

TICKET

5649

Assunto

O usuário **Eder da S.P.V. Gonçalves** do departamento de **TI Sistemas** da empresa **Corporativo**, localizada em **Barueri - SP**, com ramal **3843** e telefone **1147723843**, email **eder.silva@luft.com.br**, abriu um ticket para solicitar ajuda com o lançamento de um Contrato de Parceria do tipo Fixo no módulo de Compras do Protheus. O usuário relata que não se lembra como realizar o cadastro e precisa de orientação para lançar Autorizações de Entrega (AEs) de serviço de manutenção predial.

ANEXOS

O ticket possui anexos do tipo imagem (jpg/png) contendo capturas de tela de um manual em texto sobre a rotina de Contrato de Parceria no Protheus, detalhando o conceito de Contrato de Parceria, os procedimentos para inclusão no sistema, o caminho de menu, e a tela de inclusão dividida em áreas (cabeçalho e itens).

CATEGORIZACAO

Ticket Categorizado Corretamente

TIPO_REQ

Dúvida de Usuário

DIFICULDADE

2 - CLASSE D

Justificativa: A dificuldade é considerada **CLASSE D (2 horas)** pois se trata de uma dúvida de usuário sobre uma rotina padrão do sistema Protheus, módulo de Compras. A solução envolve orientar o usuário sobre o caminho de menu e os passos para realizar o cadastro do Contrato de Parceria do tipo Fixo. O analista precisará:

1. Analisar a descrição do ticket e os anexos fornecidos pelo usuário.
2. Confirmar que a dúvida se refere ao cadastro de Contrato de Parceria Fixo no módulo de Compras do Protheus.
3. Utilizar o manual fornecido e/ou seu conhecimento sobre o Protheus para guiar o usuário.
4. Elaborar um passo a passo claro e objetivo para o usuário seguir.
5. Responder ao usuário com as orientações.

ORIENTACAO_H

Para auxiliar o usuário **Eder da S.P.V. Gonçalves** na criação de um Contrato de Parceria do tipo Fixo no Protheus, o analista humano deve seguir as orientações abaixo, baseadas no manual em anexo:

1. **Acessar o módulo de Compras:** No menu principal do Protheus, localize e clique em **Compras**.
2. **Navegar até a opção Contratos:** Dentro do módulo de Compras, procure pelo submenu **Contratos** e clique para expandir.
3. **Selecionar Contrato Parceria:** No submenu Contratos, clique na opção **Contrato Parceria**. O caminho completo no menu é: **Compras > Contratos > Contrato Parceria**.
4. **Incluir um novo Contrato de Parceria:** Na tela de Manutenção de Contrato de Parceria, clique no botão **Incluir** para iniciar a criação de um novo contrato.
5. **Preencher o Cabeçalho do Contrato:**
 - Na tela de inclusão, preencha os campos do cabeçalho conforme a necessidade do contrato, como:
 - **Número do Contrato:** (será gerado automaticamente ou pode ser inserido manualmente, dependendo da configuração).
 - **Data de Emissão:** (data atual ou data desejada para emissão).
 - **Fornecedor:** Selecione o fornecedor do serviço de manutenção predial.
 - **Condição de Pagamento:** Defina a condição de pagamento do contrato.
 - **Moeda:** Selecione a moeda utilizada no contrato (provavelmente REAIS).

- **Filial para Entrega:** Indique a filial responsável pela entrega (ex: 01-MATRIZ).

6. Definir o Tipo de Contrato:

- No campo customizado **TIP.CONTRATO**, selecione a opção **1=FIXO**, conforme indicado no manual e na necessidade do usuário para despesas fixas de "Aluguel" como exemplo.

7. Inserir Itens do Contrato:

- Na área de **Itens**, inclua os produtos/serviços relacionados ao contrato de manutenção predial.

- Para cada item, preencha:

- **Produto:** Selecione o produto/serviço de manutenção predial previamente cadastrado no Protheus.

- **Quantidade:** Defina a quantidade total do serviço para o período do contrato.

- **Preço Unitário:** Insira o valor unitário do serviço.

- **Observações:** Adicione alguma observação relevante sobre o item, se necessário.

- **Centro de Custo:** Vincule o item ao centro de custo correspondente.

8. **Acessar as Pastas "Totais", "Inf. Fornecedor" e "Mensagem/Reajuste":** Navegue pelas pastas para verificar e preencher informações adicionais, se necessário.

- **Totais:** Confira os valores totais do contrato.

- **Inf. Fornecedor:** Visualize detalhes do fornecedor.

- **Mensagem/Reajuste:** Insira mensagens ou informações sobre reajustes, se aplicável.

9. **Confirmar e Salvar:** Após preencher todos os dados, clique no botão **Confirmar** (ícone de "check" verde) para salvar o Contrato de Parceria.

10. **Orientar sobre Autorizações de Entrega (AEs):** Após a criação do Contrato de Parceria, o usuário poderá lançar as Autorizações de Entrega (AEs) referenciando este contrato. Oriente o usuário sobre o processo de lançamento de AEs vinculadas a Contratos de Parceria, caso ele necessite.

Manual de Consulta: O manual anexado ao ticket contém as instruções detalhadas e as capturas de tela que podem auxiliar o analista a guiar o usuário.

RESPOSTA_INI

Prezado(a) **Eder da S.P.V. Gonçalves**,

Recebemos sua solicitação e ela está sendo analisada. Em breve, um de nossos analistas entrará em contato para auxiliar você no lançamento do Contrato de Parceria do tipo Fixo no Protheus, módulo de Compras.

Agradecemos o seu contato.

Sugestão de Dados Adicionais

Caso necessite de um auxílio mais específico durante o processo de cadastro, por favor, nos informe:

* Se você já possui o cadastro do Fornecedor de Serviço no Protheus?

* Se você já possui o cadastro do Produto/Serviço de Manutenção Predial no Protheus?

* Se você tem alguma dúvida específica em algum campo da tela de cadastro do Contrato de Parceria?

* Poderia nos enviar um print da tela do Protheus onde você está com dificuldade?

Essas informações adicionais podem agilizar a resolução do seu chamado.

SLA_SUGERIDO

O SLA atual de 30 dias para "Dúvida" parece adequado para este tipo de solicitação, considerando que se trata de uma orientação sobre uma funcionalidade padrão do sistema. Não há necessidade de sugerir um SLA diferente.

VENCIMENTO_SLA_ATUAL

2025-03-07 18:11:57