

## # TICKET

5646

## # Assunto

O usuário, Eder da S.P.V. Gonçalves do departamento de TI Sistemas da empresa Corporativo, localizada em Barueri-SP, com email eder.silva@luft.com.br, telefone 1147723843 e ramal 3843, abriu um ticket solicitando ajuda para imprimir o livro de ISS (Imposto Sobre Serviços), modelo 51 no Protheus. O usuário pede um passo a passo para realizar a impressão do livro fiscal.

## # ANEXOS

O ticket possui um anexo do tipo texto, que descreve um manual de treinamento do módulo Livros Fiscais do Protheus.

## # CATEGORIZACAO

Ticket Categorizado Corretamente

## # TIPO\_REQ

Dúvida de Usuário

## # DIFICULDADE

3 - CLASSE C

Justificativa: A dificuldade é **Classe C (3 horas)** pois o problema aparenta ser uma dúvida de configuração ou de processo padrão do Protheus. O analista precisará:

1. **Analisar a documentação:** Consultar o manual do Protheus ou base de conhecimento interna sobre a geração do Livro de ISS modelo 51. O manual anexado ao ticket pode ser útil, especialmente as páginas 88 e seguintes que tratam do Livro Registro de ISS – modelo 51.
2. **Verificar parâmetros:** Conferir se os parâmetros do sistema relacionados ao módulo fiscal e ISS estão corretamente configurados para a empresa e município do usuário.
3. **Testar o processo:** Reproduzir o processo de emissão do livro de ISS em um ambiente de testes para identificar possíveis falhas ou pontos de atenção.
4. **Orientar o usuário:** Elaborar um passo a passo detalhado e claro para o usuário seguir, com base no manual e testes realizados.

## # ORIENTACAO\_H

Para auxiliar o usuário na impressão do Livro de ISS (modelo 51), o analista humano deve seguir os seguintes passos:

1. **Consultar o manual:** O manual "Livros Fiscais" anexado ao ticket possui informações relevantes. As páginas 88 e 89 detalham o "Livro registro de ISS – modelo 51" e "Livro registro de ISS – modelo 53". Verificar se o modelo 51 é o correto para a necessidade do usuário, pois o manual também cita outros modelos.
2. **Verificar parâmetros no Protheus:** A partir da página 7 do manual, revise os "Parâmetros" do módulo Livros Fiscais, certificando-se de que os parâmetros relacionados ao ISS (como MV\_ALIQISS, MV\_CODISS, MV\_ISSVENC, MV\_MUNICIPIO, MV\_TXISS, etc.) estão configurados corretamente para o município de Barueri-SP.
3. **Passo a passo para emissão do Livro de ISS (modelo 51) no Protheus (com base no manual):**
  - a. Acessar o módulo **Livros Fiscais (SIGAFIS)** no Protheus.
  - b. Navegar até o menu: **Relatórios > Livros Oficiais > Reg. ISS - Mod. 51**.
  - c. Ao abrir a rotina, clicar em **Parâmetros**.
  - d. Preencher os parâmetros solicitados, como:
    - Período de Apuração (mês/ano).
    - Livro Selecionado (geralmente \* para todos).
    - Página Inicial.
    - Quantidade de Páginas por Feixe.
    - Número do Livro.

- Imprimir (Livro e Termos ou Somente o Livro).

- Outros filtros e opções conforme necessidade (detalhes no manual).

e. Confirmar os parâmetros e clicar em **OK** para gerar o relatório.

f. Verificar se o livro foi gerado corretamente. Caso apresente erros, revisar os parâmetros e configurações novamente.

#### 4. Caso o usuário ainda não consiga gerar:

a. Solicitar ao usuário **prints de tela** do momento da geração do livro, incluindo as telas de parâmetros preenchidas e eventuais mensagens de erro.

b. Verificar se há **customizações** no ambiente Protheus do cliente que possam estar interferindo na geração do livro fiscal.

c. Caso necessário, agendar um **acesso remoto** com o usuário para analisar o ambiente Protheus e auxiliar na geração do livro em tempo real.

## # RESPOSTA\_INI

Olá Eder,

Recebemos sua solicitação para auxiliar na emissão do Livro de ISS (modelo 51) no Protheus.

Sua solicitação está sendo analisada pela nossa equipe e em breve um analista entrará em contato para dar continuidade ao atendimento e fornecer o passo a passo detalhado.

#### Sugestão de Dados Adicionais:

Para agilizarmos a análise, caso queira, por favor, nos envie prints de tela do momento em que você tenta gerar o livro de ISS, incluindo a tela de parâmetros que você preencheu e qualquer mensagem de erro que seja exibida.

Agradecemos a sua compreensão.

## # SLA\_SUGERIDO

O SLA atual de 30 minutos para "Dúvida" parece adequado para este tipo de solicitação, que se enquadra em uma dificuldade **Classe C**. Em geral, dúvidas pontuais sobre processos padrões do sistema podem ser resolvidas dentro desse prazo ou em um tempo um pouco maior, dependendo da complexidade da dúvida e da necessidade de pesquisa e testes.

## # VENCIMENTO\_SLA\_ATUAL

2025-02-05 17:50:01