

# Abertura de Ordem de Serviço (OS)

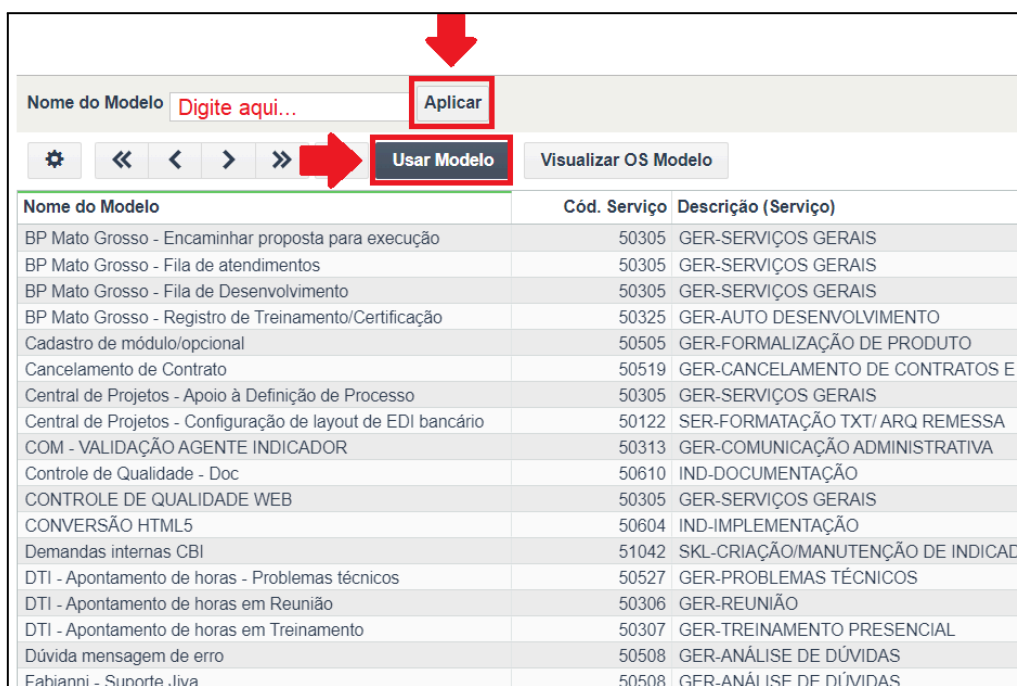
## Introdução

Algumas demandas ainda não possuem fluxos definidos no flow, por isso, ainda utilizamos a abertura de OS (Ordem de Serviço), são elas: Proposta de renovação da Oracle, inclusão, exclusão ou troca de CNPJ, inclusão, exclusão ou troca de módulos ou procedimentos.

Nesses casos, utilize o **modelo de OS Jv/Sk - Inclusão CNPJ** para inclusão de CNPJ e para as demais utilize **Jv/Sk Liberação de Pedidos**. Além disso, no campo de **descrição**, detalhe a solicitação, mencionando obrigatoriamente o código e o nome do parceiro, assim como o código do contrato.

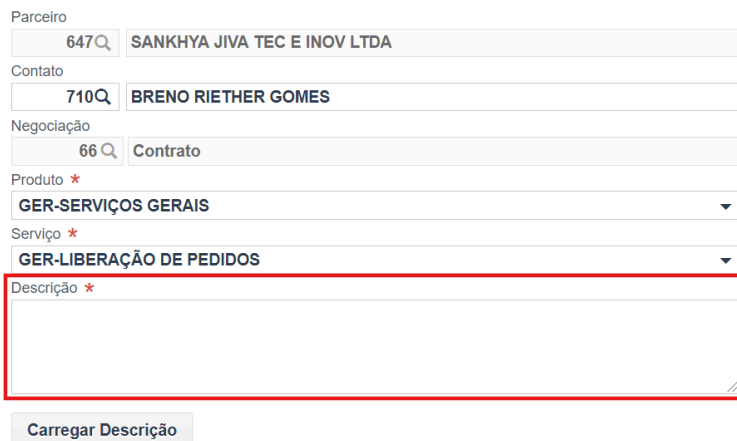
## Inclusão de CNPJ adicional

Busque no Sankhya Om a **tela** chamada **"Lançamento de OS por Modelo"**. Em seguida, clique em "Aplicar" para visualizar a lista de modelos disponíveis, utilize o **modelo "Jv/Sk - Inclusão CNPJ no contrato"** para inclusão de CNPJ.



Nome do Modelo	Cód. Serviço	Descrição (Serviço)
BP Mato Grosso - Encaminhar proposta para execução	50305	GER-SERVIÇOS GERAIS
BP Mato Grosso - Fila de atendimentos	50305	GER-SERVIÇOS GERAIS
BP Mato Grosso - Fila de Desenvolvimento	50305	GER-SERVIÇOS GERAIS
BP Mato Grosso - Registro de Treinamento/Certificação	50325	GER-AUTO DESENVOLVIMENTO
Cadastro de módulo/opcional	50505	GER-FORMALIZAÇÃO DE PRODUTO
Cancelamento de Contrato	50519	GER-CANCELAMENTO DE CONTRATOS E
Central de Projetos - Apoio à Definição de Processo	50305	GER-SERVIÇOS GERAIS
Central de Projetos - Configuração de layout de EDI bancário	50122	SER-FORMATAÇÃO TXT/ ARQ REMESSA
COM - VALIDAÇÃO AGENTE INDICADOR	50313	GER-COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA
Controle de Qualidade - Doc	50610	IND-DOCUMENTAÇÃO
CONTROLE DE QUALIDADE WEB	50305	GER-SERVIÇOS GERAIS
CONVERSÃO HTML5	50604	IND-IMPLEMENTAÇÃO
Demandas internas CBI	51042	SKL-CRIAÇÃO/MANUTENÇÃO DE INDICAD
DTI - Apontamento de horas - Problemas técnicos	50527	GER-PROBLEMAS TÉCNICOS
DTI - Apontamento de horas em Reunião	50306	GER-REUNIÃO
DTI - Apontamento de horas em Treinamento	50307	GER-TREINAMENTO PRESENCIAL
Dúvida mensagem de erro	50508	GER-ANÁLISE DE DÚVIDAS
Fabianni - Suporte Jiva	50508	GER-ANÁLISE DE DÚVIDAS

Na 1ª parte, utilize o campo “**Descrição**” para detalhar sua solicitação. Certifique-se de sempre incluir o **código** e o **nome do parceiro**, além do **código do contrato**.



Parceiro  
647Q SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA

Contato  
710Q BRENO RIETHER GOMES

Negociação  
66Q Contrato

Produto \*  
GER-SERVIÇOS GERAIS

Serviço \*  
GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS

Descrição \*

Carregar Descrição

### Texto da descrição para inclusão de CNPJ:

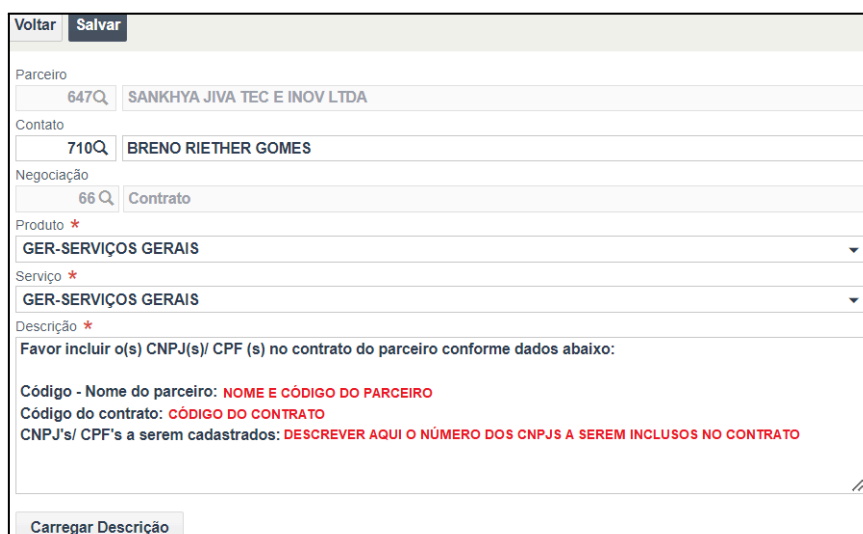
Favor incluir o(s) CNPJ(s)/ CPF(s) no contrato do parceiro conforme dados abaixo:

Código - Nome do parceiro: **NOME E CÓDIGO DO PARCEIRO**

Código do contrato: **CÓDIGO DO CONTRATO**

CNPJ(s)/ CPF(s) a serem cadastrados: **DESCREVER AQUI O NÚMERO DOS CNPJS A SEREM INCLUÍDOS NO CONTRATO**

Imagem exemplo, **não realize alterações nos campos que já vierem preenchidos automaticamente pelo Sankhya.**



Voltar Salvar

Parceiro  
647Q SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA

Contato  
710Q BRENO RIETHER GOMES

Negociação  
66Q Contrato

Produto \*  
GER-SERVIÇOS GERAIS

Serviço \*  
GER-SERVIÇOS GERAIS

Descrição \*  
Favor incluir o(s) CNPJ(s)/ CPF (s) no contrato do parceiro conforme dados abaixo:  
  
Código - Nome do parceiro: **NOME E CÓDIGO DO PARCEIRO**  
Código do contrato: **CÓDIGO DO CONTRATO**  
CNPJ's/ CPF's a serem cadastrados: **DESCREVER AQUI O NÚMERO DOS CNPJS A SEREM INCLUSOS NO CONTRATO**


Carregar Descrição

Para a 2ª parte da Ordem de Serviço, preencha **sempre** conforme orientação descrita na imagem abaixo:

Classificação *	<div>CONFORMIDADE</div>
Status *	<div>PENDENTE</div>
Motivo *	<div>ANÁLISE DE PROPOSTA</div>
Executante *	<div>999Q REVENUE OPERATIONS</div>
Dt/Hr Limite da OS *	<div>7 DIAS APÓS ABERTURA</div> <div>INDIFERENTE</div>
Agendamento *	<div>DATA DA ABERTURA DA OS</div> <div>HORÁRIO DE ABERTURA DA OS</div>
Prioridade	<div>PREENCHIMENTO NÃO NECESSÁRIO</div>

**Importante: Não realize alterações nos campos que já vierem preenchidos automaticamente pelo Sankhya.**


Ao finalizar o preenchimento, clique na opção “Salvar”, localizada no canto superior direito da página:

 Lançamento de OS por M... x

Voltar

Salvar

Em seguida, clique em “Visualizar OS”. Não se esqueça de anotar o número de sua OS para controle interno da unidade.


Lançamento de OS por M... x Lista de

Voltar
Visualizar OS

Núm. OS: 5717142

Parceiro: 647 - SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA

Contato: 710 - BRENO RIETHER GOMES

Contrato: 66 - CONTRATO

Produto: 50305 - GER-SERVIÇOS GERAIS

Serviço: 50343 - GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS

Classificação: CONFORMIDADE

Status: PENDENTE


Motivo: ANÁLISE DE PROPOSTA

Executante: 999 - REVENUE OPERATIONS

Dt/Hr Limite da OS: 31/03/2025 00:00:00

Prioridade:

Para adicionar um anexo clique em “Adicionar anexos”.


Ordem de Serviço x Lançamento de OS por Mo... x

Pesquisar
18

Carregar OS:
Ajuda | Imprimir | Imp. c/ Histórico | E-Mail | Nova OS | Salvar OS | Campos Adicion

3124918, aberta em 23/03/2022 16:03 . OS Relacionada:
647 - SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA
Contrato 66
Ambiente
Lançada por MARIANA.RODRIGUES
Adicionar anexos

Contato\*: 710 BRENO RIETHER GOMES
Solicitante: 3530 MARIANA.RODRIGUES
Responsável: 3530 MARIANA.RODRIGUES
Dt/Hr. Limite\*: 02/05/2022 08:27
Status OS\*: <SEM STATUS>
Origem:
Centro Resultado: 1000160 RECEITAS MATRIZ
Tempo Previsto: minuto(s)
Dados do contato
SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA  
MARCOS FREITAS COSTA, 369  
UBERLÂNDIA  
034 32390700

Parceiro: 12345 - PARCEIRO TESTE
Proposta de renovação Oracle
(3939)

Clique em “novo anexo”:

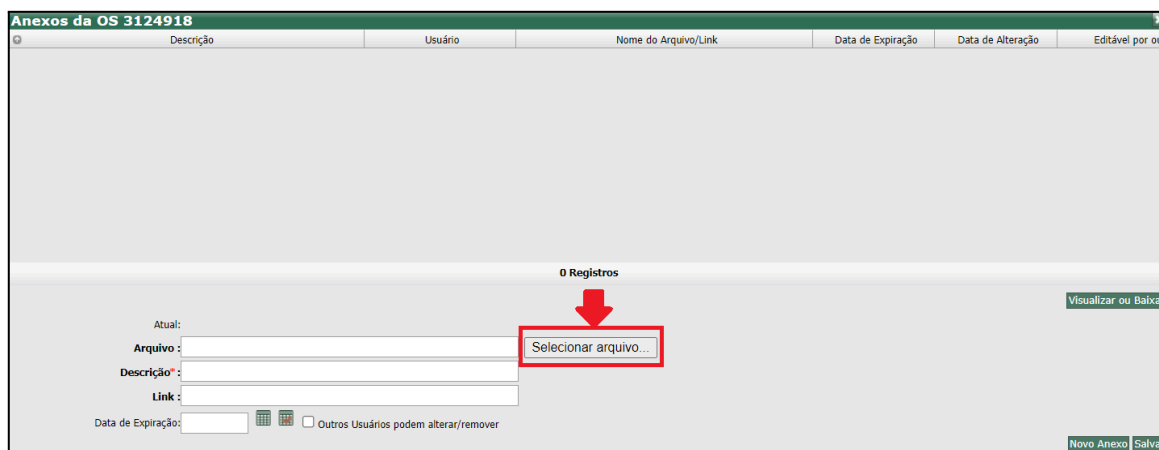
Anexos da OS 3124918

Descrição	Usuário	Nome do Arquivo/Link	Data de Expiração	Data de Alteração	Editável por out
0 Registros					

Atual:
Arquivo:
Descrição:
Link:
Data de Expiração:
Selecionar arquivo...
Outros Usuários podem alterar/remover

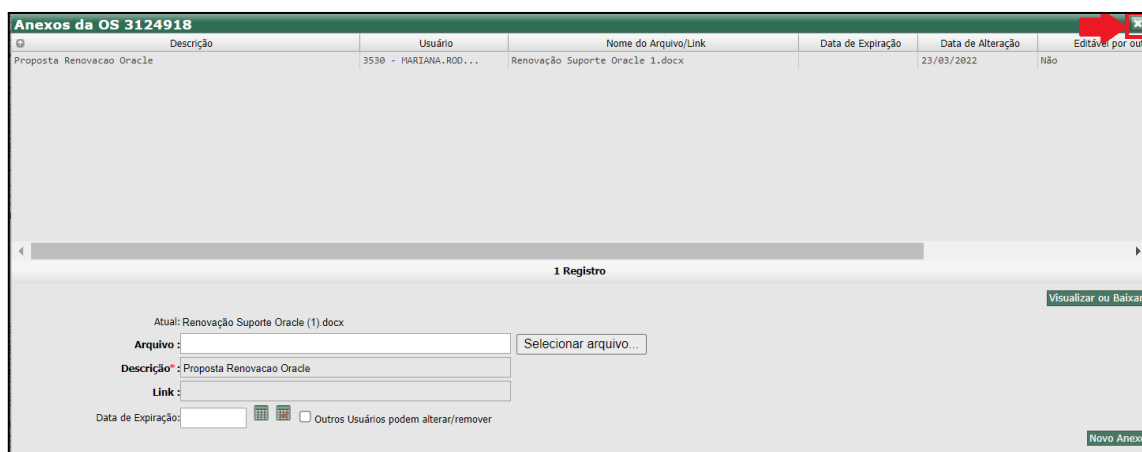
Visualizar ou Baixar
Novo Anexo

Na sequência, em “selecionar arquivo”:



Busque o arquivo em seu computador e adicione uma descrição ( **essa descrição não deve conter caracteres especiais, como por exemplo: ç, ~, ´, @, \$ e demais**).

Documento anexado, a janela poderá ser fechada no “x”.



Sua Ordem de Serviço já se encontra aberta e já foi enviada para a fila Revenue Operations .

Agora você deverá aguardar o prazo para as tratativas e acompanhar o retorno de sua demanda.

### Informações adicionais:

- Parceiros que possuem contrato modelo “Venda Por Usuário” ou “Venda Evo Por Usuário”, podem incluir CNPJs em seus contratos sem custos adicionais, desde que façam parte do mesmo grupo econômico.

- Parceiros que possuem contrato modelo “Venda Padrão” e “Venda Evo”, necessitam fazer a aquisição do CNPJ via proposta comercial. Caso seu cliente já tenha adquirido o CNPJ via proposta comercial anteriormente e este ainda não esteja no contrato, utilize essa OS para solicitar a inclusão. Basta anexar a consulta da Receita e a Proposta Comercial que contempla a aquisição do CNPJ. Para este caso também é necessário que o CNPJ seja do **mesmo grupo econômico** que o cliente.
- Se o seu parceiro no momento da compra já souber qual o CNPJ deve ser incluído, essa informação pode ser encaminhada no flow de venda, seja na base ou novos, basta anexar o cartão CNPJ e descrever também o CNPJ a ser incluído. Neste caso, não há necessidade de solicitar essa inclusão por OS posteriormente.

## Inclusão de módulos e procedimentos

Não há um modelo específico de OS para esta ocasião, assim, escolha o **modelo Jv/Sk Liberação de Pedidos**, e preencher apenas conforme orientado:

Produto \*

GER-SERVIÇOS GERAIS ▼

Serviço \*

GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS ▼

Descrição \*

CÓDIGO E NOME DO PARCEIRO

CÓDIGO DO CONTRATO

CÓDIGO E NOME DO MÓDULO E/ OU PROCEDIMENTO

Carregar Descrição

**X NÃO É NECESSÁRIO CARREGAR DESCRIÇÃO NESTE CASO**

### Texto da descrição:

Favor incluir o módulo e ou pack no contrato do parceiro conforme dados abaixo:

Código - Nome do parceiro: **NOME E CÓDIGO DO PARCEIRO**

Código do contrato: **CÓDIGO DO CONTRATO**

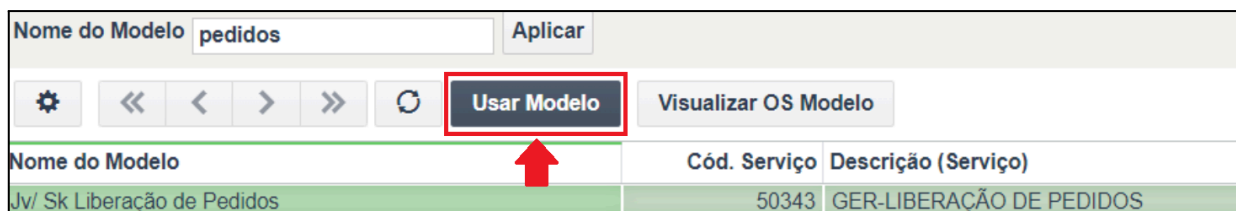
Código e nome do módulo e/ ou procedimento: **DESCREVER AQUI O CÓDIGO DO MÓDULO OU PACK**

A finalidade dessa OS, é incluir nos contratos dos clientes, caso tenha faltado a inclusão de algum módulo ou procedimento no momento da venda inicial.

Parceiros que possuem contrato modelo “Venda Padrão” ou “Venda Evo”, só poderão incluir módulos mediante proposta comercial.

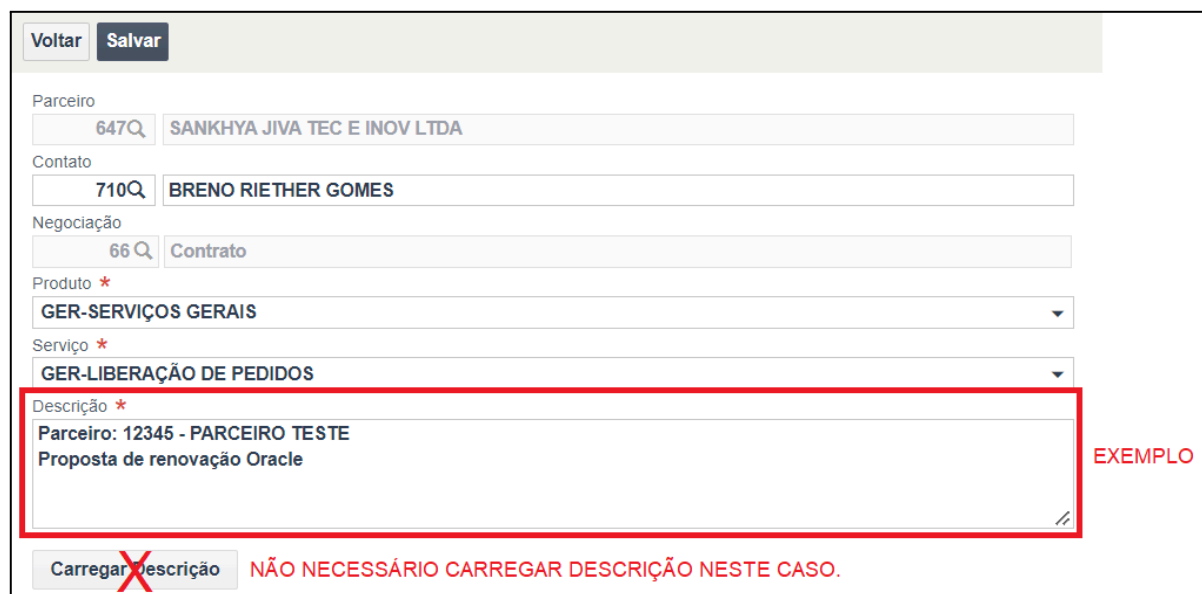
## Propostas de renovação da Oracle

Na tela “**Lançamento de OS por modelo**”, escolha a opção Jv/Sk Liberação de Pedidos, conforme exemplificado abaixo e clique em “Usar Modelo”:



Nome do Modelo	Cód. Serviço	Descrição (Serviço)
Jv/ Sk Liberação de Pedidos	50343	GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS

Preencha os campos conforme orientação a seguir;



Voltar Salvar

Parceiro  
647Q SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA

Contato  
710Q BRENO RIETHER GOMES

Negociação  
66Q Contrato

Produto \*  
GER-SERVIÇOS GERAIS

Serviço \*  
GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS

Descrição \*  
Parceiro: 12345 - PARCEIRO TESTE  
Proposta de renovação Oracle

Carregar ~~descrição~~ NÃO NECESSÁRIO CARREGAR DESCRIÇÃO NESTE CASO.

EXEMPLO

Manter o executante e os demais preenchimentos da OS conforme já orientado no início deste documento.

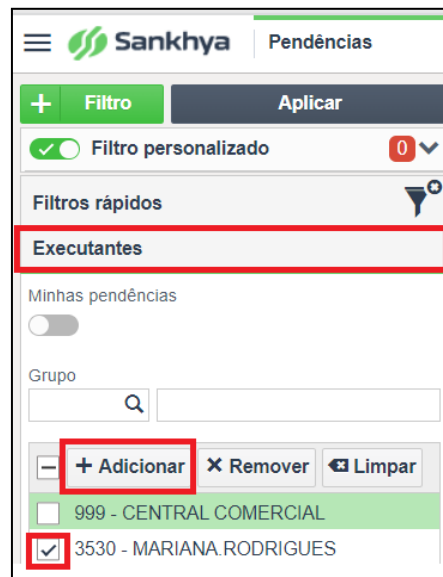
Anexe a proposta comercial em questão.

## Devolutiva de OS ao solicitante

Quando RevOps e Financeiro tratarem uma OS, a mesma será devolvida ao executante, ou seja, à pessoa que realizou a abertura da mesma. A tela chamada **PENDÊNCIAS** é o local onde serão recebidos os retornos das Ordens de Serviço. Esta devolutiva poderá ser tanto de alguma correção a ser realizada, quanto da demanda finalizada.

O primeiro passo para visualizar este retorno, é filtrar seu próprio executante na tela em questão. Clique em “Executantes”, em “adicionar” e busque seu nome e marque “v” conforme demonstrado na imagem. Feito isso, clique em “Aplicar”.

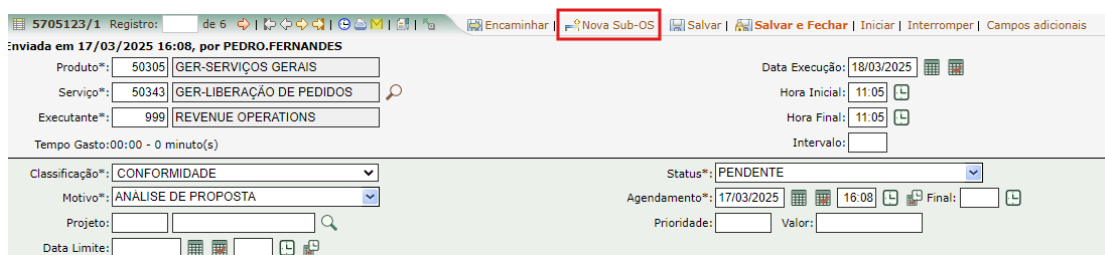




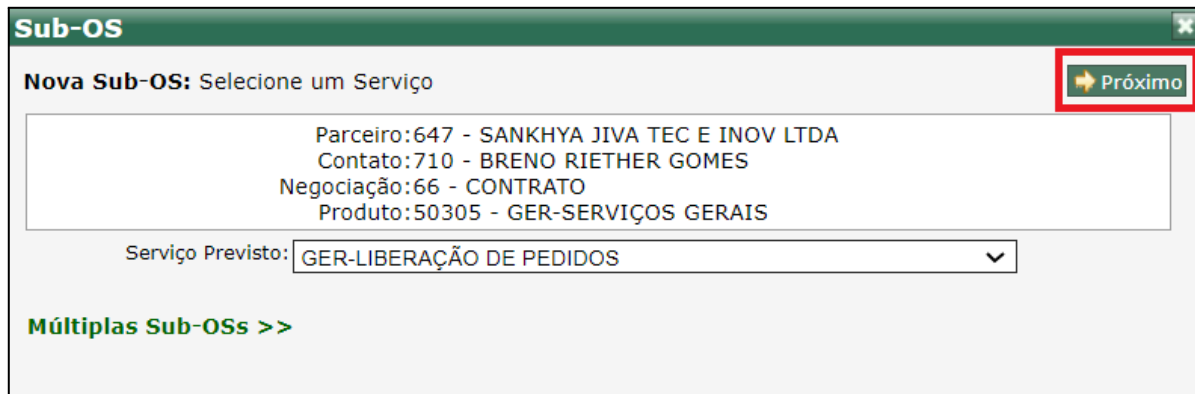
Com um duplo clique você consegue acessar a OS.

**Solicitação de ajuste:** Se a mensagem recebida for de RevOps solicitando algum ajuste, alguma correção, algum acréscimo de informações ou esclarecimento sobre a demanda encaminhada, precisamos que você leia a mensagem recebida e nos retorne com a sua devolutiva.

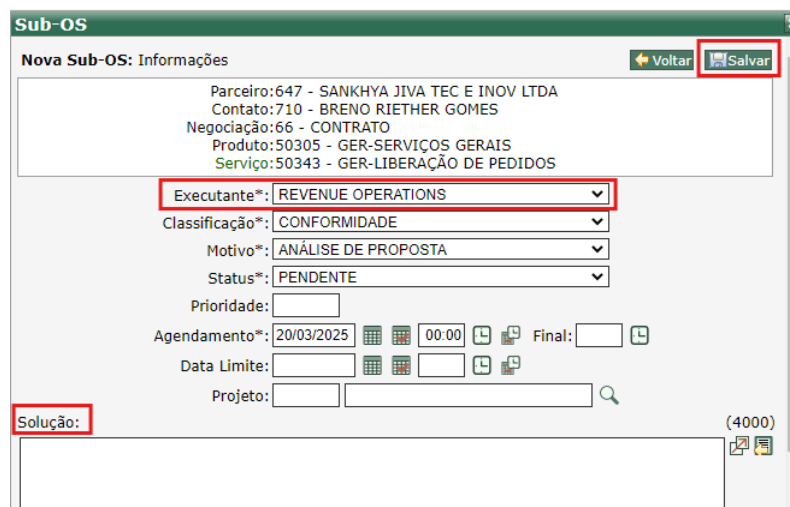
Com a OS aberta, clique na opção “Nova Sub-OS”



Na próxima janela, não realize nenhuma alteração nos campos já preenchidos, apenas clique em “Próximo”:



Por último, abrirá a seguinte janela. No campo “Executante”, coloque "Revenue Operations" que é o local para onde você irá direcionar a devolutiva. No campo “Solução”, descreva para nós o seu retorno quanto à solicitação que fizemos a você. Por fim, clique em “Salvar”.



Feito isso, você poderá finalizar a sua etapa, assim como será orientado a seguir em “Demanda finalizada”.

**Demanda finalizada:** a mensagem recebida foi “liberado/ajustado” ou algo relacionado, sua OS pode ser encerrada, seguindo os passos indicados.

Clique no ícone abaixo:



5706698/4 Registro: de 4

Encaminhar | Nova Sub-OS | Salvar | **Salvar e Fechar** | Iniciar | Interromper | Campos adicionais

Enviada em 20/03/2025 08:51, por EDUARDO.CALDAS

Produto\*: 50305 GER-SERVIÇOS GERAIS

Serviço\*: 50343 GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS

Executante\*: 999 REVENUE OPERATIONS

Tempo Gasto: 00:00 | 0 minuto(s)

Classificação\*: CONFORMIDADE

Motivo\*: ANÁLISE DE PROPOSTA

Projeto:

Data Limite:

Data Execução:

Hora Inicial:

Hora Final:

Intervalo:

Status\*: PENDENTE

Agendamento\*: 20/03/2025 00:00

Prioridade:

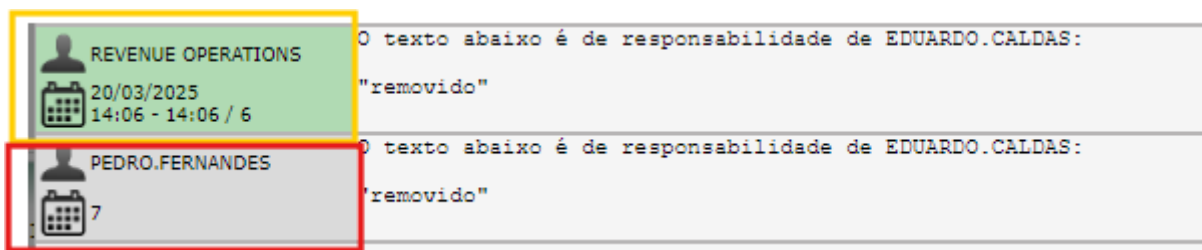
Valor:

O texto abaixo é de responsabilidade de EDUARDO.CALDAS:

"LIBERADO"

Observe que o quadro destacado em amarelo possui data e hora, isso significa, que foi encerrado. Ou seja, RevOps tratou sua OS, encerrou seu item e retornou a OS ao executante que abriu a demanda.

Note que o segundo item, que foi quem abriu a OS, encontra-se aberto (sem data e sem hora). Como o ajuste foi realizado, a OS pode ser encerrada clicando no local indicado:



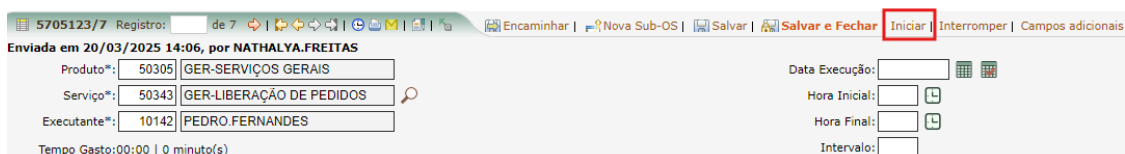
O texto abaixo é de responsabilidade de EDUARDO.CALDAS:

"removido"

O texto abaixo é de responsabilidade de EDUARDO.CALDAS:

"removido"

Clique em "iniciar":



5705123/7 Registro: de 7

Encaminhar | Nova Sub-OS | Salvar | **Salvar e Fechar** | **Iniciar** | Interromper | Campos adicionais

Enviada em 20/03/2025 14:06, por NATHALYA.FREITAS

Produto\*: 50305 GER-SERVIÇOS GERAIS

Serviço\*: 50343 GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS

Executante\*: 10142 PEDRO.FERNANDES

Tempo Gasto: 00:00 | 0 minuto(s)

Data Execução:

Hora Inicial:

Hora Final:

Intervalo:

A próxima tela, carregará as informações de data e hora conforme destacado em amarelo.

Clique no ícone da "hora final" e depois clique em "salvar" conforme indicado em vermelho:

Sub-OS alterada com sucesso!

alertas


Conflito de agenda com a Ordem de Serviço 3121629/3 Início: 23/03/2022 00:00 Fim: 23/03/2022 23:59


Carregar OS:  ? Ajuda | Imprimir | Imp. c/ Histórico | E-Mail | Nova OS | Salvar OS | Campos Adicionais


**3124918**, aberta em 23/03/2022 16:03 . OS Relacionada:

**647 - SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA**

Contrato 66  
Ambiente


Contato\*: 710 BRENO RIETHER GOMES  Dados do contato


Solicitante\*: 3530 MARIANA RODRIGUES 

Responsável\*: 3530 MARIANA RODRIGUES 

Dt/Hr. Limite\*: 02/05/2022 08:27





Status OS\*: <SEM STATUS>

Origem\*:  

Centro Resultado\*: 10001601 RECEITAS MATRIZ 


Tempo Previsto\*:  minuto(s)

Parceiro: 12345 - PARCEIRO TESTE  
Proposta de renovação Oracle

3124918/2 Registro:  de 2    Encaminhar | Nova Sub-OS  **Salvar** | Salvar e Fechar | Iniciar | Interromper | Campos adicionais


Enviada em 23/03/2022 16:18, por MARIANA.RODRIGUES


Produto\*: 50305 GER-SERVIÇOS GERAIS


Serviço\*: 50343 GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS 

Executante\*: 3530 MARIANA RODRIGUES

Tempo Gasto:00:00 | 0 minuto(s)


Data Execução: 23/03/2022 

Hora Inicial: 16:40 

Hora Final:  

Intervalo:

Para finalizar, clique em “salvar e fechar OS”:

 Ordem de Serviço

alertas

Salvando Ordem de Serviço...

Não existem outros itens abertos para esta OS. O que deseja fazer?

**Salvar e Fechar OS** | Salvar e Abrir Sub-OS | Encaminhar