000986148.

Novo Chamado

* Solicitação:

* Assunto:

B *I* H1 H2 H3

* Descrição:

Anexo:

Anexo	Arquivo
i Não há nenhum anexo vinculado	



Consulta ao Histórico de Relacionamentos

Fale Conosco

É um dos canais de atendimento ao Cadastro de Fornecedores de Bens e Serviços da Petrobras, utilizado para realizar solicitações e visualizar todos os tipos de relacionamento entre sua empresa e o Cadastro (mensagens do sistema e histórico de chamados).

Chamados Abertos Criar Novo Chamado **Histórico de Chamados**

Histórico de Chamados

Visualizar Detalhes

Nº do Chamado	Aberto em	Assunto	
8000986148	30.10.2018 13:16:16	teste	
	30.10.2018 11:45:01	CANCELAMENTO DO AGENDAMENTO	Concluído
	30.10.2018 11:37:09	CONFIRMAÇÃO DO AGENDAMENTO	Concluído
	28.10.2018 12:42:19	CANCELAMENTO DO AGENDAMENTO	Concluído
	28.10.2018 12:34:37	CANCELAMENTO DO AGENDAMENTO	Concluído
	28.10.2018	CONFIRMAÇÃO DO	Concluído


Ao clicar no botão "Histórico de Chamados", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.




Nesta tela serão listados todos os chamados relacionados a empresa e suas respectivas informações: o número do chamado, a data e a hora de abertura do mesmo, o assunto e a situação.

Fale Conosco


É um dos canais de atendimento ao Cadastro de Fornecedores de Bens e Serviços da Petrobras, utilizado para realizar solicitações e visualizar todos os tipos de relacionamento entre sua empresa e o Cadastro (mensagens do sistema e histórico de chamados).



Chamados Abertos



Criar Novo Chamado



Histórico de Chamados

Histórico de Chamados




Nº do Chamado	Aberto em	Assunto	Situação
8000986148	30.10.2018 13:16:16	teste	Aberto
	30.10.2018 11:45:01	CANCELAMENTO DO AGENDAMENTO	Concluído
	30.10.2018 11:37:09	CONFIRMAÇÃO DO AGENDAMENTO	Concluído
	28.10.2018 12:42:19	CANCELAMENTO DO AGENDAMENTO	Concluído
	28.10.2018 12:34:37	CANCELAMENTO DO AGENDAMENTO	Concluído
	28.10.2018	CONFIRMAÇÃO DO	Concluído




Para visualizar a descrição do chamado, clicar no número do chamado ou selecionar o chamado e clicar no botão “Visualizar Detalhes”.

Fale Conosco

É um dos canais de atendimento ao Cadastro de Fornecedores de Bens e Serviços da Petrobras, utilizado para realizar solicitações e visualizar todos os tipos de relacionamento entre sua empresa e o Cadastro (mensagens do sistema e histórico de chamados).

 Chamados Abertos  Criar Novo Chamado  Histórico de Chamados

Histórico de Chamados

 Visualizar Detalhes

Nº do Chamado	Aberto em	Assunto	Situação
8000986148	30.10.2018 13:16:16	teste	Aberto
	30.10.2018 11:45:01	CANCELAMENTO DO AGENDAMENTO	Concluído
	30.10.2018 11:37:09	CONFIRMAÇÃO DO AGENDAMENTO	Concluído
	28.10.2018 12:42:19	CANCELAMENTO DO AGENDAMENTO	Concluído
	28.10.2018 12:34:37	CANCELAMENTO DO AGENDAMENTO	Concluído
	28.10.2018	CONFIRMAÇÃO DO	Concluído




O atendimento será exibido, assim como todas as modificações realizadas e suas descrições.

Descrição do Chamado

[< Voltar](#) | [Responder](#)

Número do Chamado 8000986148 Assunto teste
Aberto em 30.10.2018 13:16:16 Situação Aberto

Detalhes		Descrição
Chamado	8000986148	30.10.2018 13:16:16
Data de Modificação	30.10.2018 13:16:16	test
Situação	Aberto	
Solicitação	Atualização de Dados Básicos	
Impacto	-	
Chamado Original		

Anexo	Arquivo	Criado em
 Não há nenhum anexo vinculado		



Descrição do Chamado

[< Voltar](#) [Responder](#)

Número do Chamado 8000986148 Assunto teste
Aberto em 30.10.2018 13:16:16 Situação Aberto

Detalhes		Descrição
Chamado	8000986148	30.10.2018 13:16:16
Data de Modificação	30.10.2018 13:16:16	
Situação	Aberto	test
Solicitação	Atualização de Dados Básicos	
Impacto	-	
Chamado Original		

Anexo Arquivo Criado em

i Não há nenhum anexo vinculado

Após a pesquisa do chamado, clicar em "Voltar" para retornar a página principal.



Descrição do Chamado

[< Voltar](#) [Responder](#)

Número do Chamado 8000986148 Assunto teste
Aberto em 30.10.2018 13:16:16 Situação Aberto

Detalhes		Descrição
Chamado	8000986148	30.10.2018 13:16:16
Data de Modificação	30.10.2018 13:16:16	
Situação	Aberto	test
Solicitação	Atualização de Dados Básicos	
Impacto	-	
Chamado Original		

Anexo Arquivo Criado em

[i](#) Não há nenhum anexo vinculado

Para responder ao chamado é necessário seleccionar a linha referente e clicar no botão "Responder" no topo da tela.



Os campos “Assunto” e “Solicitação” serão exibidos já preenchidos com as informações do chamado anteriormente selecionado.

Resposta

* Solicitação: Atualização de Dados Básicos

* Assunto: teste

* Descrição:

Anexo:

Anexo	Arquivo
Não há nenhum anexo vinculado	

Será possível anexar arquivos a sua resposta, clicando no botão “Carregar Anexo”.

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, MPEG, P7S, P7B, DCA e SIG.
Os documentos anexados ao relacionamento não serão utilizados como evidências para futuras avaliações ou que estejam em andamento.

* Descrição:	* Arquivo 1:
<input type="text"/>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen
<input type="text"/>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen
<input type="text"/>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen
<input type="text"/>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen
<input type="text"/>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen
<input type="text"/>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen
<input type="text"/>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen
<input type="text"/>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen
<input type="text"/>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen
<input type="text"/>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen
<input type="text"/>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen

Fechar

Preencha a descrição do anexo.
Clique no botão “Procurar” para buscar um arquivo.
Clique no botão “Carregar”.

Resposta

* Solicitação: Atualização de Dados Básicos

* Assunto: teste

* Descrição:

Anexo:

Anexo	Arquivo
i Não há nenhum anexo vinculado	

Após preencher o campo "Descrição", clicar no botão "Enviar".



Será criado um novo número de atendimento referente a resposta enviada.

✓ Foi criado o Atendimento número 8000986149.

Novo Chamado

* Solicitação:

* Assunto:

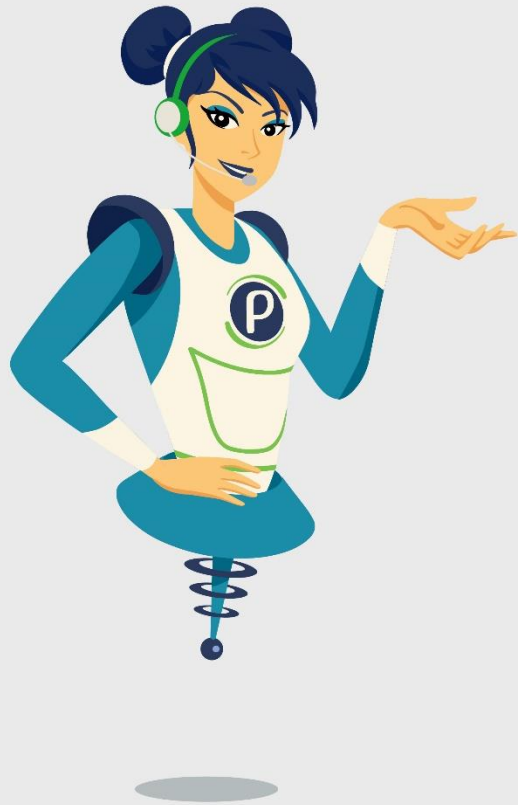
B *I* H1 H2 H3

* Descrição:

Anexo:

Anexo	Arquivo
i Não há nenhum anexo vinculado	





QUANDO CRIAMOS UMA BOA MARCA
ABRIMOS UM PORTAL PARA O FUTURO

