

Inovação

Agilidade

Tecnologia

Autoatendimento 24 horas

Praticidade

Sabe o que trouxemos para facilitar ainda mais o seu dia a dia?

## Autoatendimento 24 horas

Aqui você encontrará dicas para utilizar os nossos serviços de Autoatendimento de maneira rápida, simples e fácil!

# RASTREAMENTO DE ENTREGA

Para **RASTREAMENTO DE ENTREGA** de seus pedidos, acesse o menu **Meus Pedidos** e clique em **Acompanhe seu Pedido**.

**1º PASSO:** clique em um dos ícones Expandir ou Status da Entrega.

	PEDIDO	DATA DO PEDIDO	ORIGEM	FORMA DE PAGAMENTO	SOLICITANTE	AÇÕES
Expandir	6615292	19/09/2016	TEP	Boleto Bancário	Antonio Carlos	      
	6615247	19/09/2016	TEP	Débito em Conta	Antonio Carlos	    
	6615168	19/09/2016	TEP	Boleto Bancário	Antonio Carlos	    
	6539447	23/08/2016	TEP	Débito em Conta	Antonio Carlos	    
	6539352	23/08/2016	TEP	Débito em Conta	Antonio Carlos	    

**2º PASSO:** clique no ícone Status da Entrega.

PEDIDO	DATA DO PEDIDO	ORIGEM	FORMA DE PAGAMENTO	SOLICITANTE	AÇÕES
6615292	19/09/2016	TEP	Boleto Bancário	Antonio Carlos	    

  

PRODUTO	CONTRATO	PREVISÃO DE ENTREGA	PREVISÃO DE CRÉDITO	STATUS DO PRODUTO
Ticket Alimentação Eletrônico	552880051091		23/09/2016	 Pedido Faturado 

**3º PASSO:** clique no ícone Expandir para visualizar o detalhamento. Em caso de mais de um ponto de entrega é possível selecionar o local desejado.

NOME UNIDADE DE ENTREGA	UNIDADE FEDERATIVA	CIDADE	BAIRRO
Sede	SÃO PAULO	SAO PAULO	PINHEIROS
			
Em Processamento	Pedido Faturado	Em Andamento Transportadora	Entrega Realizada
Detalhamento			
<a href="#">Nota Fiscal</a>			

Ainda mais: quando o pedido estiver com o status **Pedido Faturado** você poderá consultar a **Nota Fiscal** através do link acima.

## 2º VIA DE CARTÕES

Para solicitar a 2ª DE VIA DE CARTÕES de seus colaboradores, acesse o menu **Meus Pedidos** e clique em **Solicitar 2ª via de cartões\***. Siga os passos abaixo:

**1º PASSO:**  
buscar os  
colaboradores.

**BUSCAR BENEFICIÁRIOS**    **CONSULTAR SOLICITAÇÕES**

Unidade de Entrega:  Sede,  Casa

Departamento:  1 Geral

Nome:

CPF:     Matrícula:

Contrato:     Produto:

**PESQUISAR**

**2º PASSO:**  
selecione os  
colaboradores  
e o motivo da  
reemissão do  
cartão.

1 de 2 beneficiários selecionados. [selecionar todos desta pesquisa?](#)

<input type="checkbox"/>	MATRÍCULA	CPF	NOME	CONTRATO	PRODUTO	MOTIVO
<input checked="" type="checkbox"/>	300000000	100.000.000-00	Antonio Carlos	552880051091	TAE	<input type="text" value="Cartão perdido"/>
<input type="checkbox"/>	500000000	200.000.000-00	Fernando Silva	552880051091	TAE	<input type="text" value="Selecione"/>

**FINALIZAR**

**3º PASSO:**  
Confirme os  
colaboradores  
que terão os  
cartões  
reemitidos.

**Atenção:**  
O prazo para entrega do(s) novo(s) cartão(ões) é em até 07 dias úteis.  
Caso o motivo tenha sido perda, roubo ou extravio, ao confirmar esta operação, o cartão será cancelado sem possibilidade de reativação.

Abaixo os beneficiários selecionados:

NOME	CONTRATO	MOTIVO
Antonio Carlos	552880051091	Cartão perdido

**CANCELAR**    **CONFIRMAR**

Obs.: a 2ª via de cartões Ticket Transporte® está disponível para algumas operadoras de vale-transporte. Para solicitar 2ª via acesse o **Autoatendimento** para abertura de ocorrência.

## 2º VIA DE CARTÕES

Para consultar a solicitação de 2ª DE VIA DE CARTÕES\* de seus colaboradores, acesse o menu **Meus Pedidos** e clique em **Consultar Solicitações**.

Selecione os dados da busca sendo, data e início e data fim, campos obrigatórios.

**BUSCAR BENEFICIÁRIOS**    **CONSULTAR SOLICITAÇÕES**

Data início      Data fim      Produto      Motivo      Status  

**PESQUISAR**

DATA SOLICITAÇÃO	MATRÍCULA	NOME	CONTRATO	PRODUTO	MOTIVO	STATUS
26/09/2016 16:43	700000000	Maria Luiza	552880051091	TAE	Cartão perdido	Em andamento
26/09/2016 16:42	300000000	Antonio Carlos	552880051091	TAE	Cartão perdido	Em andamento
26/09/2016 16:41	300000000	Antonio Carlos	552880051091	TAE	Problema na tarja magnética	Em andamento

Obs.: para consultar sua solicitação de 2ª via de cartões Ticket Transporte®, acesse o Autoatendimento para ver o status de sua ocorrência.

# ABERTURA DE OCORRÊNCIAS

Para **ABERTURA DE OCORRÊNCIAS**, acesse o menu **Atendimento**, clique em **Autoatendimento** e selecione a aba **Criar Novo Protocolo**.

## 1º PASSO:

Selecione a **Árvore de Assuntos** de acordo com o produto que deseja abrir o protocolo: **Demais Benefícios** ou **Ticket Transporte®**.

Histórico de protocolos Criar novo protocolo

Utilize a interface abaixo para a criação de novos protocolos de atendimento

Árvore de assuntos: seleccione um assunto

Assunto: [campo de seleção]

Título: [campo de texto]

Descrição: [campo de texto]

Criar novo protocolo

## 2º PASSO:

Abrirá um nova janela. Então, selecione um dos assuntos que origina o motivo da ocorrência.

Selecione o assunto

Filtrar por: [campo de busca]

Assuntos

- DEMAIS BENEFÍCIOS
  - 2ª VIA DO CONTRATO CLIENTE
  - ALTERAÇÃO CADASTRAL
  - ALTERAÇÃO DE NOME
  - NOTA FISCAL

## 3º PASSO:

Preencha os dados solicitados no formulário e clique em **Criar novo protocolo**.

**Importante:** no menu orientações você encontra o esclarecimento de cada campo do formulário.

Histórico de protocolos Criar novo protocolo

Utilize a interface abaixo para a criação de novos protocolos de atendimento

Árvore de assuntos: DEMAIS BENEFÍCIOS

Assunto: DEMAIS BENEFÍCIOS: ALTERAÇÃO CADASTRAL

Título: [campo de texto]

Descrição: [campo de texto]

Informações adicionais:

- ENDEREÇO DE FATURAMENTO
- INTERLOCUTOR (COBRANÇA e/ou NEGOCIAÇÃO)
- RAZÃO SOCIAL
- TELEFONE
- 06 INFORMAÇÃO A SER ALTERADA \*
- 07 OBSERVAÇÕES GERAIS

Criar novo protocolo

**ORIENTAÇÕES ASSUNTOS / TÍTULO / DESCRIÇÃO**

**Assunto**  
Ao selecionar o assunto, você deverá preencher as **Informações adicionais** com todos os dados necessários para tratativa da ocorrência.

**Título**  
No campo título, sugerimos inserir o mesmo assunto selecionado para a ocorrência.

**Descrição**  
O campo descrição deve ser preenchido de forma breve, pois todas as informações relevantes deverão ser inseridas no formulário disponível no campo Informações adicionais.

# ABERTURA DE OCORRÊNCIAS

**SAIBA MAIS:** aqui você identifica os motivos para abertura de ocorrências para cada produto.

## TICKET RESTAURANTE®, TICKET ALIMENTAÇÃO® E TICKET CULTURA®

-  Segunda via do contrato do cliente;
-  Alteração cadastral;
-  Nota fiscal;
-  Alteração do nome (impressos no cartão).

## TICKET TRANSPORTE®

-  Solicitação de 2ª via de Cartão;
-  Solicitação de Relatório de Cartão em Multa;
-  Associação de Número de Cartão;
-  Desvínculo Riocard;
-  Habilitar Bilhete Único RJ;
-  Link de Boleto – 2ª via Fetranspor;
-  Consultar recebimento de cartão;
-  Relatório de Auditoria de Itens Processados.

# ABERTURA DE OCORRÊNCIAS

Para **CONSULTA DE OCORRÊNCIAS**, acesse o menu **Atendimento**, clique em **Autoatendimento** e selecione a aba **Histórico de Protocolos**.

**1º PASSO:**  
realize a busca por período ou por protocolo.

The screenshot shows the 'Histórico de protocolos' interface. At the top, there are two tabs: 'Histórico de protocolos' (selected) and 'Criar novo protocolo'. Below the tabs, a message states: 'Abaixo você poderá pesquisar os protocolos criados anteriormente.' There are two search filter sections. The first section, titled 'Filtros de busca', has a dropdown for 'Período' with '26/09/2016' selected, a date input field with '27/09/2016', an 'Executar' button, and a dropdown for 'Todos'. The second section, also titled 'Filtros de busca', has a dropdown for 'Protocolo' with 'Protocolo' selected, an input field, an 'Executar' button, and a dropdown for 'Todos'.

**2º PASSO:**  
selecione a ocorrência desejada e clique no número do protocolo para detalhar.

The screenshot shows the 'Resultado da busca' table. The table has the following columns: Protocolo, Título, Assunto, Cliente, Criação, Vencimento, Encerrado, and Status. The first row is highlighted in yellow and has a red arrow pointing to the 'Protocolo' value '22255458'. The table contains four rows of data.

Protocolo	Título	Assunto	Cliente	Criação	Vencimento	Encerrado	Status
22255458	DEMAIS BENEFÍCIOS: N	DEMAIS BENEFÍCIOS: N	ANTONIO CARLOS	20/08/2016 01:52:33	25/08/2016 08:30:00	23/08/2016 16:18:01	Encerra
22255457	DEMAIS BENEFÍCIOS: A	DEMAIS BENEFÍCIOS: A	ANTONIO CARLOS	20/08/2016 01:48:06	29/08/2016 08:30:00	22/08/2016 15:37:28	Encerra
22255456	DEMAIS BENEFÍCIOS: 2	DEMAIS BENEFÍCIOS: 2	ANTONIO CARLOS	20/08/2016 01:45:39	25/08/2016 08:30:00	25/08/2016 08:36:12	Encerra
22255455	DEMAIS BENEFÍCIOS: A	DEMAIS BENEFÍCIOS: A	ANTONIO CARLOS	20/08/2016 01:40:45	30/08/2016 08:30:00	24/08/2016 13:55:36	Encerra

At the bottom of the table, there is a pagination bar showing 'Página 1 de 1' and a dropdown for '10'. The version number 'Ver 1 - 4 de 4' is also visible.

**3º PASSO:**  
uma nova janela abrirá com o detalhe da ocorrência. Caso tenha sido encerrada, você verá o retorno da área solucionadora no campo Solução do caso.

The screenshot shows the 'Detalhes' interface for protocol 22255458. The title is 'Detalhes do protocolo...'. The main content area displays the following information:

- Protocolo:** 22255458
- Título:** DEMAIS BENEFÍCIOS: NOTA FISCAL
- Descrição:** teste Antonio Carlos
- Informações Adicionais:**
  - 01 NOME DO INTERLOCUTOR: Antonio Carlos
  - 02 FONE DO INTERLOCUTOR: 11 99991000
  - 03 E-MAIL DO INTERLOCUTOR: antonio@yahoo.com.br
  - 04 NÚMERO DA RPS: 111133332222
  - 05 NÚMERO DO PEDEDO: 1113334444
  - 06 TIPO DE SOLICITAÇÃO: NÃO RECRE A NF-e no E-MAIL
  - 07 OBSERVAÇÕES GERAIS: teste Antonio Carlos
  - 08 ANEXAR ARQUIVO: Arquivo: AutoatendimentoPATeTK\_20082016.docx
- Detalhes do Atendimento:** Autoatendimento
- Prazo:** 25/08/2016 08:30
- Encerramento:** 23/08/2016 16:18
- Status:** Fechado

At the bottom, there is a 'Solução do caso' section with the text: 'Encerrada. Realizada com Sucesso. NF reenviada.'

# ANTECIPE SEU CRÉDITO

Para contratar o serviço ANTECIPE SEU CRÉDITO\*, realize um novo pedido no menu Meus pedidos e clique em Novo Pedido.

**1º PASSO:**  
Selecione o produto e realize o pedido.

**NOVO PEDIDO**

Para começar seu novo pedido escolha um produto



Contrato 1627520115091



Contrato 1627520035011



Contrato 1627520017081

**SELECIONE OS BENEFICIÁRIOS QUE DESEJA INCLUIR NO PEDIDO**

Pesquisar Beneficiário

Nome  Matrícula  Departamento  Local de Entrega

1 de 2 itens selecionados, selecionar todos desta pesquisa?

<input type="checkbox"/>	MATRÍCULA	NOME	DEPARTAMENTO	LOCAL DE ENTREGA	VALOR / MÊS	CRÉDITO ADICIONAL
<input type="checkbox"/>	6726774572	teste 01	Sede	Sede	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	300000000	teste Antonio	teste Antonio111	teste Antonio120	100,00	<input type="text"/>

**2º PASSO:**  
Antes de finalizar o pedido, o cliente solicita a antecipação de credito.

**FINALIZAÇÃO DE PEDIDO - PÓS-PAGO**

Resumo do pedido

CONTRATO	PRODUTO	Nº FUNC.	ENTREGA / CRÉDITO	VALOR BENEFÍCIO	TOTAL
1627520115091	Ticket Alimentação Eletrônico	1	26/10/2015	R\$ 100,00	R\$ 100,00
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 100,00</b>

(O valor total do pedido não considera as taxas e tarifas cobradas pelos serviços.)

**3º PASSO:**  
Abrirá uma nova janela com termo de aceite de contratação do serviço. Clique para confirmar.

**REGRAS DE ANTECIPAÇÃO**

Antecipe seu crédito

Ao confirmar a antecipação do seu crédito no sistema de pedidos da Ticket, o prazo do seu benefício será automaticamente alterado de 03 dias úteis para o próximo dia útil! **Regras de contratação:** Válido para pedidos dos produtos Ticket Restaurante Eletrônico e Ticket Alimentação Eletrônico realizados até as 16:00 horas. Para este serviço será cobrado uma taxa (conforme valores abaixo) por crédito disponibilizado em cartão, referente à taxa de urgência\*\*.

\*\* Cartões novos não serão tarifados e seguem prazo normal de entrega (05 a 07 dias úteis após a data do pedido conforme região)

\*Serviço sujeito a análise de crédito.  
\*\*Taxa cobrada somente se a disponibilização do crédito ocorrer em um dia útil. Caso a taxa emergencial não possa ser atendida dentro do prazo, o valor não será aplicado no pedido e a disponibilidade do benefício prosseguirá conforme definição em contrato.

<input checked="" type="checkbox"/>	CONTRATO	PRODUTO	DATA DE ENTREGA	NOVA ENTREGA	VALOR DO PEDIDO	TAXA DE ANTECIPAÇÃO
<input checked="" type="checkbox"/>	1627520115091	Ticket Alimentação Eletrônico	26/10/2015	22/10/2015	R\$ 100,00	R\$ 3,85

\*Disponível para clientes pós-pagos com cartões ativos na base e que realizam pedidos Digitados ou Uploads. A contratação do serviço deve ser antes da finalização do pedido.