

# **Fale Conosco**



MT-611-00002

Última Atualização 25/04/2012



#### 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 um 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).





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

	Bem-vindo xxxxxx Quinta-feira, 12 de Ab	XXXXXXXXXXX Iril de 2012			Efetuar logoff
Informações Úteis Cadastro Consultas Ti	Treinamento Registro de Usuário	Canal de Atendimento			
Avisos   Normas de Segurança da Informação					
DICAS DE UTILIZAÇÃO DO PO	ORTAL PETRONECT (atualiz	ado em 15.09.08)			
Prezado Fornecedor,					
A fim de tornar sua navegação no Po	ortal Petronect mais rápida e eficie	nte, solicitamos atenção às se <u>c</u>	uintes recomendações:		
! Conheça nosso material de treina	amento através do link Material de	Apoio para obter mais informa	ções sobre o Portal Petronect;		
! Utilização de conexão à internet t	tipo banda larga, com IP fixo;				
. Ao realizar uploads de arquivos, p	prefira formatos leves (ex: ".pdf")	e preferencialmente compacta	dos (Ex: ``.zip″);		
. Evite realizar uploads de arquivos	com mais de 5 MB;				
Para oportunidades com mais d orientações do documento: "Guia de	le 30 itens, recomendamos que <b>e Uso da Planilha de Cotação</b> p	seja utilizada a "Macro de C Nara Propostas com Vários I	otação". Para maiores informações tens".	s acesse o link de Material de Apoio / Fornecedores, e	siga as
A manutenção dos dados de Petronect;	2 usuário é de responsabilidad	e da empresa. Mantenha se	us dados atualizados a fim de ev	vitar futuros problemas de participação nos process	os via
Em caso de dúvidas, acesse o link de	Material de Apoio, localizado no P	ortal, e consulte os <b>Guias Rá</b> r	idos e Tutoriais Dinâmicos que lh	ne auxiliarão no envio da Cotação.	
Para maiores informações, acesse a pa	agina Fale Conosco e entre em co	ontato com a Petronect atravé	o do Web-Atendimento.		
Equipe Petronect					
				DECLARAÇÃO DE SIGILO DE PROPOSTAS CERTIFICADA PELA BUREAU VERITAS Certificadas	
				Pe	etronec



#### Na área do menu "Cadastro", clicar na aba "Fale Conosco".

	Bem-vindo xxxxxxxxxxxxxxx Quinta-feira, 12 de Abril de 2012	Efetuar
ções Úteis Cadastro Consultas	Treinamento Registro de Usuário Canal de Atendimento	
Identificação   Questionários   Av	aliação   Registro   Painel   Eventos   Relatório de Notas e Comentários	Fale Conosco
<b>!</b> Portal Petronect		Data de Atualização: 12.11.2011
Prezado Usuário,		
Seja bem-vindo ao Portal Petronect		
Atenciosamente, Equipe Petronect		





#### A tela inicial da funcionalidade "Fale Conosco" será exibida:

	Bem-vindo XXXXXXXXXXXXXXX Quinta-feira, 12 de Abril de 2012
Informações Úteis Cadastro Consultas Treinamento R	Registro de Usuário Canal de Atendimento
Avisos   Identificação   Questionários   Avaliação   Registro	Painel   Eventos   Relatório de Notas e Comentários   Fale Conosco
Novo	
Assunto: *	
Descrição: * B Z H1 H2 H3 🗐 🗐 🔚	
Solicitação: *	
Enviar Abertos Histórico	





#### **III. Abertura de Chamados**

#### Abertura de Chamados





# **III. Abertura de Chamados**

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

Foi criado o Atendimento número 8000000472.	
Νονο	_
Assunto: *	
Descrição: *	
Solicitação: *	
Enviar Abertos Histórico	





#### **Consulta a Chamados Abertos**

		Novo		
Assunto: *				
Descrição: *				
Solicitação: *	<b></b>			
Enviar Abe	ertos Histórico			
			Para visualizar os chamados abertos pela sua empresa, basta clicar no botão "Abertos".	





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.

Voltar Visualizar Detalhe	8		
Nº Chamado	Aberto em	Assunto	Situação
8000000449	11.03.2012 13:08:59	teste funcional	Em andamento
8000000448	09.03.2012 18:12:55	XXXXXXXXXXXXXX	Em andamento
800000447	09.03.2012 17:55:23	XXXXXXXXXXXXXX	Em andamento
800000446	09.03.2012 17:55:23	XXXXXXXXXXXXXX	Em andamento
800000445	09.03.2012 17:55:23	XXXXXXXXXXXXXX	Aberto
800000444	09.03.2012 16:36:17	XXXXXXXXXXXXXX	Aberto
800000443	09.03.2012 16:35:38	****	Aberto
800000466	09.03.2012 13:43:07	XXXXXXXXXXXXXX	Em andamento
800000465	09.03.2012 13:27:45	XXXXXXXXXXXXX	Em andamento





Voltar Visualizar Detalhes				
Nº Chamado	Aberto em	Assunto	Situação	
800000449	11.03.2012 13:08:59	XXXXXXXXXXXXX	Em andamento	
8000000448	09.03.2012 18:12:55	XXXXXXXXXXXXXX	Em andamento	
8000000447	09.03.2012 17:55:23	XXXXXXXXXXXXXX	Em andamento	
8000000446	09.03.2012 17:55:23	XXXXXXXXXXXXXXX	Em andamento	
8000000445	09.03.2012 17:55:23	XXXXXXXXXXXXXX	Aberto	
8000000444	09.03.2012 16:36:17	XXXXXXXXXXXXXX	Aberto	
800000443	09.03.2012 16:35:38	XXXXXXXXXXXXXX	Aberto	
800000466	09.03.2012 13:43:07	XXXXXXXXXXXXXXX	Em andamento	

Para visualizar o chamado, clique duas vezes no chamado desejado ou clique no botão "Visualizar Detalhes".





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

«		<b>D</b>	
520	Data da Modificação	Descrição	
	05.03.2012 12:01:09	Chamado em Aberto	No detalhe do chamado são
2	03.03.2012 12.01.34		
			exibidas as seguintes colunas:
			<ul> <li>"Versão" - o número exibido</li> </ul>
			indice o quentide de de
			indica a quantidade de
			alterações efetuadas no
			chamado.
			chamado,
			<ul> <li>"Data da modificação" - exibe</li> </ul>
			a data e a hora em que a
			altorogão foi reglizado:
			alteração foi realizada,
			<ul> <li>"Descrição" - contém as</li> </ul>
			informaçãos descritos em
			iniormações descritas em
			cada etapa.





attar Responde	do r		
rsão	Data da Modificação	Descrição	
	05.03.2012 12:01:09	Chamado em Aberto	
	05.03.2012 12:01:34	Chamado em Aberto	
	Δρός ο	posquisa do chamado, clicar	
	Apus a		
	em "V	pitar" para retornar a pagina	
		principal.	





/oltar Responde	r		
Versão	Data da Modificação	Descrição	
1	05.03.2012 12:01:09	Chamado em Aberto	
2	05.03.2012 12:01:34	Chamado em Aberto	
			Para responder ao chamado é
			necessario selecionar a linna 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		
Assunto: * Chamado em Aberto		
Descrição: * Por favor aguardo reposta do chamado que continua em aberto.		
Solicitação: * Chamado		
	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 8000000490.	
Novo	
Assunto: *	
Descrição: *	
Solicitação: *	
Enviar Abertos Histórico	





#### **Consulta ao Histórico de Relacionamentos**

Asunto: *  bescrição: *  coletação: *  Voltando a página inicial do "Fale Conosco", ao clicar no botão "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.		
Assunto: *  Prescrição: *  Olicitação: *  Voltando a página inicial do "Fale Conosco", ao clicar no botão "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.	Novo	
olctação: *  invier Atertos Histórico  Voltando a página inicial do "Fale Conosco", ao clicar no botão  "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.	Assunto: *	
olicitação: *  Trivier Abertos Histórico  Voltando a página inicial do "Fale Conosco", ao clicar no botão  "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.	Jescriçao.	
olctação: *  Triver Abertos Histórico  Voltando a página inicial do "Fale Conosco", ao clicar no botão "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.		
olotação: * Envier Abertos Histórico Voltando a página inicial do "Fale Conosco", ao clicar no botão "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.		
elictação: * Envier Abertos Histórico Voltando a página inicial do "Fale Conosco", ao clicar no botão "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.		
voltando a página inicial do "Fale Conosco", ao clicar no botão "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.		
Envier Abertos Histórico Envier Abertos Histórico Voltando a página inicial do "Fale Conosco", ao clicar no botão "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.	alataaa. *	
Voltando a página inicial do "Fale Conosco", ao clicar no botão "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.		
Voltando a página inicial do "Fale Conosco", ao clicar no botão "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.		
Voltando a página inicial do "Fale Conosco", ao clicar no botão "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.		
Voltando a página inicial do "Fale Conosco", ao clicar no botão "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.		
Conosco", ao clicar no botão "Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.		Voltando a página inicial do "Fale
"Histórico", serão visualizados tanto os atendimentos em aberto quanto os finalizados.		Conosco" ao clicar no hotão
atendimentos em aberto quanto os finalizados.		"Listérico" corrão visualizados tento co
atendimentos em aberto quanto os finalizados.		HISTORICO, SELAO VISUAIIZADOS LARIO OS
finalizados.		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.

Histórico			
Voltar Exibir Detalhes			
Nº Chamado	Aberto em	Assunto	Situação
800000385	01.03.2012 19:00:53	Dúvidas	Em andamento
800000382	01.03.2012 18:58:05	Testes	Em andamento
800000401	01.03.2012 18:56:56	Novo - Relatorio historico	Em andamento
800000368	01.03.2012 16:53:07	Dúvidas	Concluído
800000378	29.02.2012 16:16:34	Dúvidas	Em andamento
800000386	29.02.2012 14:42:10	56823018000148	Aberto
800000377	29.02.2012 11:34:27	Dúvidas	Em andamento
800000376	29.02.2012 11:24:17	Novo - Relatorio historico	Em andamento
800000374	29.02.2012 11:02:56	Novo - Relatorio historico	Em andamento
800000373	28.02.2012 23:25:29	Informação	Em andamento
800000336	28.02.2012 14:17:00	Renovação CRCC	Em andamento
800000381	27.02.2012 18:59:44	Dúvidas	Em andamento
800000380	27.02.2012 17:49:13	Dúvidas	Em andamento
800000369	27.02.2012 17:35:23	Dúvidas	Em andamento
800000333	27.02.2012 14:17:49	teste	Em andamento
800000332	27.02.2012 10:54:06	teste	Em andamento
800000337	24.02.2012 10:23:42	Renovação CRCC	Aberto
	09.03.2012 13:30:59	Dúvidas	Concluído
	07.03.2012 15:41:11	Esclarecimentos sobre a programação do Progefe	Concluído





Histórico			
Voltar Exibir Detalhes			
Nº Chamado	Aberto em	Assunto	Situação
800000385	01.03.2012 19:00:53	Dúvidas	Em andamento
800000382	01.03.2012 18:58:05	Testes	Em andamento
8000000401	01.03.2012 18:56:56	Novo - Relatorio historico	Em andamento
800000368	01.03.2012 16:53:07	Dúvidas	Concluído
8000000378	29.02.2012 16:16:34	Dúvidas	Em andamento
800000386	29.02.2012 14:42:10	56823018000148	Para visualizar a descrição do
800000377	29.02.2012 11:34:27	Dúvidas	
800000376	29.02.2012 11:24:17	Novo - Relatorio historico	chamado, clicar duas vezes na
8000000374	29.02.2012 11.02.30	Novo Relatorio historico	linha referente ao chamado ou
800000373	28.02.2012 23:25:29	Informação	selecionar o chamado, e clicar
800000336	28.02.2012 14:17:00	Renovação CRCC	
800000381	27.02.2012 18:59:44	Dúvidas	no polao visualizar Detaines .
800000380	27.02.2012 17:49:13	Dúvidas	Em andamento
800000369	27.02.2012 17:35:23	Dúvidas	Em andamento
800000333	27.02.2012 14:17:49	teste	Em andamento
800000332	27.02.2012 10:54:06	teste	Em andamento
800000337	24.02.2012 10:23:42	Renovação CRCC	Aberto
	09.03.2012 13:30:59	Dúvidas	Concluído
	07.03.2012 15:41:11	Esclarecimentos sobre a programac	ão do Progefe Concluído





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

Deseria <sup>6</sup> e de Charres			
(ottar	iuo		
Responder			
Versão	Data da Modificação	Descrição	
1	09.03.2012 18:58:49	Quais são os documentos necessarios para retirada de certidão.	No detaine do chamado sao
2	09.03.2012 20:04:02	Encaminhada a lista com a documentação necessária.	exibidas as seguintes colunas:
			gr an
			<ul> <li>"Versão" - o número exibido indica a quantidade de alterações efetuadas no chamado;</li> </ul>
			<ul> <li>"Data da modificação" - exibe a data e a hora em que a alteração foi realizada;</li> </ul>
			<ul> <li>"Descrição" - contém as informações descritas em cada etapa.</li> </ul>





escrição do Chamado	D			
oltar Responder				
/ersão	Data da Modificação	Descrição		
	09.03.2012 18:58:49	Quais são os documentos necessarios para retirada de certid	lão.	
	09.03.2012 20:04:02	Encaminhada a lista com a documentação necessária.		
			Para retornar a tela	
			principal clicar no	
			botão "Valtor"	
			DOLAO VOILAI .	





Descrição do Chamad	lo			
Voltar Responder				
Versão	Data da Modificação	Descrição		
1	09.03.2012 18:58:49	Quais são os documentos necessarios para retirada de certidão.		
2	09.03.2012 20:04:02	Encaminhada a lista com a documentação necessária.		
		Para responder ao chamado e		
		necessário selecionar 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 Assunto: * Chamado em Aberto Descrição: * Solicitação: * Chamado			
	Após "Descri	preencher o campo ção" ,clicar no botão "Enviar".	





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

