

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:

- 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).

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: 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