

# SISTEMA DE SOLICITAÇÃO DE DEMANDAS TRANSPETRO

Tutorial do sistema



1.	Objetivo	3
2.	Acessando o sistema	3
3.	Abrindo um chamado	4
3.1	Selecionando o serviço	4
3.2	Descrever a solicitação	7
3.3	Informando o cliente “beneficiado” da solicitação	9
3.4	Anexando arquivo	10
3.5	Confirmando a abertura do chamado	13
4.	Acompanhando um chamado	14
4.1	Acessando um chamado	15
4.2	Inserir um novo trâmite	17
4.3	Consultando dados do chamado	19

### 1. OBJETIVO

Substituição da antiga ferramenta de solicitação de pedidos à Transpetro.

### 2. ACESSANDO O SISTEMA

O solicitante deverá acessar o sistema através do link <https://demandas.transpetro.com.br/> disponível na página da Transpetro <http://www.transpetro.com.br/>, e digitar o *login* e a senha enviados para o e-mail de cadastro do cliente na Transpetro.

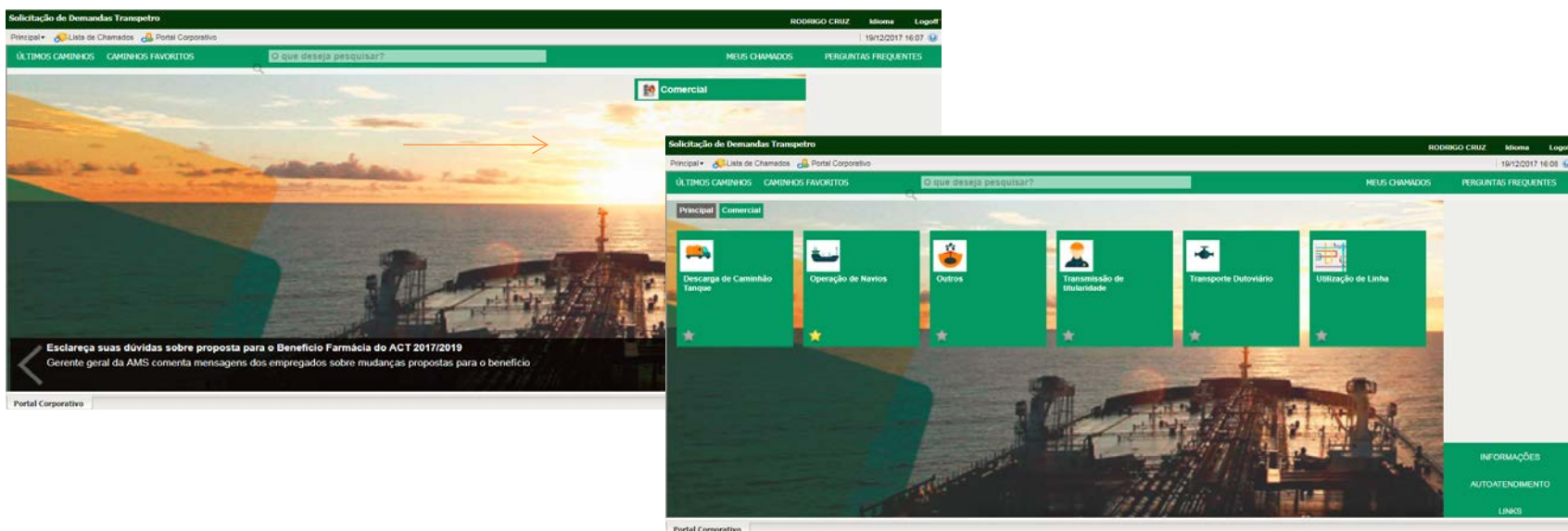


## 3. ABRINDO UM CHAMADO

### 3.1. Selecionando o serviço

O solicitante, ao se *logar* na ferramenta, terá como tela principal o portal do solicitante, com o catálogo dos serviços disponíveis para abertura da demanda.

Para abrir uma demanda, o solicitante deverá acessar o catálogo disponível, clicando no serviço principal da demanda e navegando no catálogo até sua opção desejada. Uma vez que o solicitante encontre o serviço desejado, deverá clicar no mesmo para ser direcionado para a tela onde registrará sua solicitação

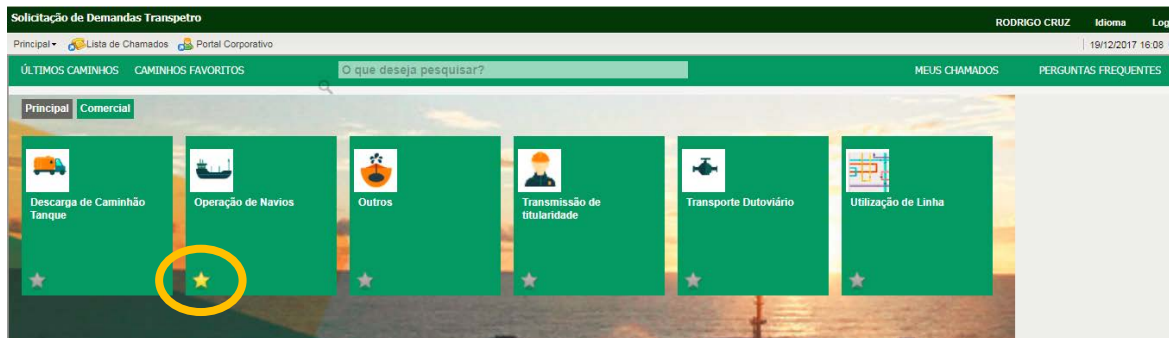


## 3. ABRINDO UM CHAMADO

Demais recursos

### a) Caminhos favoritos

Ficam disponíveis, para abertura rápida, os caminhos em que o solicitante marcar como favorito. Para isso, o mesmo deve marcar o item favorito nos chamados frequentes.



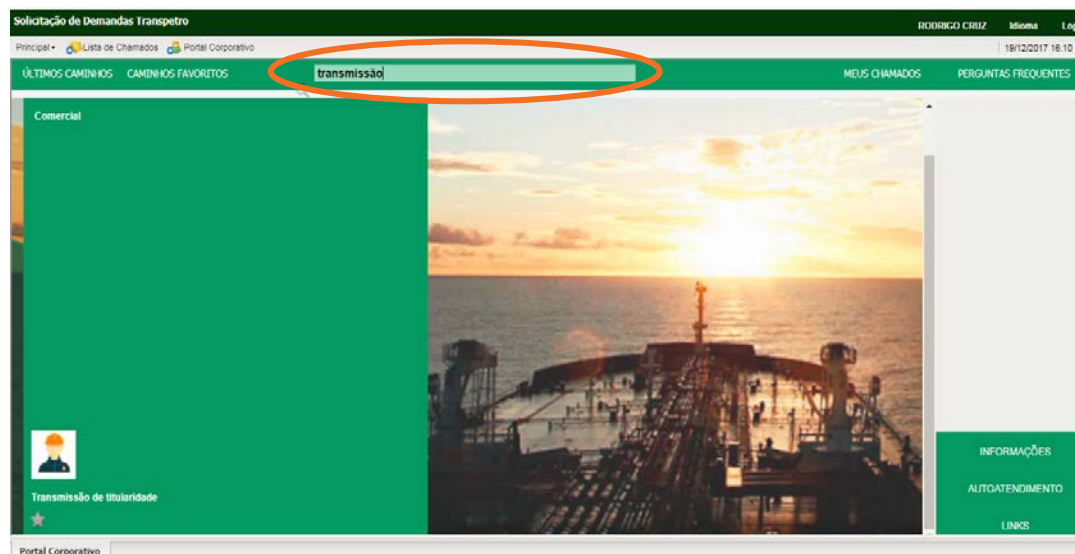
b) Os últimos caminhos também ficam armazenados no sistema para abertura rápida.



## 3. ABRINDO UM CHAMADO

Demais recursos

c) Usando a pesquisa pelo nome do serviço, digitar a palavra e clicar em "Enter".

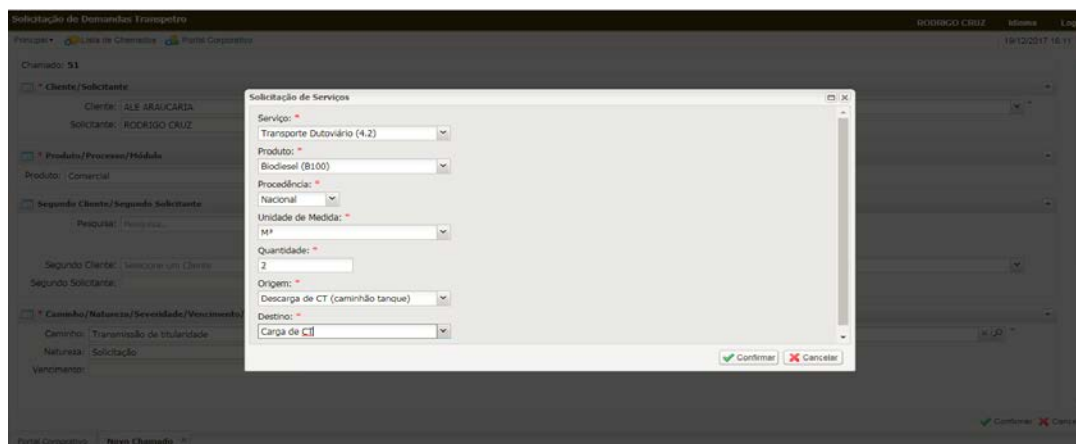


## 3. ABRINDO UM CHAMADO

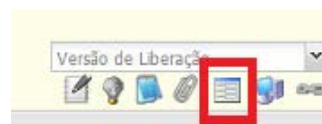
### 3.2. Descrever a solicitação

Após o solicitante clicar no serviço desejado (item 3.1), o sistema direcionará o solicitante para a tela de descrição da solicitação.

Sobre a tela, será exibido um formulário, que possui campos correspondentes ao assunto/serviço selecionado. Os campos que possuírem asterisco (\*) vermelho devem ser preenchidos obrigatoriamente.



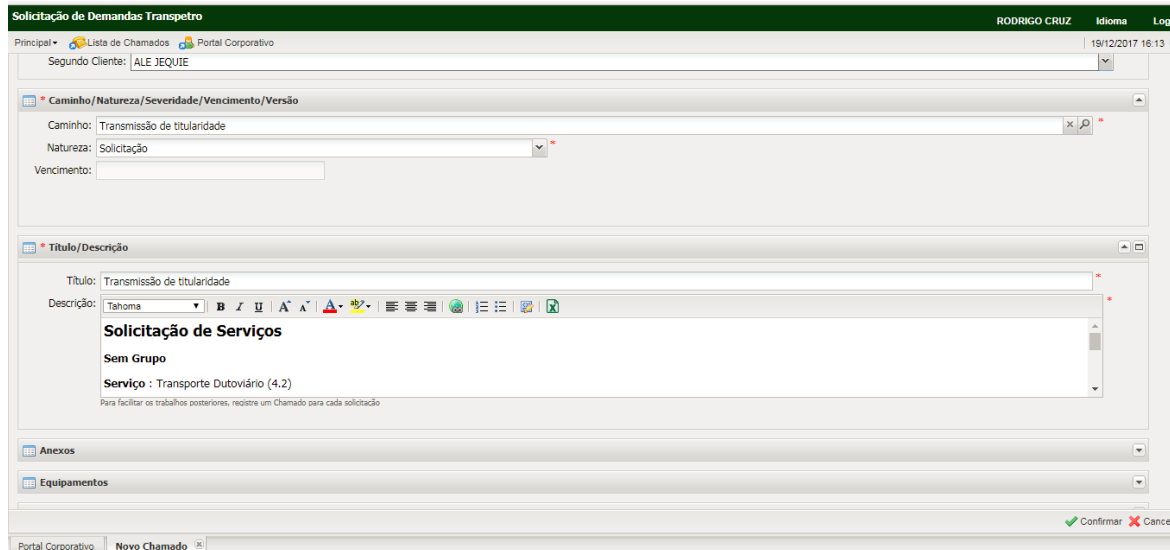
Obs: após o atendente concluir/fechar o formulário, o mesmo poderá ser acessado através do ícone, conforme ilustrado abaixo:





## 3. ABRINDO UM CHAMADO

Após a confirmação do formulário, o conteúdo do mesmo será copiado para a descrição da demanda. Neste momento, caso seja de interesse do solicitante, o mesmo poderá completar com mais informações, se julgar necessário.



**Solicitação de Demandas Transpetro** RODRIGO CRUZ Idioma Logoff

Principal • Lista de Chamados Portal Corporativo

Segundo Cliente: ALE JEQUIE

**Caminho/Natureza/Severidade/Vencimento/Versão**

Caminho: Transmissão de titularidade

Natureza: Solicitação

Vencimento:

**Título/Descrição**

Título: Transmissão de titularidade

Descrição: Tahoma

**Solicitação de Serviços**

**Sem Grupo**

**Serviço : Transporte Dutoviário (4,2)**

Para facilitar os trabalhos posteriores, registre um Chamado para cada solicitação

Anexos

Equipamentos

Confirmar Cancelar

Portal Corporativo Novo Chamado



## 3. ABRINDO UM CHAMADO

### 3.3. Informando o cliente “beneficiado” da solicitação

Após confirmar o formulário, o solicitante deverá selecionar o cliente que será o beneficiado pelo chamado. Os clientes estarão disponíveis na combo “Segundo Cliente”

**Solicitação de Demandas Transpetro** | RODRIGO CRUZ | Idioma | Logoff

Principal | Lista de Chamados | Portal Corporativo | 19/12/2017 16:12

Chamado: 51 Seleção um Cliente /Razão Social /Endereço /Cidade /Tipo

Seleção um Cliente	/Razão Social	/Endereço	/Cidade	/Tipo
ALE BELÉM	/ALESAT COMBUSTIVEIS SA	/	/BELÉM	/F
ALE BIGUAÇU	/ALESAT COMBUSTIVEIS SA	/	/BIGUAÇU	/F
ALE CABEDELO	/ALESAT COMBUSTIVEIS SA	/	/CABEDELO	/F
ALE GOIANIA	/ALESAT COMBUSTIVEIS SA	/	/GOIANIA	/F
ALE GUARULHOS	/ALESAT COMBUSTIVEIS SA	/	/GUARULHOS	/F
ALE IPOJUÇA	/ALESAT COMBUSTIVEIS SA	/	/IPOJUÇA	/F
ALE ITABUNA	/ALESAT COMBUSTIVEIS SA	/	/ITABUNA	/F
ALE ITAJAI	/ALESAT COMBUSTIVEIS SA	/	/ITAJAI	/F
ALE JEQUIE	/ALESAT COMBUSTIVEIS SA	/	/JEQUIE	/F
ALE MACEIO	/ALESAT COMBUSTIVEIS SA	/	/RIBEIRAO PRET	/F
ALE NATAL	/ALESAT COMBUSTIVEIS SA	/	/SAO CAETANO .	/F
ALE RIBEIRAO PRETO	/ALESAT COMBUSTIVEIS SA	/		
ALE F. SAO. CAETANO DO S.	/ALESAT COMBUSTIVEIS SA	/		

Nome Fantasia :ALE JEQUIE  
Razão Social :ALESAT COMBUSTIVEIS SA  
Endereço :Cidade :JEQUIE  
Tipo do Cliente :F

Segundo Cliente/Solicitante: [Dropdown menu]

Segundo Solicitante: [Dropdown menu]

Caminho/Natureza/Severidade/Vencimento/Versão

Caminho: Transmissão de titularidade

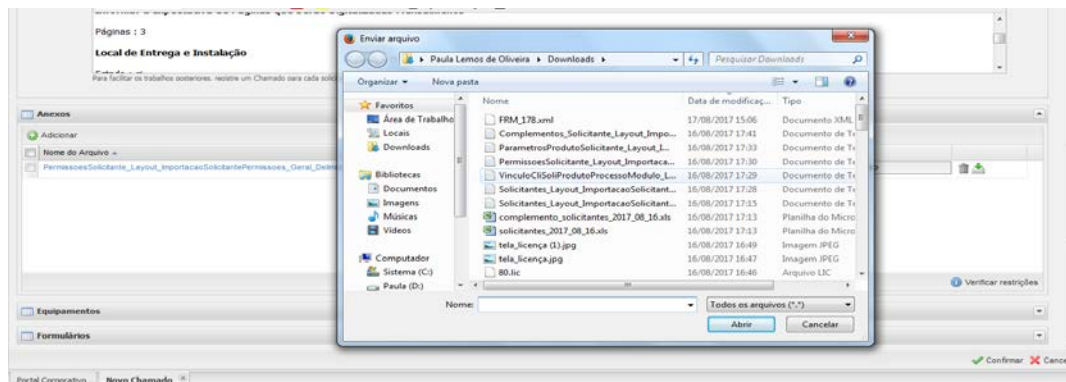
Natureza: Solicitação

Vencimento: [Input field]

### 3. ABRINDO UM CHAMADO

#### 3.4. Anexando arquivo

O solicitante poderá anexar arquivo (s) no momento da abertura do chamado. Para isso, deve acessar a aba “Anexos” e incluir o(s) arquivo(s) desejado(s).

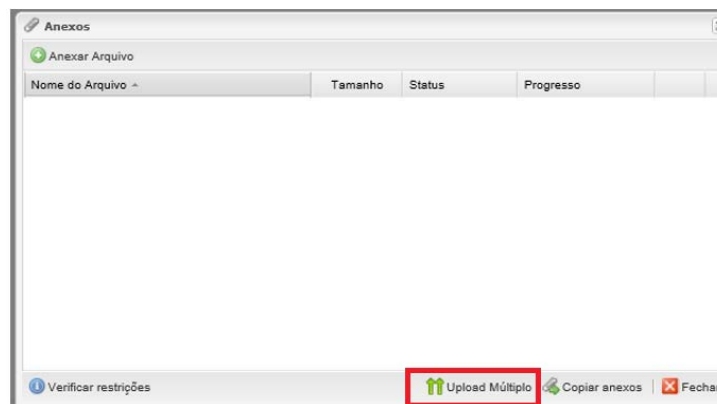


Clicar em “Anexar Arquivo”

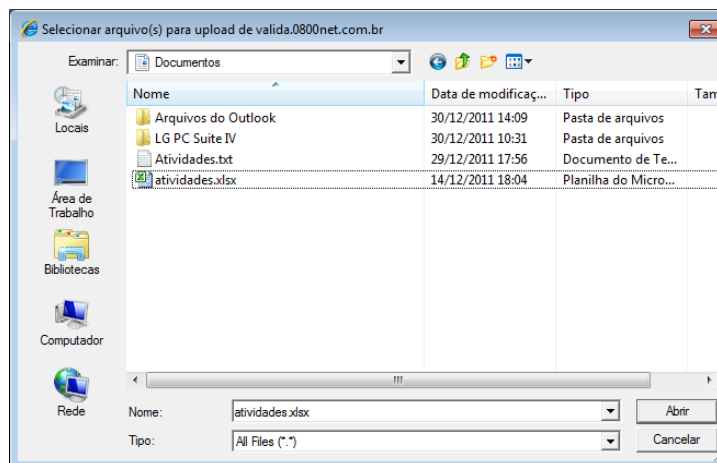


### 3. ABRINDO UM CHAMADO

Obs: Caso queira anexar mais de um arquivo ao mesmo tempo, basta optar por “Upload Múltiplo”.

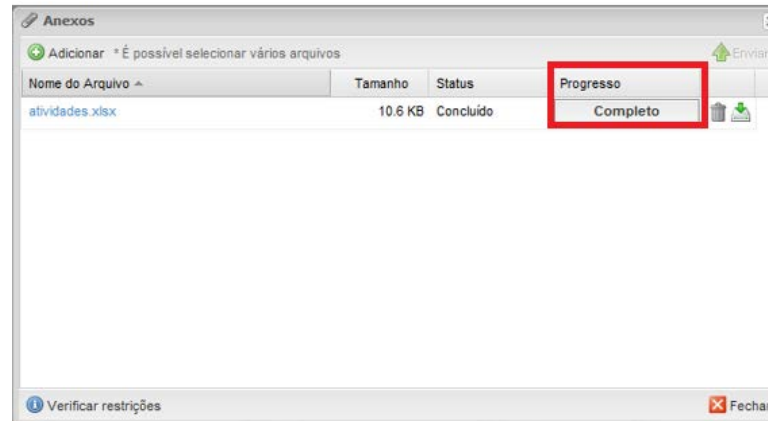


Selecionar o arquivo desejado.



### 3. ABRINDO UM CHAMADO

Sendo o arquivo anexado com sucesso, o sistema exibe uma mensagem “Completo” ao lado de cada arquivo. Basta clicar em “Fechar” caso não tenha mais nenhum arquivo a ser anexado.

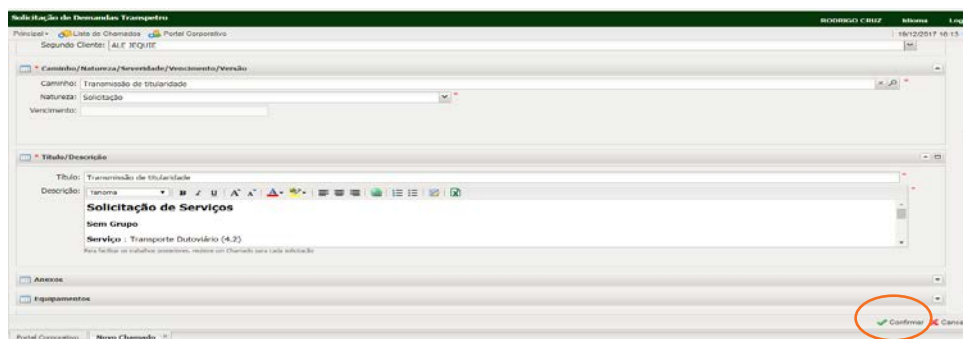


Caso o atendente queira excluir o arquivo anexado, basta clicar no ícone .

## 3. ABRINDO UM CHAMADO

### 3.5. Confirmando a abertura do chamado

Após o solicitante preencher todas as informações necessárias para a abertura, basta clicar no botão "Confirmar".



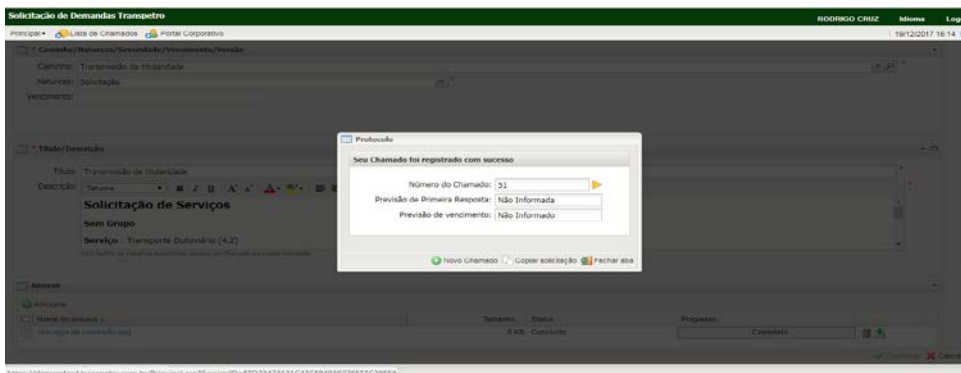
Após a confirmação da abertura, o sistema exibirá o protocolo do chamado.

**Legenda:**

Número do chamado: número do chamado que acabou de ser aberto.

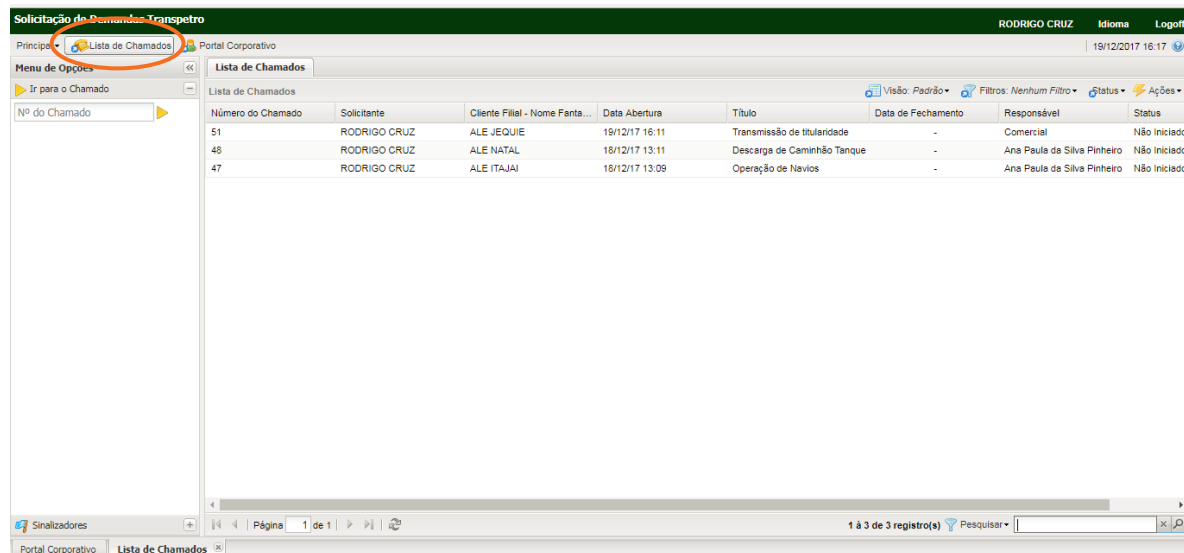
Previsão de Primeira Resposta: o primeiro atendimento deverá ocorrer até esta data.

Previsão de vencimento: o chamado precisa ser concluído até esta data.



## 4. ACOMPANHANDO UM CHAMADO

Ao acessar o sistema, o solicitante pode acompanhar, tramitar (inserir informações) e pesquisar seus chamados. No Portal do Solicitante, o mesmo deverá clicar em “Meus Chamados”. Após clicar em “Meus Chamados”, a tela abaixo será exibida.



Solicitação de Demandas - Transpetro

Principal > **Lista de Chamados** Portal Corporativo RODRIGO CRUZ Idioma Logoff 19/12/2017 16:17

Menu de Opções

Ir para o Chamado

Nº do Chamado

Lista de Chamados

Número do Chamado	Solicitante	Cliente Filial - Nome Fanta...	Data Abertura	Título	Data de Fechamento	Responsável	Status
51	RODRIGO CRUZ	ALE JEQUIE	19/12/17 16:11	Transmissão de titularidade	-	Comercial	Não Iniciado
48	RODRIGO CRUZ	ALE NATAL	18/12/17 13:11	Descarga de Caminhão Tanque	-	Ana Paula da Silva Pinheiro	Não Iniciado
47	RODRIGO CRUZ	ALE ITAJAI	18/12/17 13:09	Operação de Navios	-	Ana Paula da Silva Pinheiro	Não Iniciado

Sinalizadores

Página 1 de 1

1 à 3 de 3 registro(s) Pesquisar

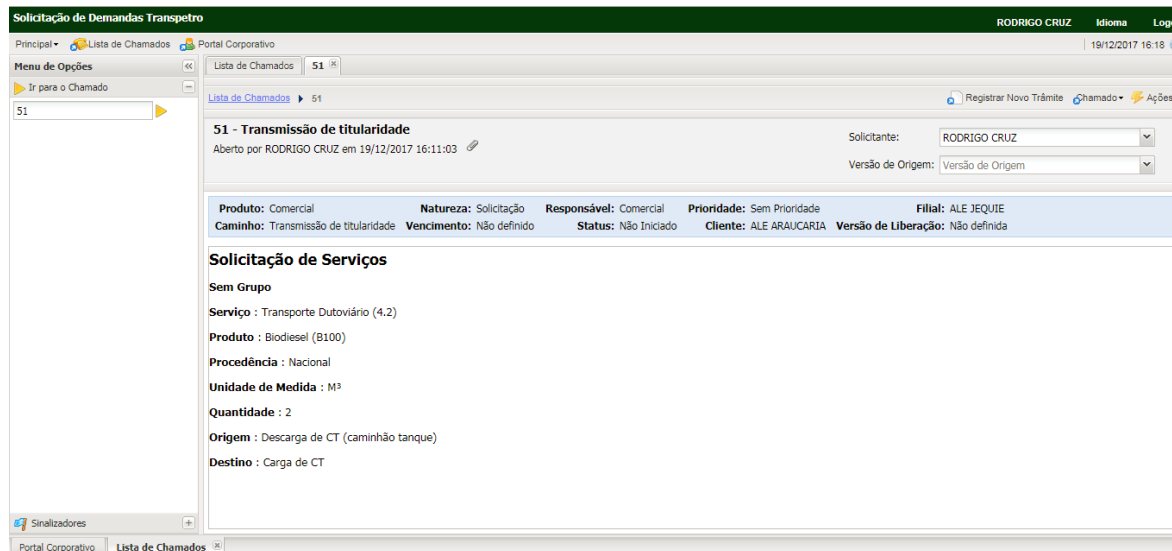
Portal Corporativo Lista de Chamados

## 4. ACOMPANHANDO UM CHAMADO

### 4.1. Acessando um chamado

O solicitante deverá clicar no chamado desejado, através da tela de chamados:

a) O chamado também poderá ser acessado através da caixa de pesquisa de chamados. Ao inserir o número do protocolo no campo “Número do chamado” e clicar na seta amarela, o sistema exibirá automaticamente o chamado desejado.



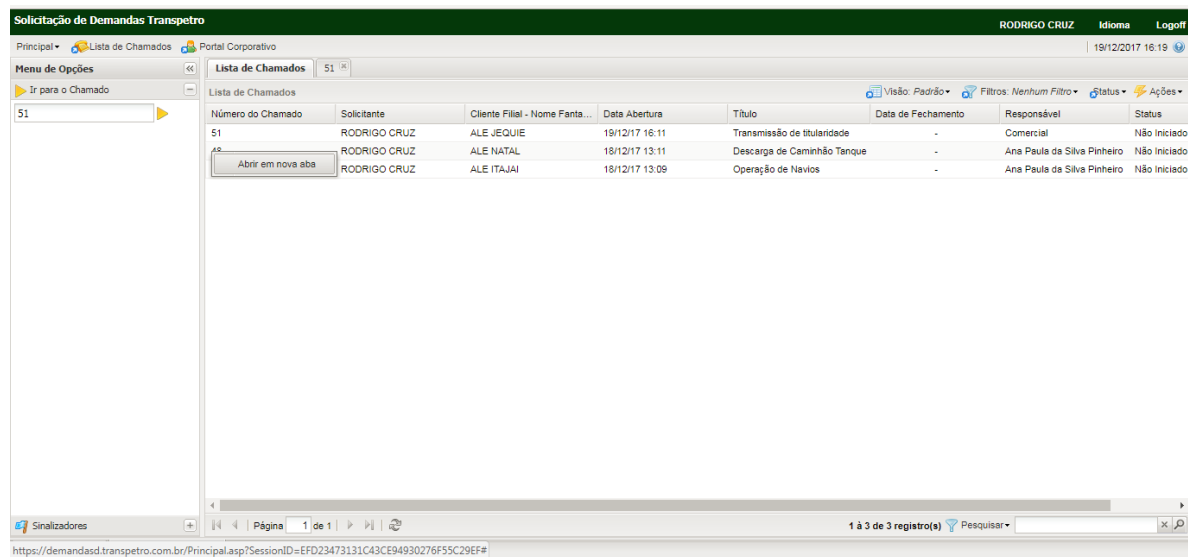
The screenshot displays the 'Solicitação de Demandas Transpetro' interface. At the top, the user 'RODRIGO CRUZ' is logged in. The main content area shows a search for '51' in the 'Lista de Chamados' field, which has resulted in a single entry: '51 - Transmissão de titularidade'. The entry is marked as 'Aberto por RODRIGO CRUZ em 19/12/2017 16:11:03'. Below the title, a metadata table provides details: Produto: Comercial; Natureza: Solicitação; Responsável: Comercial; Prioridade: Sem Prioridade; Filial: ALE JEQUIE; Caminho: Transmissão de titularidade; Vencimento: Não definido; Status: Não Iniciado; Cliente: ALE ARAUCARIA; Versão de Liberação: Não definida. The 'Solicitação de Serviços' section is currently empty.

Produto:	Comercial	Natureza:	Solicitação	Responsável:	Comercial	Prioridade:	Sem Prioridade	Filial:	ALE JEQUIE
Caminho:	Transmissão de titularidade	Vencimento:	Não definido	Status:	Não Iniciado	Cliente:	ALE ARAUCARIA	Versão de Liberação:	Não definida



## 4. ACOMPANHANDO UM CHAMADO

b) Clicando direto no número do chamado, o sistema abrirá o chamado selecionado.



The screenshot displays the 'Solicitação de Demandas Transpetro' web application. The interface includes a navigation menu on the left with 'Lista de Chamados' selected. The main area shows a table of call records. The table has columns for 'Número do Chamado', 'Solicitante', 'Cliente Filial - Nome Fanta...', 'Data Abertura', 'Título', 'Data de Fechamento', 'Responsável', and 'Status'. Three records are visible, with the first one (ID 51) highlighted. A search bar and pagination controls are located at the bottom of the table area.

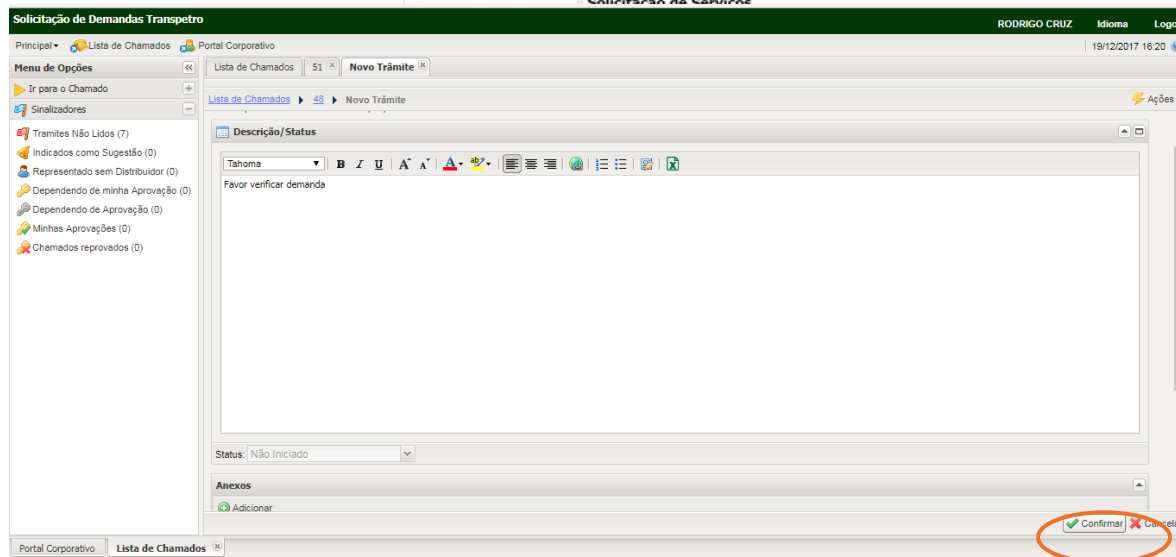
Número do Chamado	Solicitante	Cliente Filial - Nome Fanta...	Data Abertura	Título	Data de Fechamento	Responsável	Status
51	RODRIGO CRUZ	ALE JEQUIE	19/12/17 16:11	Transmissão de titularidade	-	Comercial	Não Iniciado
As	RODRIGO CRUZ	ALE NATAL	18/12/17 13:11	Descarga de Caminhão Tanque	-	Ana Paula da Silva Pinheiro	Não Iniciado
	RODRIGO CRUZ	ALE ITAJAI	18/12/17 13:09	Operação de Navios	-	Ana Paula da Silva Pinheiro	Não Iniciado

## 4. ACOMPANHANDO UM CHAMADO

### 4.2. Inserir um novo trâmite

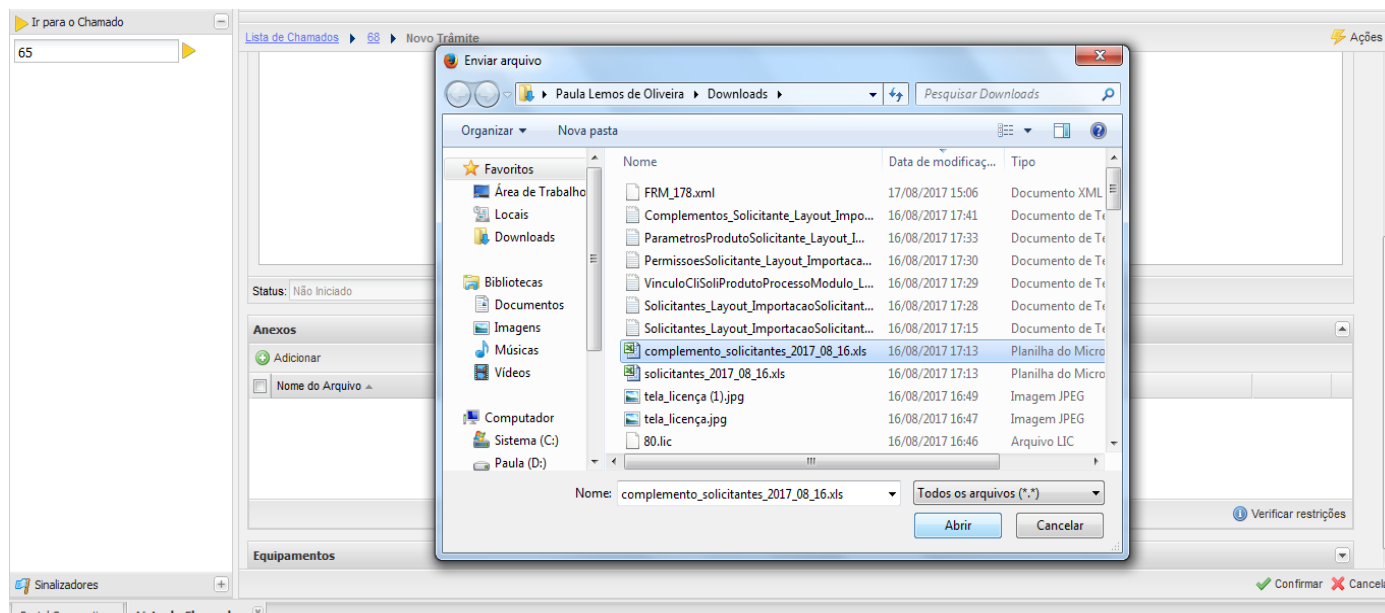
Após localizar o chamado, o solicitante pode inserir um novo trâmite para o atendente solicitando alguma informação ou respondendo algum questionamento do atendente.

Clicar em “Registrar novo Trâmite” e, em seguida, em “Confirmar”



## 4. ACOMPANHANDO UM CHAMADO

Obs.: O solicitante pode anexar arquivos em novos trâmites na aba Anexos.



## 4. ACOMPANHANDO UM CHAMADO

### 4.3. Consultando dados do chamado

O solicitante pode verificar informações como aprovadores, qual responsável está atendendo sua demanda, vencimento e outros.

**Solicitação de Demandas Transpetro**

Principal • Lista de Chamados Portal Corporativo

RODRIGO CRUZ Idioma Logoff

19/12/2017 18:22

Lista de Chamados 51 48

Menu de Opções

- Ir para o Chamado
- Sinalizadores
- Tramites Não Lidos (7)
- Indicados como Sugestão (0)
- Representado sem Distribuidor (0)
- Dependendo de minha Aprovação (0)
- Minhas Aprovações (0)
- Chamados reprovados (0)

48 - Descarga de Caminhão Tanque

Aberto por RODRIGO CRUZ em 18/12/2017 13:11:13

Solicitante: RODRIGO CRUZ

Versão de Origem: Versão de Origem

Registrar Novo Trâmite Chamado Trâmites Ações

Detalhes

- Visualizar Chamado
- Iniciar Chat
- Copiar solicitação
- Equipamentos
- Traduzir texto
- Log de Chamados
- Formulários

Produto: Comercial Natureza: Solicitação Responsável: Ana Paula da Silva Pinheiro Prioridade: Sem Prioridade

Caminho: Descarga de Caminhão Tanque Vencimento: Não definido Status: Não Iniciado Cliente: ALE ARAUCARIA Versão de Liberação: 1.0

**Solicitação de Serviços**

Sem Grupo

Serviço : Descarga de Caminhão Tanque (4.3)

---

**Solicitação de Demandas Transpetro**

Principal • Lista de Chamados Portal Corporativo

RODRIGO CRUZ Idioma Logoff

19/12/2017 18:21

Lista de Chamados 51 48

Menu de Opções

- Ir para o Chamado
- Sinalizadores
- Tramites Não Lidos (7)
- Indicados como Sugestão (0)
- Representado sem Distribuidor (0)
- Dependendo de minha Aprovação (0)
- Minhas Aprovações (0)
- Chamados reprovados (0)

48 - Descarga de Caminhão Tanque

Aberto por RODRIGO CRUZ em 18/12/2017 13:11:13

Produto: Comercial Natureza: Solicitação Responsável: Ana Paula da Silva Pinheiro Prioridade: Sem Prioridade

Caminho: Descarga de Caminhão Tanque Vencimento: Não definido Status: Não Iniciado Cliente: ALE ARAUCARIA Versão de Liberação: 1.0

**Solicitação de Serviços**

Sem Grupo

Serviço : Descarga de Caminhão Tanque (4.3)

**Detalhes do Chamado**

Informações Ações Status Estágio SLA Responsáveis

48 - Descarga de Caminhão Tanque

Envolvidos

Cliente: ALE ARAUCARIA	Solicitante: RODRIGO CRUZ
Matriz: ALE ARAUCARIA	Filial: ALE NATAL
Gerador: RODRIGO CRUZ	Responsável: Ana Paula da Silva Pinheiro

Produto

Produto: Comercial	Caminho: Descarga de Caminhão Tanque
--------------------	--------------------------------------

Outros

Natureza: Solicitação
Status: Não Iniciado

Salvar Fechar

Portal Corporativo Lista de Chamados