

TICKET 5649 ## Assunto O usuário **Eder da S.P.V. Gonçalves** (ramal 3843, telefone 1147723843, email 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. 3. **Passo a Passo Simplificado (conforme o manual):** * 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. 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.