

## TICKET

5649

### Assunto

O usuário **\*\*Eder da S.P.V. Gonçalves\*\*** (ramal 3843, telefone 1147723843, email [eder.silva@luft.com.br](mailto:eder.silva@luft.com.br)) da empresa Corporativo, localizado em Barueri - SP, departamento TI Sistemas, abriu um chamado solicitando ajuda para cadastrar um **\*\*Contrato de Parceria do tipo Fixo\*\*** no módulo de Compras do Protheus para lançar Autorizações de Entrega (AEs) de serviço de manutenção predial. Ele relata não se lembrar do procedimento para este tipo de cadastro.

### ANEXOS

O chamado não possui anexos de imagens (jpg, png ou pdf) mas contém um anexo do tipo **\*\*Manual em Texto\*\***. Este manual em texto, apresentado em formato de imagem, descreve a **\*\*Rotina Contrato de Parceria\*\*** no Protheus, detalhando o conceito de Contrato de Parceria, os procedimentos para inclusão e a divisão da tela de inclusão em áreas: Cabeçalho e Itens. O manual também explica a customização existente na Luft para o campo "TIP.CONTRATO", que define se o contrato é "Fixo" ou "Variável", e as diferenças entre esses tipos de contrato.

### CATEGORIZACAO

Ticket Categorizado Corretamente. A **\*\*Categoria da Requisição\*\*** está como "Protheus", o **\*\*Serviço da Requisição\*\*** como "Módulo Compras" e a **\*\*Tarefa da Requisição\*\*** como "(S) - Dúvida", o que condiz com a descrição do chamado que se refere a uma dúvida sobre o módulo de Compras do Protheus.

## TIPO\_REQ

Dúvida de Usuário

## DIFICULDADE

2 = CLASSE D

Justificativa: A dificuldade é considerada **CLASSE D** (2 horas) pois trata-se de uma dúvida de usuário sobre uma funcionalidade padrão do Protheus, para a qual já existe documentação (manual anexado ao chamado). O analista precisará: 1. **Analisar a dúvida do usuário** e confirmar que se trata de um problema de conhecimento do processo. 2. **Consultar o manual** fornecido para relembrar o passo a passo do cadastro de Contrato de Parceria Fixo. 3. **Orientar o usuário**, possivelmente através de um passo a passo baseado no manual, ou agendando um breve treinamento/vídeo chamada para guiar o usuário no sistema.

## ORIENTACAO\_H

O analista humano deve seguir os seguintes passos para auxiliar o usuário:

1. **Confirmar com o usuário** se a necessidade dele é realmente cadastrar um Contrato de Parceria do tipo **Fixo** para serviços de manutenção predial. É importante verificar se ele compreende a diferença entre Contrato Fixo e Variável, conforme explicado no manual anexado. Contratos **Fixos** são para despesas que não variam no período, como aluguel, enquanto **Variáveis** são para despesas que podem variar, como telefonia. Para serviços de manutenção predial, dependendo da forma de contratação, pode ser que o contrato seja Fixo (valor mensal fixo) ou Variável (valor por demanda/serviço executado).

2. **\*\*Utilizar o manual anexado\*\*** ao ticket como guia para orientar o usuário. O manual "Manual: Rotina Contrato de Parceria" detalha o processo de cadastro.

- No menu do Protheus, acessar: **\*\*Compras > Atualizações > Contratos > Contrato Parceria\*\***. (Conforme imagem [2] e [3] do manual).

- Na tela de Manutenção de Contrato de Parceria, clicar em **\*\*Incluir\*\***. (Conforme item 1 do manual e imagem da tela).

- Preencher o **\*\*Cabeçalho\*\*** do contrato, seguindo as orientações do help de campo do Protheus e as explicações do manual (páginas 3 e 4 do manual). Campos importantes no cabeçalho: Número do Contrato, Data de Emissão, Fornecedor, Condição de Pagamento, Filial para Entrega e principalmente **\*\*Tipo de Contrato (TIP.CONTRATO)\*\***, selecionando **\*\*1=FIXO\*\***.

- Na aba **\*\*Itens\*\***, incluir os itens do contrato, informando produto, quantidade, valor unitário, etc. (Conforme página 3 do manual). Para serviços de manutenção predial, o produto deve ser um item de serviço previamente cadastrado no Protheus.

- Na pasta **\*\*Totais\*\***, verificar os valores do contrato.

- Na pasta **\*\*Inf. Fornecedor\*\***, conferir os dados do fornecedor.

- Na pasta **\*\*Mensagem/Reajuste\*\***, adicionar alguma mensagem ou reajuste se necessário.

- Clicar em **\*\*Confirmar\*\*** para salvar o contrato.

3. **\*\*Passo a Passo Simplificado (conforme o manual):\*\***

4. **\*\*Oferecer suporte adicional\*\*** ao usuário, caso ele ainda tenha dificuldades, como agendamento de uma breve sessão de treinamento remoto para guiar o usuário no sistema em tempo real, ou gravação de um vídeo curto demonstrando o processo de cadastro.

**RESPOSTA\_INI**

Prezado(a) Eder,

Recebemos sua solicitação e ela já está em análise. Em breve, um de nossos analistas entrará em contato para auxiliar no cadastro do seu Contrato de Parceria Fixo no Protheus.

## # Sugestão de Dados Adicionais

Para agilizar a análise, pedimos que nos informe, se possível:

- O código do **\*\*produto de serviço\*\*** de manutenção predial que será utilizado no contrato.
- O código do **\*\*fornecedor\*\*** do serviço de manutenção predial.
- Se possível, envie um print da tela de **\*\*cadastro do contrato\*\*** (se já tiver iniciado o processo) onde está tendo a dúvida, para que possamos entender melhor em qual etapa você precisa de ajuda.

Agradecemos a sua colaboração!

## SLA\_SUGERIDO

O SLA atual de 30 minutos para "Dúvida" parece adequado para este tipo de solicitação de suporte funcional de baixa complexidade.

## VENCIMENTO\_SLA\_ATUAL

Não há data e hora de vencimento do SLA atual informadas no ticket.