

## TICKET

5649

### Assunto

O ticket se refere a uma **dúvida do usuário** sobre como cadastrar um **Contrato de Parceria do tipo Fixo** no módulo de **Compras do Protheus**.

#### Dados do Usuário:

- **Nome:** Eder da S.P.V. Gonçalves
- **Ramal:** 3843
- **Telefone:** 1147723843
- **Empresa:** Corporativo
- **Cidade:** Barueri
- **UF:** São Paulo
- **Departamento:** TI Sistemas
- **Email:** eder.silva@luft.com.br

## ANEXOS

Foi anexado um manual em formato de imagem (jpg ou png) contendo o título "**Manual: Rotina Contrato de Parceria**", que explica o conceito de Contrato de Parceria e detalha os procedimentos para incluir um novo contrato no Protheus, incluindo imagens ilustrativas do sistema.

## CATEGORIZACAO

#### Ticket Categorizado Corretamente

A Categoria da Requisição ("Protheus"), o Serviço da Requisição ("Módulo Compras") e a Tarefa da Requisição ("S) - Dúvida") condizem com a descrição do chamado, que busca auxílio para realizar um cadastro específico no módulo de Compras do Protheus.

## TIPO\_REQ

#### Dúvida de Usuário

O ticket se enquadra como uma **Dúvida de Usuário**, pois o solicitante busca orientação sobre como executar uma funcionalidade padrão do sistema Protheus.

## DIFICULDADE

#### 2 = CLASSE D

A dificuldade é considerada **CLASSE D** (2 horas), pois trata-se de uma dúvida pontual sobre uma rotina padrão do Protheus.

#### Justificativa:

O analista precisará:

1. **Analisar o manual** anexado para identificar o passo a passo de cadastro do "Contrato de Parceria Fixo".
2. **Revisar o manual**, caso necessário, ou buscar informações adicionais na base de conhecimento ou em outros materiais de apoio do Protheus.
3. **Elaborar um passo a passo** claro e objetivo para o usuário, baseado no manual e no conhecimento do sistema.
4. **Responder ao usuário** no ticket com as orientações.

## ORIENTACAO\_H

O analista humano deve orientar o usuário a seguir os passos descritos no manual anexado, que detalha o processo de cadastro de Contrato de Parceria no Protheus.

#### Passo a Passo para Cadastro de Contrato de Parceria Fixo (conforme manual anexado):

1. Acessar o menu **Compras > Atualizações > Contratos > Contrato Parceria**.

2. Na tela de "Manutenção de Contrato de Parceria", clicar em **Incluir**.

3. Preencher o **Cabeçalho** do contrato, conforme as orientações do help de campo.

- Atentar para o campo "**TIP.CONTRATO**" e selecionar a opção "**1=FIXO**".

- Preencher os demais campos como: Número, Código de Pagamento, Moeda, Emissão, Contato, Fornecedor, Filial para Entrega, Condição de Pagamento, etc.

4. Na área de **Itens**, incluir os produtos/serviços relacionados ao contrato.

- Preencher os campos: Item, Produto, Quantidade, Preço Unitário, Valor Total, etc.

5. Acessar as pastas "**Totais**", "**Inf. Fornecedor**" e "**Mensagem/Reajuste**" para preencher informações adicionais, se necessário.

6. Clicar em **Confirmar** para finalizar o cadastro do contrato.

#### **Orientação Adicional:**

\* Reforçar que Contratos de Parceria do tipo "FIXO" são para despesas que não variam no período do contrato (ex: Aluguel).

\* Caso o usuário ainda tenha dúvidas após seguir o manual, o analista poderá agendar um breve contato telefônico ou videoconferência para auxiliar de forma mais direta.

## **RESPOSTA\_INI**

Prezado(a) Eder,

Recebemos o seu ticket e ele está sendo analisado pela nossa equipe.

Em breve, um de nossos analistas entrará em contato para auxiliar na sua dúvida sobre o cadastro de Contrato de Parceria Fixo no Protheus.

#### **Sugestão de Dados Adicionais**

Caso as orientações do manual não sejam suficientes, solicitaremos prints de tela dos pontos específicos onde você encontrar dificuldades, para que possamos identificar com precisão a melhor forma de te ajudar.

## **SLA\_SUGERIDO**

O SLA atual de 30 horas para este tipo de tarefa (Dúvida) parece adequado, considerando que se trata de uma solicitação de baixa complexidade (Low) e que o manual com a solução já está disponível. Manter o SLA atual está correto.

## **VENCIMENTO\_SLA\_ATUAL**

2025-02-07 00:11:57