

## Resumo do Ticket

**ID do Ticket:** R6655

**Nome do Usuário:** Victor Legieri Cortes

**Localização do Usuário:** Cajamar, São Paulo, Brasil

**Departamento do Usuário:** Recursos Humanos

### Dados de Contato do Usuário:

\* Telefone: 11998078897

\* Email: victor.cortes@luftsolutions.com.br

**Assunto do Ticket:** Divergência filial 25

**Breve resumo do Ticket:** Usuário reporta que os turnos 086, 087, 088 e 089 estão gerando horas a mais na semana de 24/03 a 01/04. Anexou espelhos de ponto e exemplos em imagens, mostrando horas extras e marcações que "subiram" para o dia anterior. Usuário solicita verificação da configuração dos turnos.

## Análise e Solução do Ticket

Prezado Analista de TI,

O usuário Victor Legieri Cortes do departamento de Recursos Humanos reportou uma divergência no cálculo de horas dos turnos 086, 087, 088 e 089, especificamente na semana de 24/03 a 01/04. Segundo o usuário, os turnos estão computando horas a mais e as marcações de ponto estão sendo registradas no dia anterior ao correto.

Com base no relato do usuário e na Base de Conhecimento fornecida, os seguintes passos podem ser seguidos para diagnosticar e solucionar o problema:

### 1. Verificar a Configuração dos Turnos no SIGAPON (Cadastro de Turnos):

#### \* Acessar o Configurador (SIGACFG):

\* Logar no Protheus com um usuário que tenha permissões de acesso ao Configurador (SIGACFG).

\* Navegar até o módulo **SIGAPON** (Ponto Eletrônico).

\* Acessar: **Atualizações > Cadastros > Turnos/Horários > Turno**.

#### \* Analisar os Turnos 086, 087, 088 e 089:

\* Para cada turno (086, 087, 088 e 089), revisar detalhadamente:

\* **Horários de Entrada e Saída:** Verificar se os horários de "1ª Entrada", "1ª Saída", "2ª Entrada", "2ª Saída", etc. estão corretamente configurados, conforme a descrição do anexo 3 (turno 086 como exemplo: 06:00 - 18:00 REC 3X2 FRONT).

\* **Período Noturno:** Se aplicável, verificar a correta configuração do "Início Período Noturno" e "Fim Período Noturno". Certificar-se de que o sistema está reconhecendo corretamente as horas noturnas, caso os turnos as incluam.

\* **Tolerâncias:** Verificar as configurações de tolerância para atrasos e saídas antecipadas ("Tolerância Atraso" e "Tolerância Saída"). Ajustes incorretos podem levar a cálculos errôneos de horas extras ou faltas.

\* **Intervalos:** Confirmar se os intervalos para refeição e descanso estão configurados de acordo com a legislação e política da empresa, e se estão corretamente parametrizados nos turnos.

\* **Tipo de Turno:** Verificar se o "Tipo Turno" (Normal, Flexível, etc.) está adequado para a operação.

\* **Comparar com a Descrição do Anexo 3:** Utilizar a descrição detalhada do anexo 3 como referência para conferir a configuração do turno 086 e, por similaridade, verificar se os demais turnos (087, 088 e 089) seguem configurações semelhantes e corretas.

### 2. Verificar a Jornada de Trabalho no SIGAGPE (Cadastro de Jornadas):

#### \* Acessar o módulo SIGAGPE (Gestão de Pessoal):

\* Navegar até o módulo **SIGAGPE** (Gestão de Pessoal).

\* Acessar: **Atualizações > Cadastros > Genéricos > Jornadas**.

#### \* Analisar as Jornadas Associadas aos Turnos:

\* Identificar se existe alguma Jornada padrão associada aos turnos 086, 087, 088 e 089.

\* Verificar se a "Carga Horária Semanal" e "Carga Horária Mensal" da jornada correspondem ao esperado para esses turnos (ex: 35h ou 36h semanais, conforme mencionado no ticket).

\* Certificar-se de que não há jornadas conflitantes ou inadequadas associadas aos funcionários que utilizam esses turnos.

### **3. Conferir o Calendário no SIGAPON e SIGAGPE (Calendário e Feriados):**

#### **\* Acessar o Calendário no SIGAPON:**

\* Navegar até o módulo **SIGAPON** (Ponto Eletrônico).

\* Acessar: **Miscelânea > Calendários > Calendário**.

#### **\* Acessar o Calendário no SIGAGPE:**

\* Navegar até o módulo **SIGAGPE** (Gestão de Pessoal).

\* Acessar: **Atualizações > Cadastros > Genéricos > Calendário**.

#### **\* Verificar o Calendário para o Período Relevante (24/03 a 01/04/25):**

\* Conferir se os feriados e dias não úteis (principalmente finais de semana) estão corretamente configurados para o ano de 2025.

\* Verificar se as configurações de DSR (Descanso Semanal Remunerado) estão adequadas e se as regras de DSR estão sendo aplicadas corretamente para os turnos em questão.

### **4. Investigar Possíveis Problemas de Integração e Time Zone:**

#### **\* Verificar Integração Ponto-Folha:**

\* Analisar se há alguma rotina de integração entre o SIGAPON e o SIGAGPE que possa estar com problemas, causando a transferência incorreta de dados ou a duplicação de informações.

\* Verificar logs de integração para identificar possíveis erros ou falhas durante a transferência de dados entre os módulos.

#### **\* Considerar Time Zone:**

\* Embora menos comum, verificar se há alguma configuração de Time Zone incorreta no Protheus ou nos relógios de ponto que possa estar causando o deslocamento das marcações para o dia anterior.

\* Certificar-se de que o Time Zone do servidor Protheus, banco de dados e relógios de ponto estão sincronizados e corretos para a localidade de Cajamar/SP.

### **5. Orientar o Usuário e Validar a Solução:**

#### **\* Entrar em contato com o usuário Victor Legieri Cortes:**

\* Informar que a equipe de TI está investigando a divergência nos turnos.

\* Explicar os passos que serão tomados para identificar e corrigir o problema.

#### **\* Realizar testes:**

\* Após realizar as verificações e ajustes nas configurações, solicitar ao usuário que re-apure o ponto dos funcionários afetados no período de 24/03 a 01/04.

\* Pedir ao usuário que valide se as horas estão sendo calculadas corretamente e se as divergências foram resolvidas.

#### **\* Documentar a Solução e Comunicar ao Usuário:**

\* Após a validação do usuário, documentar todas as alterações realizadas nas configurações do Protheus.

\* Retornar o contato para o usuário Victor, informando a causa da divergência (se identificada) e as ações corretivas tomadas.

\* Fornecer um passo a passo resumido das configurações verificadas e ajustadas, e orientações sobre como acompanhar e validar o cálculo do ponto no futuro.

\* Esclarecer a dúvida do usuário sobre a contabilização das horas totais e o registro das marcações, assegurando que o sistema está configurado para calcular as horas trabalhadas de acordo com o esperado para os turnos 086, 087, 088 e 089.

\* Reforçar a importância de manter os cadastros de turno, jornada e calendário sempre atualizados e corretos para evitar futuras divergências.

### **Caso os passos acima não resolvam o problema ou se a causa raiz não for identificada com as informações fornecidas:**

#### **\* Solicitar Informações Adicionais ao Usuário:**

\* Pedir exemplos concretos de matrículas de funcionários e datas específicas onde a divergência ocorreu.

\* Solicitar detalhes sobre a configuração atual dos turnos 086, 087, 088 e 089 no Protheus (prints das telas de cadastro dos turnos no SIGAPON).

\* Questionar se houve alguma alteração recente nas configurações do Protheus ou nos relógios de ponto que possa ter causado a divergência.

\* **Escalar o Ticket (se necessário):** Se a análise inicial e as ações corretivas não resolverem o problema, e caso necessite de uma investigação mais aprofundada ou de conhecimento técnico especializado, o ticket pode ser escalado para um nível superior de suporte ou para a equipe responsável pelo módulo SIGAPON.

Lembre-se que a análise detalhada das configurações e a validação com o usuário são cruciais para resolver este tipo de problema.

Atenciosamente,

**Especialista em Tecnologia - HelpDesk Luft**