



# **BOTÃO COMPARTILHADO**

---

Módulo Extranet

Manual do Usuário

Versão: 1.1  
Data alteração: 13.02.17  
Autor: CY50

## Sumário

Contatos .....	3
Login.....	3
Empregados ativos .....	3
Prestadores de Serviço .....	3
Demais usuários.....	3
Realizando seu cadastro.....	4
Alterando seu cadastro .....	4
Dados do Usuário .....	5
Recuperação de senha.....	6
Solicitações de Serviço .....	7
Como solicitar .....	7
Como pesquisar e consultar.....	9
Opção “Apenas Solicitações” .....	9
Opção “Solicitações, Contatos e Manifestações”.....	10
Filtros .....	10
Comunicados .....	11
Fale Conosco .....	12
O que é uma Manifestação?.....	12
Como registro uma Manifestação? .....	12
Como posso acompanhar o tratamento de uma Manifestação?..	13

## Contatos

- CRM Compartilhado
  - Dúvidas sobre disponibilização de serviços, folha de pagamento, benefícios e processo seletivo utilize o canal de comunicação “Fale Conosco” disponível na própria aplicação, através do registro de uma Manifestação.
- Atendimento TIC
  - Problemas técnicos ou dúvidas quanto ao uso do sistema, entre em contato com o Atendimento TIC pelo telefone 0800 881 0881.

### Dica

A solução para sua dúvida ou resolução de problema pode estar neste manual sem a necessidade de acionar os contatos acima.

## Login

### Empregados ativos

Na tela de boas-vindas, selecione a opção “Empregado Ativo”. Utilize sua chave e senha EXTRANET para realizar seu login. Para recuperação ou alteração de senha, utilize o sistema Troca Senha através da Rede Interna Petrobras.

### Prestadores de Serviço

O acesso pela Internet está homologado somente para empregados ativos.

### Demais usuários

Na tela de boas-vindas, selecione a opção “Demais usuários”. Para realizar o login será necessário ter um cadastro de conta de usuário externo - veja item abaixo “Realizando seu cadastro” e estar ativo na AMS.

Para recuperação de senha, utilize o link disponibilizado na própria página de boas-vindas, vide item abaixo “Solicitando nova senha”.

## Realizando seu cadastro

*Disponível para todos os usuários EXCETO Empregados Ativos.*

Este é seu primeiro passo para acessar o sistema pela Internet. É bom lembrar que Empregados Ativos não precisam realizar este cadastro para ter acesso ao Botão Compartilhado.

Utilize o link “[clique aqui para realizar seu cadastro!](#)” disponível na página inicial como indicado abaixo.

**Bem-vindo!**

O Botão Compartilhado é o canal de solicitações de serviços à Petrobrás.

Através da ferramenta na sua versão internet você pode enviar suas solicitações de serviços através do seu tablet, smartphone ou computador pessoal, sem precisar estar nas instalações da Companhia.

Confira mais esta facilidade que desenvolvemos para você.

Informamos que neste primeiro momento na versão internet da ferramenta somente alguns serviços estarão disponíveis.

Em breve novos serviços serão acrescentados.

**Realizar o login como:**

Empregado Ativo

Demais usuários

**Número da Carteira AMS: (?)**

**Senha de Acesso:**

**Entrar**

Você já está cadastrado, não é empregado ativo e esqueceu sua senha? [Clique aqui para solicitar uma nova senha!](#)

Você não é empregado ativo e ainda não se cadastrou no Botão Compartilhado, [clique aqui para realizar o seu cadastro!](#)

v3.5.6 - 13/02/2017 13:07

### Atenção

O cadastro somente será validado se o registro na AMS Petrobras estiver ativo.

## Alterando seu cadastro

*Disponível para todos os usuários EXCETO Empregados Ativos.*

Após logar no sistema, acesse pelo menu principal a opção “**Alterar dados de Cadastro**”, como indicado abaixo.



Preencha as informações solicitadas e siga as instruções. Em seguida clique em “Enviar” para efetivar as alterações.

No cadastro você poderá alterar somente seu e-mail e telefone de contato.

### Atenção

Anote o e-mail informado, pois ele é utilizado no processo de recuperação de senha, não podendo ser informado outro em seu lugar.

O sistema forçará o logout do Botão Compartilhado para novo login.

## Dados do Usuário

Acesse o menu principal e clique no ícone .

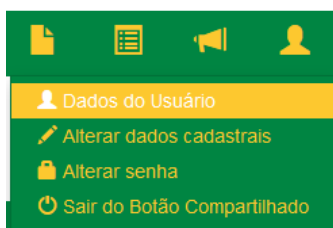


Figura 1 - Menu Dados do Usuário.

São apresentadas as informações do usuário logado no sistema. Para empregados ativos, as informações são relativas aos dados corporativos. Aos demais usuários, as informações são da conta externa criada para acesso ao sistema.



Figura 2 - Dados do Usuário - Empregado ativo.

## Recuperação de senha

*Disponível para todos os usuários EXCETO Empregados Ativos.*

Caso tenha esquecido sua senha, vá para a tela de login com a opção “Demais usuários” selecionada. Utilize o link de para “Solicitar uma nova senha” como indicado abaixo.

**Bem-vindo!**

O Botão Compartilhado é o canal de solicitações de serviços à Petrobrás.

Através da ferramenta na sua versão internet você pode enviar suas solicitações de serviços através do seu tablet, smartphone ou computador pessoal, sem precisar estar nas instalações da Companhia.

Confira mais esta facilidade que desenvolvemos para você.

Informamos que neste primeiro momento na versão internet da ferramenta somente alguns serviços estarão disponíveis.

Em breve novos serviços serão acrescentados.

**Realizar o login como:**

Empregado Ativo

Demais usuários

**Número da Carteira AMS: (?)**

**Senha de Acesso:**

**Entrar**

Você já está cadastrado, não é empregado ativo e esqueceu sua senha? [Clique aqui para solicitar uma nova senha!](#)

Você não é empregado ativo e ainda não se cadastrou no Botão Compartilhado, [clique aqui para realizar o seu cadastro!](#)

v3.5.6 - 13/02/2017 13:07

Siga as instruções de preenchimento, lembrando que para solicitar uma nova senha, você deve informar corretamente o número da carteira AMS e o e-mail informado no cadastrado.

### Atenção

Caso tenha esquecido o e-mail no cadastro, solicite sua atualização pelo Atendimento TIC (0800 881 0881).

A nova senha será enviada para o e-mail do cadastro e o remetente será [caco@petrobras.com.br](mailto:caco@petrobras.com.br). Certifique-se de que este destinatário não está na lista de SPAM da sua conta de e-mail.

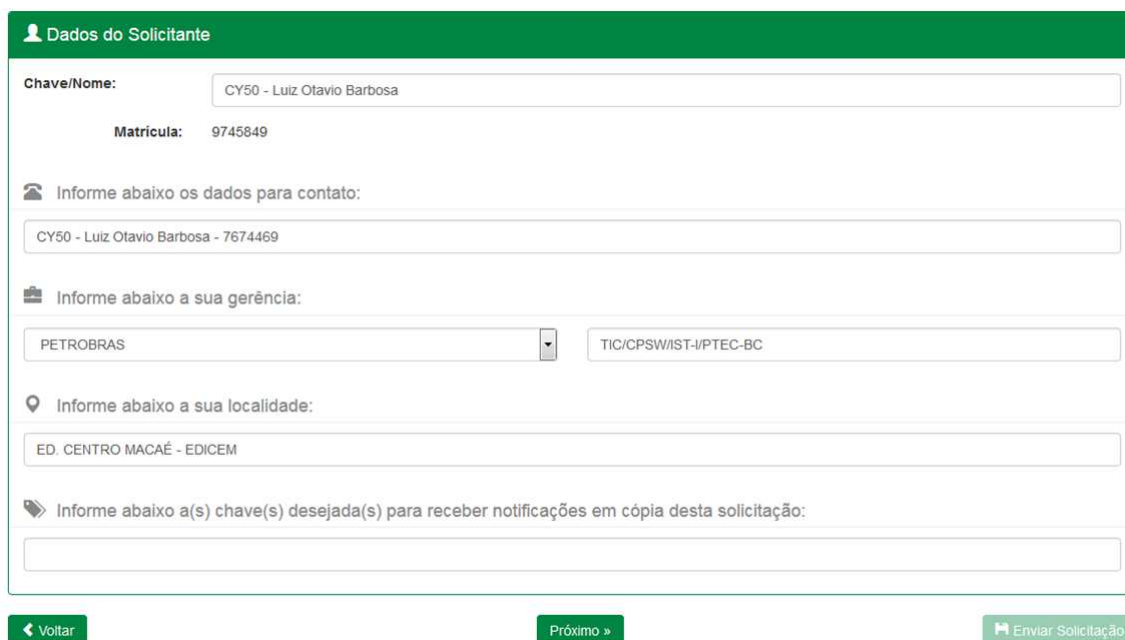
## Solicitações de Serviço

### Como solicitar

Uma vez logado, acesse o menu principal e clique no ícone de “Nova Solicitação”.



A solicitação do serviço é realizada em passos conforme indicado na tela.



Dados do Solicitante

Chave/Nome:

Matricula: 9745849

Informe abaixo os dados para contato:

Informe abaixo a sua gerência:

Informe abaixo a sua localidade:

Informe abaixo a(s) chave(s) desejada(s) para receber notificações em cópia desta solicitação:

[Voltar](#) [Próximo »](#) [Enviar Solicitação](#)

No passo 1 são apresentados seus dados como solicitante. Caso seja possível realizar uma intermediação o campo “Chave/Nome:” ficará disponível para digitação.

A intermediação permite que você solicite um serviço a outrem, ficando você como emissor da solicitação.


Caso esteja em outra localidade você pode alterá-la no campo “Informe abaixo sua localidade”. É bom lembrar que alguns serviços podem não estar disponíveis para sua localidade.

Caso a gerência beneficiada pelo serviço seja diferente da qual o solicitante esteja lotado, basta informá-la no campo “Informe

abaixo sua gerência”. Selecione primeiro a **Empresa** e em seguida digite as iniciais da gerência. O sistema irá apresentar uma lista com as gerências disponíveis para seleção.

Em alguns casos os serviços prestados beneficiam de forma permanente outra gerência, por exemplo, um serviço de “CONCERTO DE FECHADURA” para um armário disponibilizado a você durante um trabalho temporário em outra gerência.

No passo 2, digite uma palavra para que o sistema busque a lista de serviços que contém aquela palavra chave e lhe apresente as opções.

Você também pode clicar no ícone  à direita do campo de preenchimento para exibir a lista de serviços disponíveis na sua localidade.



Serviços disponibilizados para Empregados Ativos podem ser diferentes dos oferecidos aos demais usuários. Em caso de dúvida, entre em contato com o Compartilhado através do Fale Conosco.

A qualquer momento você pode voltar à tela inicial clicando em . Ao concluir todo o preenchimento, clique em Enviar Solicitação. Você receberá um e-mail confirmando o envio.

## Como pesquisar e consultar

Se você tiver muitas solicitações, poderá localizar a que deseja através da função de pesquisa na página inicial.

The screenshot shows the 'Minhas Solicitações' (My Requests) page. At the top, there is a search bar labeled 'Protocolo / Processo' and a 'Buscar' button. Below the search bar, there is a table with columns: 'Código', 'Protocolo', 'Serviço', 'Emissão', and 'Status'. The table contains 9 rows of data. At the bottom of the table, there is a 'Filtros' button and a note '9 registro(s) em 1 página(s)'. The footer of the page shows the version 'v3.2.0 - 03/05/2016 09:43' and the 'BR PETROBRAS' logo.

Código	Protocolo	Serviço	Emissão	Status
446693	Aguarde...	BENEFÍCIO EDUCACIONAL	11/05/2016	Em Análise
446668	4100002531	ALTERAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS	04/04/2016	Em Análise
446661	4100002790	BENEFÍCIO EDUCACIONAL	19/11/2015	Em Análise
446659	4100002785	BENEFÍCIO EDUCACIONAL	16/11/2015	Em Análise
446657	4100002784	BENEFÍCIO EDUCACIONAL	11/11/2015	Em Análise
446656	4100002789	BENEFÍCIO LEGAL	11/11/2015	Em Análise
446653	4100002788	DECLARAÇÕES - SERVIÇOS DE AMS	05/10/2015	Cancelada
446648	Aguarde...	DECLARAÇÕES - SERVIÇOS DE AMS	16/09/2015	Cancelada
51320	-	VALE REFEIÇÃO/ALIMENTAÇÃO	03/02/2014	Encerrada

Figura 3 - Pesquisa de Solicitações de Serviço.

### Legenda

Ícone	Descrição
	Clique para abrir a solicitação de serviço.
	Clique aqui para abrir o histórico da solicitação. Conforme ainda seja possível algum tipo de tratamento na solicitação, você poderá incluir comentários.
	As solicitações que apresentam o ícone possuem um ou mais arquivos anexos.
	Nas solicitações com este ícone, você é o solicitante.
	Nas solicitações com este ícone, você é somente emissor. A solicitação está em nome de outrem.

### Opção “Apenas Solicitações”

Selecione esta opção para listar todas as solicitações de serviço que seja solicitante e emissor\*.

## Opção “Solicitações, Contatos e Manifestações”

Selecione esta opção para listar as **Solicitações de Serviço** que já possuem número de protocolo, outros **Contatos** registrados no CRM do Compartilhado e **Manifestações** registradas através do Fale Conosco.

The screenshot shows the 'Minhas Solicitações' (My Requests) interface. At the top, there is a green header with the title 'Minhas Solicitações'. Below the header, there are two radio buttons for 'Exibir:': 'Apenas Solicitações' (selected) and 'Solicitações, Contatos e Manifestações'. Below this, there are three input fields for search filters: 'Protocolo / Processo', 'Data inicial' (18/04/2016), and 'Data final' (18/05/2016). A green 'Buscar' button is on the right. Below the filters is a table with the following columns: 'Protocolo / Processo', 'Status', 'Descrição / Serviço', 'Data de Emissão', 'Origem', 'Tipo', and 'Categoria'. The table contains three rows of data. The first row has a folder icon, protocol number 4100002575, status 'Em Análise', description '#SERVIÇO RBC - TESTE CAIXA ALTA', emission date '03/05/2016 16:46', origin 'Botão Compartilhado', type 'Solicitação de Serviço', and category 'Solicitação de Serviço Nível 3' with an 'S' icon. The second row has a folder icon, protocol number 4300000201, status 'Enviado Classificação', description 'SOLICITANDO TESTE', emission date '03/05/2016 16:57', origin 'Botão Compartilhado', type 'Solicitação', and category 'AMS' with an 'M' icon. The third row has a folder icon, protocol number 4100002544, status 'Em Execução', description 'aaa teste 2704', emission date '27/04/2016 12:02', origin 'Botão Compartilhado', type 'Solicitação de Serviço', and category 'Solicitação de Serviço Nível 3' with an 'S' icon.

Protocolo / Processo	Status	Descrição / Serviço	Data de Emissão	Origem	Tipo	Categoria
4100002575	Em Análise	#SERVIÇO RBC - TESTE CAIXA ALTA	03/05/2016 16:46	Botão Compartilhado	Solicitação de Serviço	Solicitação de Serviço Nível 3
4300000201	Enviado Classificação	SOLICITANDO TESTE	03/05/2016 16:57	Botão Compartilhado	Solicitação	AMS
4100002544	Em Execução	aaa teste 2704	27/04/2016 12:02	Botão Compartilhado	Solicitação de Serviço	Solicitação de Serviço Nível 3

3 registro(s) em 1 página(s)

Figura 4 - Pesquisa de “Solicitações de Serviço, Contatos e Manifestações”

### Legenda

Ícone	Descrição
	Clique para abrir a solicitação de serviço, contato ou manifestação.
	Indica que o registro é uma Solicitação de Serviço.
	Indica que o registro é uma Manifestação.
	Indica que o registro é um Contato no SAP CRM.

## Filtros

Utilize os filtros com critério. Eles facilitam sua busca, permitindo que sejam exibidos somente um subconjunto dos registros recuperados pela pesquisa.

O resultado pode ser filtrado por um Serviço específico, por faixa de datas de emissão ou status das solicitações de serviço.

### Atenção

Muitas vezes a percepção do usuário é de há algum problema com a pesquisa por não apresentar todos os registros esperados. Nestes casos, certifique-se

de que o filtro não esteja ativo. Para desativá-lo, abra o filtro e clique em “Limpar filtros”.

Alguns serviços permitem que seja solicitado por outra pessoa que não o próprio solicitante. Nestes casos o solicitante não é o emissor.

Figura 5 - Aplicação de filtro na pesquisa.

## Comunicados

Alguns avisos importantes são publicados na página inicial.

Figura 6 - Quadro de comunicados.

Fique atento às informações veiculadas neste quadro! Elas podem indicar indisponibilidades de serviços, alterações em procedimentos de atendimento, entre outros avisos que esclarecem dúvidas sem a necessidade de acionar qualquer tipo de suporte para resolver supostos problemas.

**Dica**

No canto inferior direito, clique em “mais comunicados” para exibir todos. Para retornar à exibição simplificada, clique em “somente os três mais recentes”.



## Fale Conosco

O “Fale Conosco” é o canal de comunicação com o Compartilhado para registro de Manifestações.

### O que é uma Manifestação?

Manifestação é uma forma de contato com o Compartilhado da Petrobras que permite o registro e tratamento de Sugestões, Reclamações, Elogios/Agradecimentos, Solicitações, Dúvidas ou Consultas.

### Como registro uma Manifestação?

No menu principal, clique no ícone . Preencha as informações solicitadas e clique em .

#### Dados do Manifestante

**Chave ou Número da carteira AMS/Nome:** Identificação do manifestante. Este campo ficará habilitado para edição somente para empregados ativos, pois somente para este público é permitido o registro de Manifestações a outrem.

**E-mail:** E-mail de contato. Caso deseje receber as notificações em outro e-mail, basta informá-lo aqui.

**Telefone/Ramal:** Telefone de contato. Caso deseje ser contatado em outro telefone ou ramal (ramal somente para empregados ativos), informe-o aqui.

**Localidade:** Informe neste campo sua localidade. Digite o nome da cidade ou estado.

#### Dados da Manifestação

**Tipo:** Tipo da Manifestação que pode ser Sugestão, Reclamação, Elogio / Agradecimento, Solicitação, Dúvida / Consulta.

<b>Categoria:</b>	Serviço de Pessoal ou AMS
<b>Assunto:</b>	Título de sua manifestação.
<b>Manifestação:</b>	Texto da sua manifestação.
<b>Anexos:</b>	Anexe arquivos com informações úteis ao tratamento de sua manifestação. Cada arquivo deve ter no máximo 488KB.

#### **Atenção**

As categorias de Manifestações são oferecidas gradualmente pelo Compartilhado. Você pode se orientar sobre as categorias disponíveis através de avisos na própria tela do Fale Conosco.

As manifestações registradas pelo sistema ficam gravadas no SAP CRM do Compartilhado.

### **Como posso acompanhar o tratamento de uma Manifestação?**

Toda manifestação é identificada pelo **Número de Processo**. O tratamento varia de acordo com o tipo, mas você será notificado sobre seu recebimento e conclusão. O tratamento é realizado por equipe especializada no SAP CRM do Compartilhado.

Você pode pesquisar e consultar o status e o histórico de uma Manifestação a qualquer momento. Basta acessar a opção **“Solicitações, Contatos e Manifestações”**. Pesquise pela data do registro ou pelo número do Processo - vide [“Consultar Solicitações de Serviço / Exibir: Solicitações, Contatos e Manifestações”](#) acima.