

Portal do Cliente

Guia de Abertura de Novos Casos

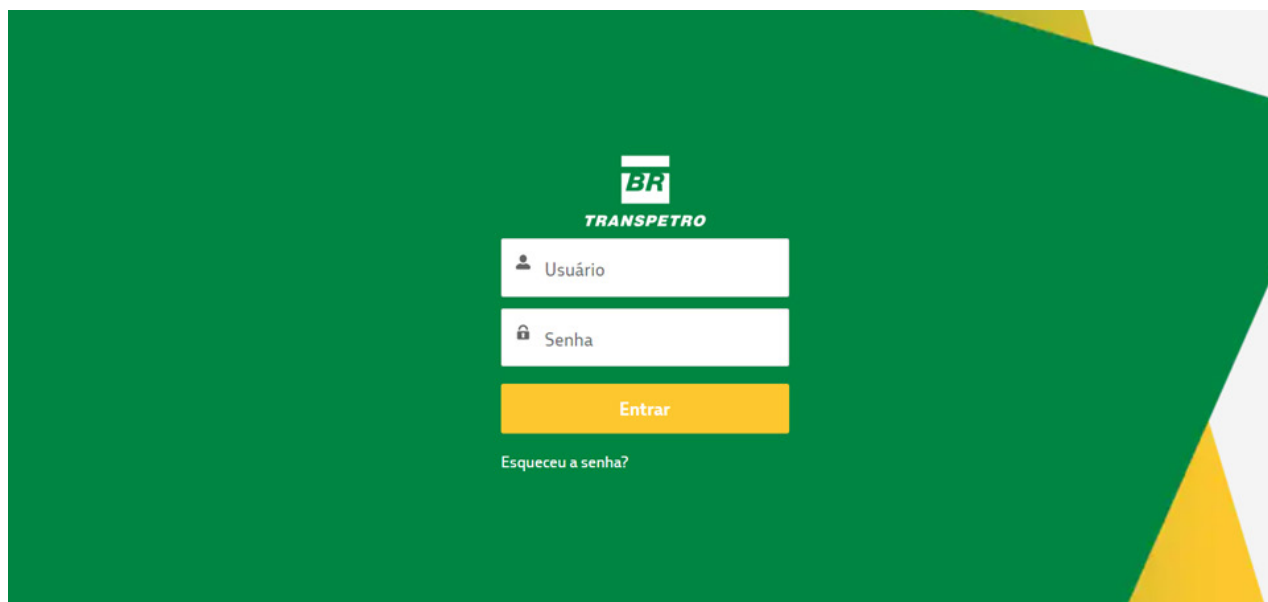


O **Portal do Cliente** é seu espaço para acessar informações sobre contratos, dados financeiros, faturamento, estoque e demais assuntos.

Para que você tenha a melhor experiência neste novo canal, preparamos um passo a passo para criação e acompanhamento de novos casos.
Vem com a gente!

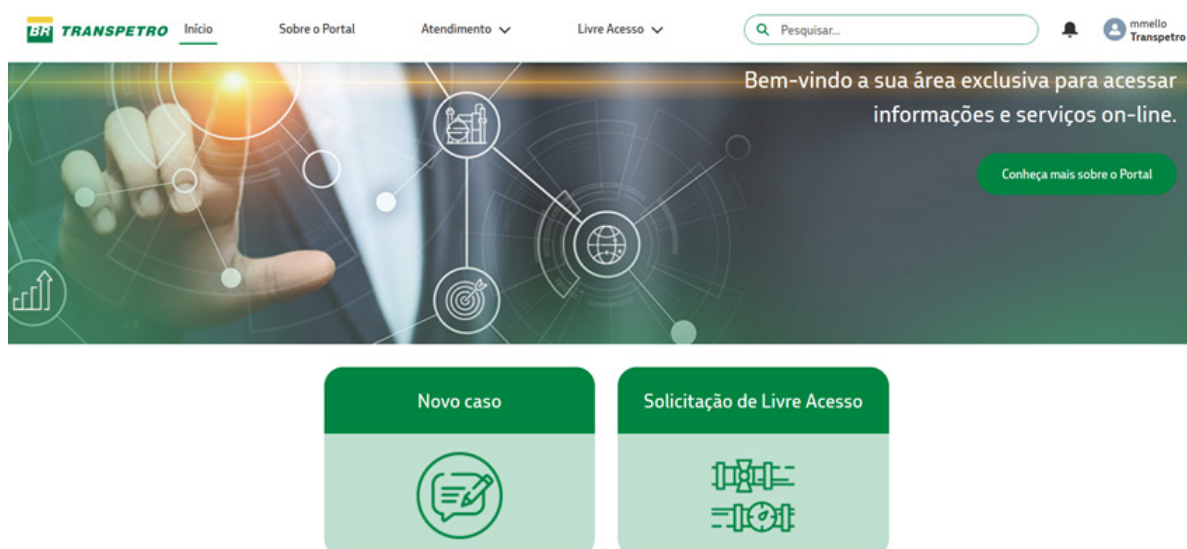


- 1) Acesse o link abaixo para logar ou redefinir sua senha:
<https://transpetro-crm.my.site.com/pdc/s/login/>



*Caso não lembre a sua senha, clique na opção "Esqueceu a senha". Com isso, um e-mail será enviado para o contato associado ao login (e-mail cadastrado no contato).

- 2) A tela inicial, no primeiro acesso, apresenta um termo para aceite referente à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Para avançar é necessário o aceite no termo. Após o aceite no termo LGPD, você chegará à tela inicial (conforme abaixo). Para criar um novo caso, clique no ícone "Novo caso".



3) O sistema apresentará uma tela para escolha da conta (matriz ou filial da empresa cliente) para a qual será feita a criação do caso. O usuário logado poderá estar ligado a uma ou mais contas, e nesse momento é necessário escolher para qual o caso se refere. O sistema apresenta, além do CNPJ, a Razão Social e o Município da conta (conforme abaixo).

The screenshot shows the top navigation bar of the Transpetro portal with links for 'Início', 'Sobre o Portal', 'Atendimento', and 'Livre Acesso'. A search bar contains the CNPJ '33000167104403' and the company name 'PETROLEO BRASILEIRO SA - MACAE'. A green 'Avançar' button is located at the bottom right of the search area.

4) Após escolha da conta vinculada, o sistema apresentará a tela abaixo, para preenchimento do formulário do caso. Nessa tela, para o campo Contrato, o sistema apresenta a lista de contratos (Transpetro) associados à conta escolhida (contratos criados para este CNPJ) e que o contato logado tem acesso. abaixo).

The screenshot displays a form for creating a case. It includes fields for 'Motivo do caso', 'Local Alvo', 'Detalhe', 'Número do Contrato', 'Assunto do caso', and 'Descreva o seu problema'. The 'Número do Contrato' dropdown menu is open, showing a list of contract options: '-- Nenhum --', '40000665 - GTA MALHAS - NORDESTE - SHIP OR PAY', '40000666 - GTA MALHAS - SUDESTE - SHIP OR PAY', '40001129 - GTA MALHAS - NORDESTE - SHIP OR PAY', and '40001130 - GTA MALHAS - SUDESTE - SHIP OR PAY'. A green 'Avançar' button is positioned at the bottom right of the form.

Na tela apresentada, preencha o campo “Motivo do caso”. Caso a escolha, por exemplo, seja uma das opções do Financeiro (Faturamento de Sserviços ou Estoque Ccontábil), deve-se preencher o campo “Detalhe” com uma das opções oferecidas pelo sistema.

Motivo do caso

Financeiro - Faturamento de Serviços (...)

Detalhe

--Nenhum--

- ✓ --Nenhum--
- Emissão ou Reenvio de Documentos Fisca...
- Emissão de 2ª via de documentos comple...
- Contestação de Documento Fiscal de Serv...
- Contestação da Cobrança/Boleto
- Outras demandas Financeiras

Para os demais campos, confira as orientações abaixo:

Local alvo: preencher com o nome da localidade a que se refere o caso (exemplo: Terminal xxx no Rio de Janeiro; Navio xxx)

Número do contrato: informar o número do contrato para o qual se necessita atendimento

Assunto do caso: descrição/título do caso

Descreva seu problema: descrição do problema

Ao final do preenchimento, clique em “Avançar”, e o sistema exibirá a opção para carregar o arquivo (são aceitas as seguintes extensões/formatos de arquivo: xls, xlsx, jpeg, jpg, png, doc, docx, pdf, txt, csv).

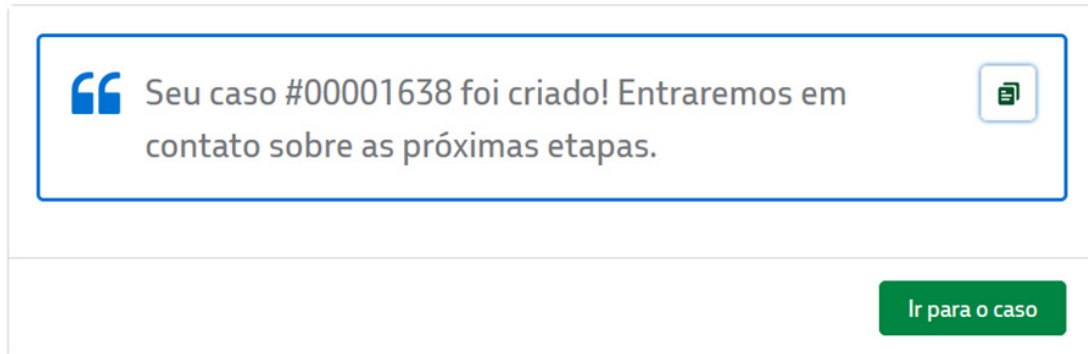
Deseja inserir algum anexo ao caso?

Anexo

Carregar arquivos Ou soltar arquivos

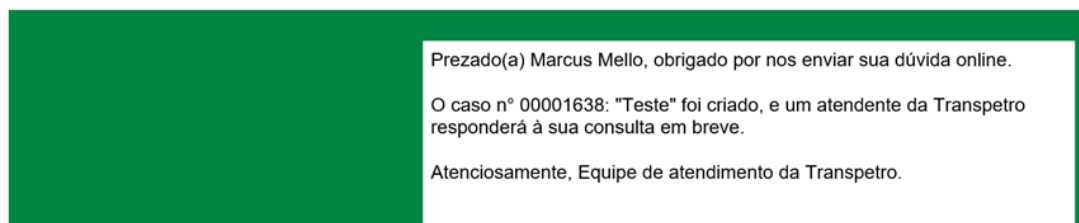
Avançar

5) Depois de subir o arquivo e clicar novamente em “Avançar”, o sistema informará o número do caso criado. O botão “Ir para o caso” permite acessar o caso recém-criado para revisão, acrescentar comentário ou novo arquivo.



*A criação do caso envia uma notificação automática por e-mail para o contato responsável pelo caso (conforme abaixo).

sex 30/12/2022 16:20
noreply@salesforce.com em nome de TRANSPETRO <marketing@transpetro.com.br>
Sandbox: Caso n° 00001638 da Transpetro: Teste
Para Marcus Vinicius Queiroz Ferreira de Mello

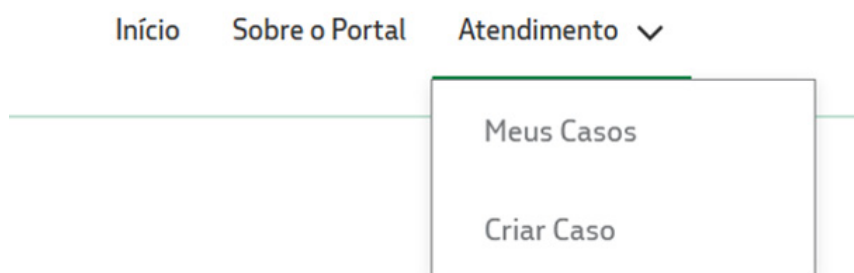


Você finalizou o cadastro de um novo caso!

Confira agora algumas dicas para acompanhar cada etapa

Como faço para acessar os casos abertos?

Acesse via menu "Atendimento" e clique em "Meus Casos". Além do novo caso aberto, poderá visualizar a sua listagem completa.



O sistema exibe a lista de casos conforme o perfil do usuário. Aqui é possível revisar os dados inseridos, incluir comentários e anexar novos arquivos.

TRANSPETRO		Início	Sobre o Portal	Atendimento	Pesquisar	marcus.m Hitss SP
20	00001585	Camilla Morales	Hitss SP	teste	Aguardando Cliente	16/12/2022 15:18
21	00001581	Marcus Mello	Hitss SP	Teste - nucleo analise (faturamento)	Em Aberto	16/12/2022 10:13
22	00001580	Marcus Mello	Hitss SP	Teste - nucleo analise (faturamento)	Em Aberto	16/12/2022 10:09
23	00001578	Renan Camara	Hitss SP	Demonstrativo de Hire LC	Encerrado	15/12/2022 15:30
24	00001577	Marcus Mello	Hitss SP	Teste roteamento	Em Aberto	15/12/2022 11:19
25	00001576	Marcus Mello	Hitss SP	Problema contrato	Em Aberto	15/12/2022 11:17
26	00001575	Marcus Mello	Hitss SP	Teste Transp Marítimo roteamento	Em Aberto	15/12/2022 10:46
27	00001566	Gabriel Hitss	Hitss SP	teste roteamento	Encerrado	14/12/2022 15:40
28	00001533	Gabriel Hitss	Hitss SP	Teste	Em Aberto	14/12/2022 14:21
29	00001532	Pablo Penaforte	Hitss SP	Teste2	Encerrado	14/12/2022 14:13

Caso
Teste - nucleo analise (faturamento)

[+ Seguir](#) [Modo de exibição imprimível](#)

Anexos (3) [Carregar arquivos](#)

Título	Tipo	Última mo...	Criado por
E...	File	16/12/202...	Marcus Me...
E...	File	16/12/202...	Marcus Me...
E...	File	16/12/202...	Marcus Me...

[Exibir tudo](#)

Prioridade: Médio | Status: Em Aberto | Número do caso: 00001580

Detalhes | Comentários

> Dados de Contato

∨ Detalhes do caso

Status: Em Aberto

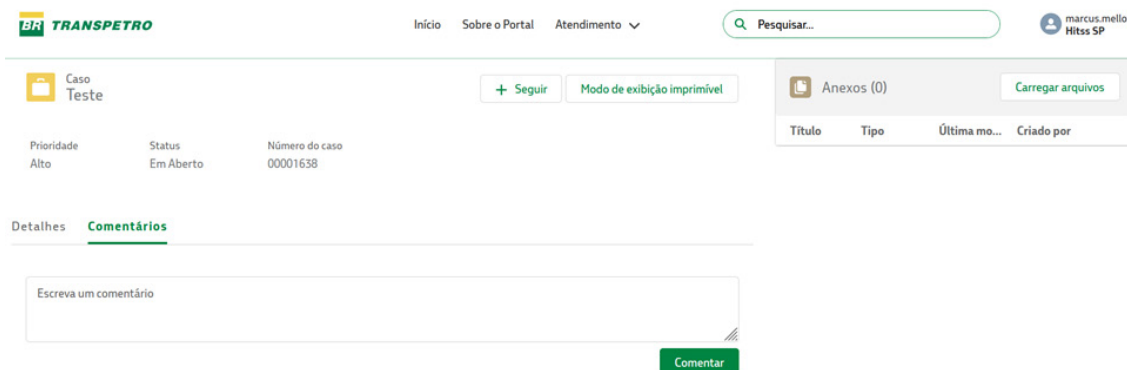
Prioridade: Médio

Motivo do caso: Financeiro - Faturamento de Serviços (NFSe, Cte, ND e NC)

Assunto: Teste - nucleo analise (faturamento)

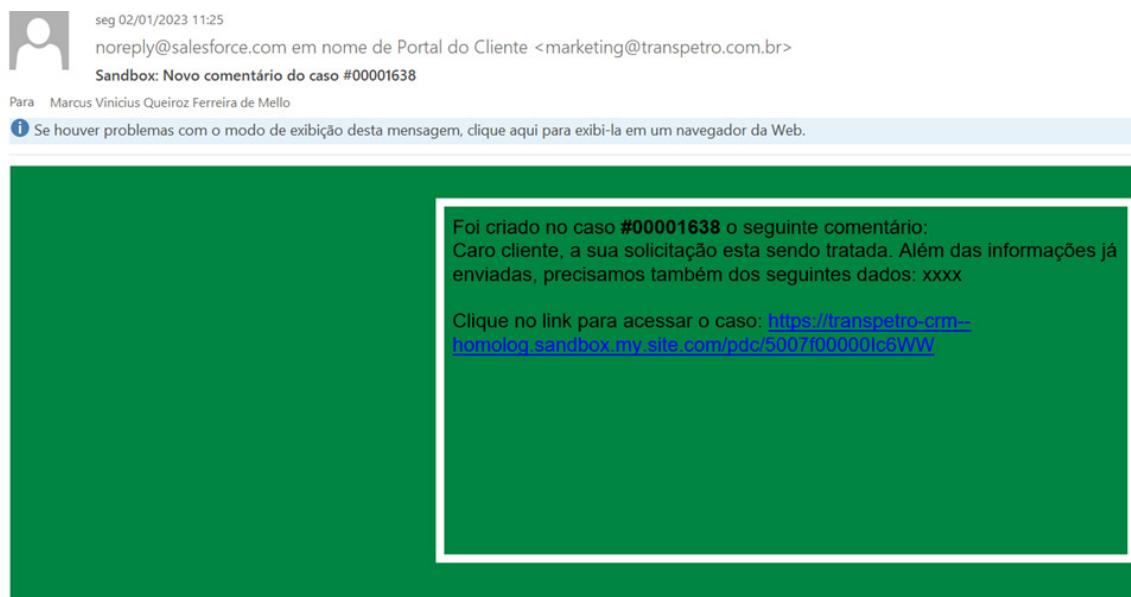
Como interagir com a Transpetro para esclarecer dúvidas sobre os casos abertos?

O nosso relacionamento se dá por meio dos comentários no portal. Basta clicar no número do caso e, em seguida, na aba "Comentários". Quando você faz a inclusão, o sistema gera uma notificação automática por e-mail para os envolvidos.



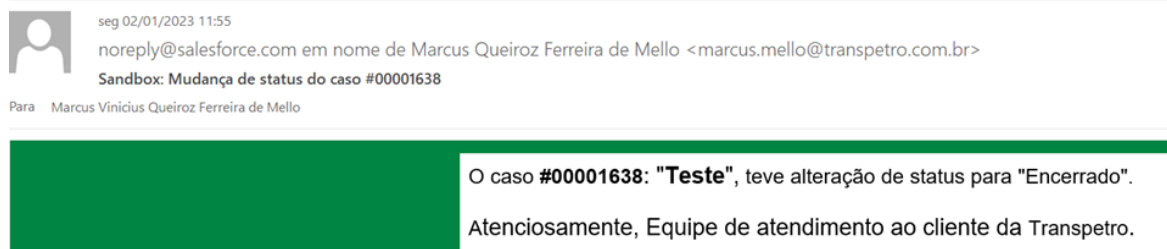
Como vou saber a resposta da Transpetro?

Além do comentário inserido pelo atendente do Núcleo Transpetro responsável pelo atendimento ficar acessível em cada caso, você receberá um e-mail de notificação com link para acesso ao portal (conforme abaixo).



Como fico sabendo sobre a mudança de status de um caso aberto?

Quando o status do caso é modificado, o sistema gera uma notificação automática que chegará no seu e-mail.



Caso ainda fique com alguma dúvida no preenchimento e consulta dos dados, entre em contato conosco pelo e-mail canalcliente@transpetro.com.br.

