

## 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): \*\***

- 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.
  - Preencher os campos: Item, Produto, Quantidade, Preço Unitário, Valor Total, etc.
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. 4. Na área de **\*\*Itens\*\***, incluir os produtos/serviços relacionados ao contrato. 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