



TOTVS

Notas Microsiga Protheus V11_POR

Notas Microsiga Protheus V11_POR

Todos os direitos reservados.

Todos os direitos reservados. Partes deste trabalho não podem ser reproduzidas, de forma alguma ou por meio algum - gráfico, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópias, gravações, digitações ou armazenamento de informações e sistemas de restauração - sem a permissão escrita do editor.

Os produtos referidos neste documento podem ser marcas registradas ou apenas marcas de seus respectivos proprietários. O editor e o autor não reivindicam a essas marcas registradas.

Uma vez que todas as precauções foram tomadas para a elaboração deste documento, o editor e o autor não se responsabilizam por eventuais erros ou omissões, ou por danos resultantes do uso das informações contidas neste documento ou do uso dos programas ou códigos-fonte que possam acompanhá-lo. Em nenhum caso o editor e o autor serão responsabilizados por quaisquer perdas de lucros ou qualquer outro dano comercial causado ou alegado, direta ou indiretamente, por este documento.

terça-feira, 22 de junho de 2010 - São Paulo - Brasil

Publicação

TOTVS S.A

Produção

Equipe de Documentação

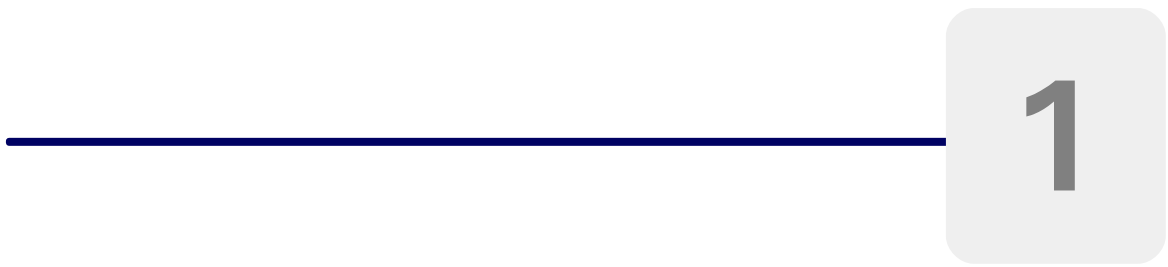


*Av. Braz Leme, 1717
02511-000 - São Paulo - SP
(11) 2099 7100 – Grande São Paulo
55 (11) 2099-7260
totvs.com.*

Sumário

Notas de Release MP11

Framework	6
BI	10
Controladoria	11
Ativo Fixo	11
Contabilidade Gerencial	12
PCO	14
PMS	15
Jurídico	18
Gestão Jurídica	18
Pré-Faturamento	21
Saúde	25
Gestão de Operadoras de Planos de Saúde	25
Materiais	30
TMS	30
WMS	31
Estoque e Custos	32
RH	33
Avaliação e Pesquisa de Desempenho	33
Gestão de Pessoal	34
Portal RH	35
Vendas e CRM	38
Faturamento	38
Controle de Lojas	39
CRM	43



O Inevitável Sucesso

Estamos aqui para anunciar mais uma de nossas promissoras soluções; não só uma nova versão, mas propostas de soluções tecnológicas inovadoras, vislumbrando novos horizontes e a certeza de que o nosso melhor “fazer” está no Microsiga Protheus 11®.

Nesta versão, concentramos grande massa de inteligência técnico-informacional, a fim de proporcionar ferramentas ágeis e dinâmicas para suporte à visão estratégica e tomada de decisões.

Propomos conceitos que vão além de uma solução administrativa, mas um jeito de viver TOTVS, com modelo de gestão único e integrado, um modo mais fácil, ágil e em comum acordo com as maiores, e melhores, vanguardas do mercado.

Sendo assim, a versão 11 chega com uma interface mais amistosa, intuitiva e leve. Além disso, para acompanhar a nova vestimenta, um novo browse também está disponível, com mais funcionalidades e acompanhando o usuário aonde quer que ele vá e muitas outras novidades que você conhecerá.

Ficamos muito felizes em finalizar esta breve resenha, sem precisar desejar sucesso a nossos clientes, pois o SUCESSO em todas as operações de seus empreendimentos será inevitável, uma vez que garantimos a automação e organização de todos os processos que um negócio pode ter.

Aproveite; este produto foi feito especialmente para você!

Framework

As soluções de Framework promovem:

- Infraestrutura para desenvolvimentos de soluções que utilizam uma plataforma TOTVS de desenvolvimento próprio chamada ByYou.
- Ferramentas para a manutenção do ambiente sistêmico.
- Soluções que auxiliam o trabalho do usuário.

Em desenvolvimento de software, Framework é uma abstração que une códigos comuns entre vários projetos de software, provendo uma funcionalidade genérica.

Ao contrário das bibliotecas, é o Framework quem dita o fluxo de controle da aplicação, chamado de Inversão de Controle.

Apresentação de Novas Funcionalidades:

Por estarmos sempre preocupados com a excelência de nossos serviços e produtos, desenvolveram-se as seguintes soluções:

Nova Identidade Visual

Para oferecer um software mais intuitivo e usual, sem deixar de ser bonito, desenvolveu-se a nova interface do Microsiga Protheus 11®.

Por meio de um comitê, realizaram-se diversos estudos de usabilidade para receber a nova identidade, a qual apresenta:

- Novas cores.
- Nova disposição das informações.
- Painel Agrupador.
- Botão Focal.

Novo Browse

Esta inovação, por ser mais amigável e intuitiva, foi feita para permitir maior ganho de performance nos acessos às informações cadastradas no Sistema.

Tal solução também permite que o usuário do Sistema configure o *layout* do *browse* para facilitar suas tarefas diárias.

Os recursos do Microsiga Protheus 11® *Browse* são:

- Pesquisar.
- Localizar.
- Filtrar.
- Imprimir.
- Configurar.
- Detalhes.
- Botões de ação.

Schedule

Onde o Schedule fica?

1. No Configurador, em que o acesso só é permitido a usuários com perfil de administrador.
2. Para usuários sem perfil de administrador, é possível visualizar apenas o monitor de execução, clicando em **Schedule**, na barra inferior do Microsiga Protheus 11®.

Sobre o Schedule:

É um processamento de tarefas, previamente, agendadas de acordo com o perfil do usuário cadastrado.

- Consome licença apenas durante sua execução.
- É um processamento distribuído.
- Agenda uma tarefa para mais de uma Empresa/Filial.
- Realiza agendamentos de qualquer rotina.
- Monitora a execução das tarefas geradas.
- Notifica as execuções via e-mail ou RSS.

Formação do Schedule

O Schedule é formado por três entidades principais:

- Gerenciadores:
 - Tarefas: colocam em fila as tarefas que precisam ser processadas.
 - Fila: encaminham, aos agentes corretos, as tarefas que estão pendentes na fila.
- Agentes:
 - São pequenas instâncias de servidores que direcionam tarefas para os executores disponíveis.
- Executores:
 - São threads preparadas com o ambiente configurado para o agente; são os executores responsáveis pelo processamento das tarefas.

EAI (*Enterprise Application Integration*)

O EAI promove a integração do Microsiga Protheus com outros ERPs e comporta-se da seguinte forma:

- Comunica-se via WebServices.
- Independente da integração, cada produto de software deverá possuir um conector EAI.
- O conector EAI é o responsável por enviar e processar o XML da transação, que é pré-determinado entre as partes.
- Para fazer a comunicação entre os conectores EAI, utiliza-se o ByYou ESB (ByYou Enterprise Service Bus).
- As novas rotinas desenvolvidas sob o novo padrão de desenvolvimento *Framework* já possuem o conector EAI nativo.

Gestão de Empresas

Esta inovação permite compartilhar as definições do modelo de dados entre empresas no Microsiga Protheus, além de introduzir o conceito de unidade de negócio.

Sendo assim, a partir desta versão, será seguida a estrutura empresarial:

- Filial: estabelecimento empresarial dependente de outro que pratica atos com validade jurídica ou fiscal.
- Unidades de Negócio: conjunto de filiais que estão dentro da mesma atividade econômica.
- Empresas: conjunto de filiais ou unidades de negócios que estão dentro da mesma dependência jurídica ou fiscal.
- Grupo de Empresas: conjunto de empresas que estão ligadas entre si por razões diversas e que compartilham as mesmas definições do modelo de dados.

É importante ressaltar que, no módulo Gestão de Pessoal Brasil, o tratamento de competência da folha será o mesmo para todas as empresas, unidades e filiais.

Sendo assim, se existirem mais de uma empresa, a regra do fechamento será igual para todas.

Catálogo de Personalizações

Esta inovação permite melhorar o gerenciamento dos pontos de entrada (*execblocks*) e pontos de chamada de templates (*template functions*), por meio da criação de um cadastro que desabilite funções do Sistema e/ou atribua retornos padronizados ou de teste, a fim de apoiar a escolha de customizações, padronizando operações personalizadas.

Gestor de Usuário

O Gestor de Usuários foi desenvolvido baseado na ISO 15.40, critérios de segurança em tecnologia da informação.

- A nova interface desta funcionalidade está dividida em:
 - Política.
 - Usuário.
 - Grupo.
 - Privilégio.
- Possibilita a segregação de funções (divisão de tarefas específicas para cada usuário).
- Novidades no acesso ao sistema:
 - Possibilidade no envio da senha do usuário por e-mail.
 - Informações do último acesso com o usuário informado: dia, hora e usuário de rede.

Microsiga Protheus Event Viewer

Permite que o sistema registre informações para o conhecimento do usuário.

Exemplo:

- Falha de um processo.
- Finalização de um relatório.

Para que seja possível visualizar os eventos registrados, o usuário precisa cadastrar-se para a leitura.

De acordo com o cadastro efetuado pelo usuário, os eventos podem ser recebidos via e-mail, visualizados pelo próprio Microsiga Protheus 11® ou por um leitor RSS.

Regra de Compartilhamento de Tabela

Esta inovação permite a definição automática do modo de acesso das tabelas, baseado em seus relacionamentos; ou seja, ao alterar o modo de acesso de uma tabela no Configurador, o Sistema automaticamente alterará o modo de acesso das tabelas vinculadas.

Por meio de dois campos criados no dicionário de integridade referencial (SX9), será possível determinar quais tabelas poderão ter modos de acessos diferenciados.

Business Intelligence

As soluções de BI reúnem uma gama de conteúdos e ferramentas que contribuem na coleta, análise e extração de informações, auxiliando o processo de tomada de decisão junto às áreas de gestão.

Atualmente, estão disponíveis as soluções:

- DW (*Datawarehouse*).
- SGI (Sistema de Gestão de Indicadores).
- BSC (*Balanced ScoreCard*).
- *iReports* (ferramenta integrada à biblioteca JasperReports).

Novas Funcionalidades

Para oferecer soluções práticas que apoiem nossos clientes em seu constante crescimento e aumento de lucratividade, na versão 11, foram disponibilizadas as seguintes funcionalidades:

Dashboard

Possibilita ao usuário criar painéis de gestão web, demonstrando, de forma gráfica, um panorama completo da empresa. Além disso, obtém dados de aplicações origens como DW, SGI ou qualquer outra aplicação que respeite o protocolo de comunicação

Integração ByYou ECM

Automatiza e agiliza todos os procedimentos do cotidiano de uma organização, por meio da integração entre o ByYou ECM (*Enterprise Content Management*), ferramenta utilizada para gerenciar o capital intelectual de uma empresa, o e Microsiga Protheus.

Com isso, processos como Solicitações de Compras e Aprovação de Propostas são concluídos de forma rápida e organizada, por meio de mecanismos de atribuição, regras e formulários pré-definidos.

Controladoria

A área de Controladoria oferece:

- Soluções para controle de direitos autorais, gestão contábil, gestão financeira, gestão de patrimônio, gestão de projetos e controle orçamentário.
- Painéis de gestão que facilitam o gerenciamento aliados a funcionalidades maleáveis.
- Concilia as necessidades legais com as práticas de mercado, otimizando as atividades de um empreendimento.

Ativo Fixo

Os processos de controle e gestão do patrimônio abrangem:

- Atividades de compras relacionadas à aquisição de materiais e serviços que serão classificados posteriormente, como itens do ativo permanente.
- Processo de classificação de materiais e despesas nas contas do permanente (investimentos, imobilizados, diferidos e intangíveis) e pelos processos de cálculo de amortizações, depreciações e exaustões desses itens.
- Processos que definem a permanência ou a baixa dos registros do patrimônio.

Novas Funcionalidades

Por estarmos sempre preocupados com a excelência de nossos serviços e produtos, desenvolveram-se as seguintes soluções:

Controle de múltiplas moedas

Elimina a limitação do ambiente e permite controlar mais do que cinco moedas ao mesmo tempo.

Tal possibilidade, além do cadastro das 5 moedas, com as quais o módulo Ativo Fixo já atuava, visa atender às demandas de controle e gestão estabelecidas pelos pronunciamentos contábeis do CPC – Comitê de Pronunciamentos Contábeis- em conformidade com a convergência das normas contábeis brasileiras às normas internacionais.

Dentro desse contexto, tal possibilidade permite a utilização de moedas com taxas de depreciação gerenciais ou contábeis, o que atende à determinação de segregar os controles do imobilizado das taxas de depreciação estabelecidas legalmente, no caso do Brasil pelo FISCO, das taxas de depreciação que representam a realidade operacional da empresa.

Isto não exime o analista de patrimônio de registrar e controlar adequadamente as reavaliações e ampliações que afetam o valor contábil e o valor fiscal do bem, utilizando os tipos de ativo adequados e

já disponíveis no módulo.

Redução ao Valor Recuperável de Ativos

Seguindo as regras estabelecidas pelos pronunciamentos contábeis do CPC – Comitê de Pronunciamentos Contábeis, em relação ao processo de convergências das normas brasileiras de contabilidade às normas internacionais, conforme Lei 11.638/Dez-2007.

Conforme estabelecido e emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (o CPC 01 – Redução ao valor recuperável de ativos), as empresas deverão aplicar ao menos uma vez por ano o teste de *impairment* em seus ativos de valor relevante.

Esse teste determinará o valor do bem em função de sua avaliação de mercado ou em função de sua capacidade de gerar recursos econômicos para a empresa.

Trata-se de um processo de análise de cenários, o qual é normalmente realizado por uma consultoria de patrimônio, em função da necessidade de um laudo que corrobore com o novo valor registrado para o bem avaliado.

Assim, a funcionalidade de redução ao valor recuperável de ativos permite o registro e acompanhamento dos bens que sofreram essa avaliação.

Contabilidade Gerencial

A contabilidade gerencial é o instrumento da administração responsável por fornecer as demonstrações mais completas para análise da situação econômico da empresa. Tais informações são a base para exercer quaisquer ações corretivas, vinculadas aos controles e acompanhamentos realizados pela instituição.

Novas Funcionalidades

As seguintes soluções foram agregadas ao Microsiga Protheus Contabilidade Gerencial na versão 11:

Consolidação Contábil Configurada com Movimentos

Elimina as limitações da funcionalidade de Consolidação Configurada atual.

O módulo Contabilidade Gerencial possuía dois processos de consolidação distintos:

- Consolidação Geral: baseada nos movimentos contábeis, a qual depende da sincronização entre cadastros de entidades e empresas/filiais de origem e a empresa/filial de destino.
- Consolidação Configurada: consolidação baseada nos saldos das contas no momento da consolidação, a qual permite a definição de uma regra de De/Para de entidades por meio do cadastro de Roteiro de Consolidação.

A nova funcionalidade de Consolidação Configurada por Movimentos é baseada nos lançamentos

contábeis, sendo que as regras de De/Para, definidas no roteiro de consolidação, afetarão as entidades utilizadas nos lançamentos.

Além desse tratamento, os lançamentos poderão ser aglutinados pelo critério de entidades e poderão ser especificados no cadastro do roteiro ou nos parâmetros de execução da rotina.

Visão Gerencial

Esta inovação foi implementada por meio da sintaxe "MOVIMENTOS=" para viabilizar a configuração de demonstrativos gerenciais mais complexos, como o DFC – Demonstrativo de Fluxo de Caixa, DVA – Demonstração de Valor Adicionado, ou até mesmo de demonstrativos clássicos como DRE – Demonstração de Resultado no Exercício, disponibilizou-se a sintaxe "MOVIMENTO=" para uso no campo fórmula na configuração de entidades gerenciais analíticas.

Essa sintaxe permite definir que o saldo da entidade gerencial analítica será composto pelas movimentações do período estabelecido no demonstrativo para as entidades especificadas (conta, centro de custo, item contábil e classe de valor).

Por exemplo:

Todos os movimentos da conta Clientes para o período do relatório.

Além deste recurso, poderão ser definidas as entidades partidas a serem consideradas para filtro dos movimentos.

Por exemplo:

Todos os movimentos da conta Clientes cuja a contra-partida seja Receita de Vendas.

Pensando em relatórios como o DFC, nos quais o recomendável é que seja utilizada uma entidade contábil para definir/classificar os movimentos em atividades operacionais, de investimento e de financiamento; caso o cliente não tivesse entidades contábeis disponíveis para tal classificação, pela análise dos movimentos seria possível extrair os dados adequados.

Para evitar a perda excessiva de performance nas rotinas de geração dos demonstrativos, a sintaxe "MOVIMENTOS=" somente pode ser utilizada em ambientes ByYou DBAccess por utilizar procedures.

FCONT - Livro Digital Fiscal Contábil de Transição

A ferramenta de FCONT, disponibilizada no módulo Contabilidade Gerencial, é formada por um conjunto de funcionalidades que permite a geração de arquivos no formato TXT, de acordo com o *layout* definido pela Instrução Normativa 949/2009 de 16 de junho de 2009, para posterior importação, validação e ajuste no sistema da Receita Federal Brasileira PVA-FCONT (Programa Validador da Escrituração FCONT), atendendo às exigências definidas pelas leis "Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007" e "Lei nº 11.941, de 27 de maio de 2009".

As funcionalidades contempladas são:

- *Wizard* de Escrituração do FCONT.
- Lançamentos contábeis de ajuste.
- Relatório de inconsistências.

Planejamento e Controle Orçamentário

O Planejamento de Controle Orçamentário compreende todos os recursos financeiros em projetos ou em atividades diárias. Para isto, o módulo conta com várias ferramentas eficientes e necessárias ao processo de desenvolvimento do orçamento de uma empresa.

Tal solução viabiliza um ambiente colaborativo, em que todos os usuários envolvidos no orçamento têm acesso às informações do processo.

A integração com os outros componentes da aplicação Microsiga Protheus 11® (Compras, Vendas, Financeiro, Estoques e Custos) promove o controle do processo orçamentário, oferecendo dados gerenciais precisos sobre o orçamento e a gestão da organização.

Novas Funcionalidades

Por estarmos sempre preocupados com a excelência de nossos serviços e produtos, desenvolveram-se as seguintes soluções:

A Configuração do Planejamento Orçamentário

A Configuração do Planejamento é composta pelos recursos de:

- Cadastro de Entidades de Planejamento.
- Cadastro de Tipos de Planejamento.
- Cadastro de Variações de Tipos de Planejamentos.

Com esta funcionalidade o ambiente permite a configuração de novas formas de planejamento, utilizando entidades orçamentárias vinculadas a ambientes ERP.

Essa inovação permite ao usuário configurar as entidades que serão utilizadas no processo de planejamento.

Tais preparos envolvem o cadastro de uma nova configuração de planejamento orçamentário ou dos tipos de entidades que serão usadas e seus vínculos com as entidades do ERP.

Por meio da interface de Configuração do Planejamento Orçamentário, serão definidos os seguintes componentes:

Tipos de Planejamento: em que definirá as operações da empresa que devem ser planejadas.

Essa ferramenta separa operações com naturezas diferentes ou até mesmo de uma única natureza com diferentes características.

Exemplo:

- Operações de naturezas diferentes são receitas, despesas, movimentos não operacionais folha de pagamento.
- Operações de única natureza com diferentes características são despesas de distribuição e Administrativas.

- **Estrutura do Tipo de Planejamento:** permite a escolha das entidades do ERP (tabelas do sistema) que serão utilizadas para detalhar os itens operacionais e financeiros da empresa no planejamento orçamentário.

A escolha das entidades do ERP diminui os riscos na previsão do orçamento. Assim, o usuário poderá fazê-las de maneira mais analítica, facilitando a descentralização entre as entidades orçamentárias (como conta orçamentária, classe, operação) e contábeis (como item contábil, classe de valor).

- **Variação do Tipo de Planejamento:** separa os diferentes movimentos que ocorrem dentro de uma única operação da empresa (tipo de planejamento).

As variações são movimentos de uma única operação com características diferentes que podem ter relações entre si de acordo com o seu tipo.

Os tipos de variação são diferentes formas de relacionar os movimentos de uma operação. São eles:

- Movimento (Movimento Normal).
- Relacionada (Antigo Cadastro de Receita Relacionada).
- Imposta (Antigo movimento relacionado).
- Contra partida (Movimentos de contra partida).
- Roteiro de Movimentos (Antigo cadastro de Grupo de Verbas e Roteiro de Verbas).
- Inicial (Saldo Inicial do planejamento a consultar saldos de planejamentos anteriores).
- Projetada (Projeção em percentuais de um valor em um determinado período).

Gestão de Projetos

Os processos da Gestão de Projetos abrangem:

- Indicação de progresso do trabalho realizado.
- Relacionamento de custos, prazos e cumprimento de trabalhos técnicos.
- Geração de informações em níveis adequados de concisão.
- Levantamento de tendências de evolução de custos e prazos.

O conceito de Gestão de Projetos compreende o gerenciamento das etapas, processos e indivíduos presentes em todos os processos de um projeto, de modo a traçar metas e prazos que sejam bem sucedidos, além de manter as informações atualizadas e oferecer controle total das etapas que compõem o desenvolvimento.

Novas Funcionalidades

Por estarmos sempre preocupados com a excelência de nossos serviços e produtos, desenvolveram-se as seguintes soluções:

Integração com módulo TOTVS Obras e Projetos

Trata-se da troca de informações por meio de *procedures* e *views* criadas no banco de dados da RM, executadas por meio das rotinas do Microsiga Protheus 11®.

Essas chamadas efetuadas pelo Microsiga Protheus 11® são intermediadas pelo ByYou DBAccess para o banco de dados.

Composição única de projetos

Nesta inovação, são usadas composições por projeto com possibilidade de alterações das composições.

Além disso, são usados insumos independente dos produtos.

Tipo de Restrição

Implantaram-se limitações sobre a data de início ou término de uma tarefa, possibilitando especificar a data de início de cada tarefa, o período em que ocorrerá ou, ainda, a partir de que data não poderá terminar.

As restrições podem ser:

- Flexíveis - não associadas a uma data específica.
- Semiflexíveis - necessitam de uma data de início ou de término mais próxima ou mais distante para uma tarefa.
- Inflexíveis - requerem uma data específica para início ou fim da tarefa, a qual pode ser agendada.
- Os principais ajustes que foram feitos nos cadastros Tarefas do Projeto e EDT do Projeto.

Esforço / Trabalho

Implementou-se, na versão 11 do Microsiga Protheus®, o conceito de esforço no projeto. Essa novidade permite ao usuário informar ou calcular as horas para executar uma tarefa indiferente do calendário, considerando todos os recursos atribuídos.

Na EDT, o esforço é a soma absoluta dos esforços das tarefas e EDTs abaixo dela, tal resultado pode também ser calculado pela fórmula "Duração x unidades atribuídas = Esforço."

Os conceitos de esforço podem ter os seguintes status:

1. Duração Fixa: duração da tarefa é um valor fixo que não será modificado por nenhuma alteração feita no esforço.
2. Esforço Fixo: as horas de esforço são um valor fixo que não será modificado por nenhuma alteração feita na duração da tarefa.
3. Unidade Fixa: as horas de esforço são um valor fixo que não será modificado por nenhuma alteração feita na duração da tarefa ou quantidade de esforço.

Períodos na exceção de calendário

Esta funcionalidade cadastra exceções dos calendários de atividades; o anterior já permitia informar uma data específica de exceção para que fosse tratada de forma diferenciada.

No entanto, agora, implementou-se um conceito para tratar um horário diferenciado por um determinado período; isto é, data de início e fim, ao invés de por dia.

Para tal, deve haver manutenção nos itens Exceção do Calendário e Gerenciamento de Projeto.

Substituição/troca de atividades dos recursos por lote

Agora, é possível transferir atividades dos recursos de um projeto. Esse item permitirá ao usuário substituir um recurso alocado em uma ou mais tarefas, por meio de filtros como equipe, *status* da tarefa ou expressões de filtro.

A partir dessa inovação:

- A substituição de recursos passa a ser por lote, ao invés de uma por vez.
- Na tela de Filtros, estão os itens para buscar o recurso e a atividade desejados.
- A tela de Seleção é onde o usuário seleciona e transfere as atividades.

Jurídico

A solução jurídica atende às exigências legislativas do país, leva a empresas, cujo *Know-How* não é o Direito, a informatização do judiciário, sem depender da consultoria de advocacia tercerizados.

Gestão Jurídica

A complexidade de um negócio dedicado à área jurídica já é bastante conhecida no mercado. Sendo assim, a TOTVS apresenta, nesta versão do Microsiga Protheus 11®, ferramentas que além de facilitar, organizam e otimizam a gestão advocatícia em escritórios do ramo.

Tais funcionalidades, conhecidas como cadastros auxiliares, são as tabelas das quais se utilizam todas as informações pré-estabelecidas pelos usuários/clientes e, eventualmente, serão usados em cadastros maiores como o de processos.

Um exemplo é o Cadastro de Motivo de encerramento, utilizado na tela de encerramento do processo.

Novas Funcionalidades

Desta forma, o Microsiga Protheus Gestão Jurídica oferece as seguintes soluções:

Cadastro de Rito

O rito é um procedimento formal, estabelecido por lei federal nos Códigos de Processo com etapas obrigatórias para o trâmite de um processo judicial ou administrativo.

Cadastro de Prognóstico

O prognóstico é a previsão feita pelo advogado de ganho ou de perda da ação judicial/administrativa, padronizada pela CVM.

Cadastro de Tipo de Ação

O tipo de ação é a forma processual de demandar ou pleitear ao Poder Judiciário ou ao Poder Executivo; é utilizado no cadastro de processos.

Cadastro de Decisão

Decisão é a solução dada a uma questão ou controvérsia, pondo fim a tal, por meio de sentença, despacho ou interlocutória, criando uma nova composição entre as partes contentoras ou litigantes.

Cadastro de Motivo de Encerramento

O cadastro de motivo de encerramento é utilizado para classificar o encerramento de um assunto jurídico.

Cadastro de Motivo de Alteração

O motivo de alteração é utilizado para indicar o motivo dos dados do processo terem sido alterados após o seu encerramento.

Cadastro de Tipo de Envolvimento

O tipo de envolvimento é utilizado para classificar o envolvimento de uma pessoa no assunto jurídico. Por exemplo: Autor, Reclamado e Contratante.

Cadastro de Cargo

O cadastro auxiliar de cargo é utilizado para cadastrar o cargo que o envolvido possuía na empresa que está sendo demandada.

Cadastro de Local de Trabalho

O cadastro auxiliar de local de trabalho é utilizado para cadastrar onde o envolvido trabalhava na empresa que está sendo demandada.

Cadastro de Fase Processual

Fase processual é a terminologia indicativa da fase do processo, que pode ser Postulatória, Instrutória, Recursal ou Executória.

Cadastro de Especialidade

A especialidade indica o ramo de atividade do especialista jurídico.

Cadastro de Preposto

O preposto é um participante da empresa, com vínculo formal e funcional, que a representa juridicamente em compromissos oficiais em delegacias do trabalho e fóruns.

Em alguns casos excepcionais, um preposto pode ser nomeado por uma procuração.

Cadastro de Resultado do *Follow-up*

O resultado do *follow-up* é utilizado para informar a situação atual do processo. Por exemplo, Pendente ou Efetuado.

Cadastro de Índice

O índice é utilizado na correção monetária dos valores do processo; pode ser um índice de correção ou a cotação de uma moeda.

Cadastro de Valores dos Índices

Neste cadastro, o usuário pode fazer o lançamento dos valores de um índice de correção ou da cotação de uma moeda.

Esse cadastro é interdependente ao cadastro de índice.

Cadastro de Forma de Correção

A forma de correção é utilizada na correção monetária dos valores do processo. Neste cadastro, é possível criar fórmulas, combinando índices e juros para atualizar valores.

Cadastros Auxiliares

A Gestão Jurídica utiliza cadastros auxiliares de outros módulos do Microsiga Protheus, são eles:

- Escritório.
- Área.
- Sub-Área.
- Idioma.
- Categoria do Participante.
- Participante.

- Centro de Custo.
- Banco.
- Moeda.
- Contato.
- Cargo do Participante.
- Função do Participante.

Pré-Faturamento

A Célula de Pré-Faturamento de Serviço promove:

- Soluções para gestão de Faturamento de Serviços.
- Relatórios de Análise Gerencial que facilitam a gestão do negócio.
- Colabora com metodologias de trabalho, otimizando a produção e aumentando rendimentos.

Por fornecer um produto maleável, adapta-se a qualquer metodologia de trabalho ou processo, permitindo à companhia desempenhar atividades de forma dinâmica, econômica e com qualidade.

Novas Funcionalidades

O Microsiga Protheus Pré-Faturamento de Serviço oferece as seguintes soluções:

Cadastro de Escritório

Utilizado para cadastrar escritórios (extensão da Filial do Microsiga Protheus), contém informações específicas para escritórios advocatícios/departamentos jurídicos.

Também permite a repetição de CNPJ por se tratar de locais físicos e não somente filial de uma empresa.

Cadastro de Área Jurídica

Usado para cadastrar as áreas do direito. Por Exemplo, Área Cível, Trabalhista, Tributária.

Cadastro de Sub-Área Jurídica

Viabiliza o cadastro das subdivisões da área jurídicas, de acordo com a necessidade do escritório, para análise gerencial.

Ressalta-se que este cadastro é interdependente ao Cadastro Auxiliar de Área.

Cadastro de Categoria do Participante

Cadastra as categorias dos participantes para indicar o nível do profissional, ao faturar horas do cliente.

Ao incluir uma categoria, o usuário deverá incluir todos os idiomas, associando-o à descrição para utilização nos relatórios.

Cadastro de Participante

Permite o cadastro dos participantes que serão utilizados no SIGAJURI e SIGAPFS.

Cadastro de Idioma de Faturamento

Nesta rotina, é possível cadastrar os idiomas que os relatórios de faturamento (enviados ao cliente) utilizarão.

Para tal, será necessário vincular o idioma aos tipos de atividades, tipos de despesas, categoria de participantes, serviços tabelados, indicando as descrições nos idiomas correspondentes.

Cadastro de Tipo de Atividade

Cadastra os tipos de atividades, utilizadas para identificar os tipos de trabalhos dos advogados (*Time Sheet*).

Cadastro de Tipo de Despesa

Nesta rotina, cadastram-se os tipos de despesas para classificar os lançamentos que serão reembolsados do cliente.

Cadastro de Tipo Relat. Faturamento

Cadastra os tipos de relatórios que serão utilizados no faturamento.

Cadastro de Tipo Carta de Cobrança

Indica os tipos de carta de cobrança que serão utilizados no faturamento.

Cadastro de Tipo de Originação

Cadastra os tipos de origens que poderão ser utilizados no cadastro de clientes/casos para determinar quanto um profissional receberá de participação.

Cadastro de Tipo Tab. de Serviços

Cadastra os tipos de tabela de serviços tabelados relacionados a marcas e patentes.

Cadastro de Serviços Tabelados

Permite os cadastros dos serviços tabelados, com os quais o escritório realiza a cobrança do cliente.

Cadastro de Situação Cob. Pré-Fat

Cadastra os tipos de cobrança das pré-faturas utilizados, para que o faturamento possa cobrar os revisores.

Cadastro de Retificação *Time Sheet*

Cadastra os tipos de *time sheets* revisados para indicar qual a maior ocorrência de erros nos lançamentos.

Cadastro de Tipo de Fatura

Classifica os tipos de fatura que serão utilizados no faturamento de parcelas fixas ou faturas adicionais.

Cadastro de Exceção Nr. Fatura

Cadastra a exceção de numeração de faturas que serão desconsideradas no momento da emissão da fatura.

Cadastro de Moedas Bloqueadas

Bloqueia a emissão de faturas do escritório por determinada moeda.

Cadastro de Motivo Cancel.Fatura

Cadastra o motivo de cancelamento de fatura, que será utilizado quando tal situação ocorrer.

Cadastro de Tipo Protocolo Fatura

Cadastra o tipo de protocolo das faturas enviadas ao cliente.

Saúde

A Célula de Saúde dedica-se ao desenvolvimento de soluções com as melhores práticas de mercado para o gerenciamento de operadoras planos de saúde.

Sendo assim, por meio de relatórios, painéis de gestão e interfaces facilmente adaptáveis a quaisquer metodologias, promove:

- Soluções para a Gestão de Operadoras de Saúde.
- Portal de relacionamento com a Rede Credenciada.
- Integrações com soluções de CRM.
- Autorizador WEB.
- Integrações com módulos de BI.
- Atendimento a todas exigências legais da ANS (Agência Nacional de Saúde).
- Integração *BackOffice*.

Gestão de Operadoras de Saúde

O conceito de Gestão de Operadoras de Saúde engloba uma solução completa e integrada com módulos de ERP (Financeiro, Contabilidade, RH, Call Center, Compras, DW e SGI).

Suas principais funcionalidades são:

- Gerenciamento de clientes e prestadores.
- Administração de contratos.
- Estruturação de produtos.
- Atendimento.
- Auditoria de contas médicas.
- Faturamento.
- Pagamento.

Apresentação de Novas Funcionalidades

A área de Saúde oferece as seguintes soluções:

Novas Funcionalidades no Portal do Prestador

Adequações do portal, para que a operadora de saúde e seus prestadores:

- Durante o pré-atendimento, é possível validar o beneficiário, via dispositivo biométrico.
- Utilizem o conceito de Biometria e tenham suporte à tal funcionalidade.
- Solicitem, via portal, Guias de Internação no padrão TISS.
- Possam, via segmento odontológico, além de solicitar e executar guias no padrão TISS, extrair demonstrativos e relatórios neste padrão.

Painéis de Gestão *Off-Line*

As implementações nos Painéis *Off-line* foram feitas para ampliar a visão gerencial e viabilizar a tomada de decisões e ações preventivas junto aos clientes e aos prestadores de serviço, focando nas principais áreas de controle da operadora de saúde, por meio do monitoramento de indicadores e da utilização dos novos recursos.

Sendo assim, os Painéis *Off-Line* oferecem informações consolidadas da operadora de saúde voltadas para:

- Custos.
- Receitas.
- Sinistralidade.
- Atendimentos Médicos.
- Atendimentos Odontológicos.
- Quantidade de Movimentações de Beneficiários (Inclusões e Exclusões).

Importador e sincronizador da Massa de Vidas

O Importador/Sincronizador da Massa de Vidas oferece as seguintes soluções:

- Importação de uma massa de famílias, usuários e opcionais referentes a beneficiários de uma operadora de plano de saúde.
- Disponibiliza o modelo de *layout*, para que as empresas enviem os dados à operadora de saúde, para que, posteriormente, sejam incluídos de maneira automática no Sistema.
- Ferramenta a ser utilizada em novos projetos de implantação para auxiliar na migração da base de dados de um sistema legado.

Integração entre lotes de cobrança e guias faturadas com impostos do Uruguai e Colômbia

- As inovações feitas para os países Uruguai e Colômbia são:

- Integrar os lotes de cobrança e as guias faturadas com o cálculo dos impostos localizados dos países Uruguai e Colômbia.
- Permitir que sejam apurados os impostos desses países, calculados pela rotina de faturamento do plano de saúde, integrada à Nota Fiscal de Saída do módulo de Faturamento.

Todas as funcionalidades do faturamento continuam da mesma forma; a implementação contemplará, apenas, a necessidade de vínculo do cálculo dos impostos.

Melhor Visibilidade de Rotinas

Nas funcionalidades abaixo, foi desenvolvido o dimensionamento automático com base na resolução do monitor de vídeo utilizado e com isso aumentando sua usabilidade.

- Atualizações / Contrato / Família / Grupo Empresa (PLSA660).
- Atualizações / Produto Saúde / Produto Saúde (PLSA800).
- Atualizações / Auditoria / Auditoria Conta (PLSA790).
- Atualizações / Proc. Contas / Digitação Contas (PLSA498).
- Consultas / Cadastros / Posição Usuário (PLSA730).
- Consultas / Marcação de Consulta / Agenda Médica (PLSA300).
- Consultas / Marcação de Consulta / Recepção (PLSA315).

Carga Automática

O Microsiga Protheus 11® garante a carga automática de tabelas padrões de mercado para ganho de eficiência em novos projetos, além assegurar maior assertividade aos processos de clientes.

Tabelas
B04 - Sistemas Dentários
B07 - Tabelas DIOPS
B09 - Faces
B18 - Tipos de Logradouro
BA2 - Grupos de Operadoras
BA7 - Motivos de Liberações
BAB - Tipos de Operadoras

BAG - Classes da Rede de Atendimento
BAH - Siglas de Conselhos Regionais
BAQ - Especialidades
BAR - Horários Especiais
BAT - Grupos de Carências
BCJ - Tipos de Serviços
BCL - Tipos de Guias
BCT - Motivos de Glosas
BD1 - Locais de Atendimento
BD2 - Documentos
BD3 - Unidades de Medida de Saúde
BDL - Classe de Carência
BDR - Tipo de Admissão
BE5 - Grupos de Produtos
BE8 - Tipos de Intercâmbio
BEU - Motivos de Prorrogações
BEW - Tipos de Nascimentos
BF7 - Abrangências
BFQ - Lançamentos do Faturamento
BG1 - Formas de Bloqueios Famílias
BG3 - Formas de Bloqueios da Família
BGR - Vias de Acessos
BGY - Tipos de Pacientes

BH7 - Grupos de Serviços
BI4 - Tipos de Acomodação Internação
BI5 - Tipos de Redes de Atendimentos
BI6 - Segmentação
BI7 - Classes de Operadoras
BIG - Cargo Social
BIH - Tipos de Usuários
BII - Tipos de Contratos
BIM- Contatos das Operadoras
BIY - Tipos de Saídas
BJ1 - Modalidades de Cobrança
BJE - Classes de Procedimentos
BKF - Tabelas de Portes Anestésicos
BL9 - Faixas Etárias Padrão
BLM - Setores de Trabalho
BLR - Lançamentos de Pagamentos
BN5 - Padrões de Conforto

Materiais

A área de Materiais, Distribuição e Logística & Qualidade promove soluções para gestão de processos logísticos, de acordo com as expectativas de seus usuários e tecnologias atuais, por estar atenta aos negócios de seus clientes, sempre antecipa e, imediatamente, resolve os desafios presentes na cadeia logística.

TMS (*Transportation Management System*)

A solução TMS (Gerenciamento de Transportes) atende a diversos segmentos de transportes, entre os quais destacam-se, principalmente, o fracionado e o de carga fechada "dedicado".

Trata-se de uma solução multimodal, preparada para atender ao transporte de carga pesada e a todas as exigências requeridas pela legislação nacional.

É totalmente integrada ao controle de estoque e custos, livros fiscais, contabilidade, gestão de pessoal, financeiro e manutenção de ativos.

Apresentação de Novas Funcionalidades

O Microsiga Protheus Gestão de Transportes oferece as seguintes soluções:

TDA – Taxa de Difícil Acesso

Esta inovação adequará o módulo TMS, para que efetue a cobrança de taxas adicionais, quando o remetente (coleta) e/ou destinatário (entrega) estiverem em regiões de difícil acesso.

O cálculo da taxa será apurado com base no valor total do frete, considerando os valores mínimo e máximo.

TRT – Taxa de Restrição de Trânsito

Adaptações sistêmicas para permitir que transportadores efetuem cobrança de taxas adicionais, quando o remetente (coleta) e/ou destinatário (entrega) estiverem em regiões restritas à circulação de veículos de transporte de carga.

O cálculo da taxa será apurado com base em um percentual sobre o valor total do frete, considerando um valor mínimo e máximo por tabela.

Número da NF-e no documento de transporte

O objetivo da Nota Fiscal Eletrônica é implementar um sistema de emissão eletrônica de notas fiscais,

das operações comerciais efetuadas no mercado interno, possibilitando a substituição do método de emissão tradicional (por papel).

Para os transportadores que geram os recibos provisórios de serviços (RPS), o módulo de gestão de transporte permite a pesquisa e consulta às NF-es autorizadas pelo arquivo de retorno das prefeituras.

AWB Cotações

Esta inovação adequará o módulo TMS para possibilitar que a transportadora escolha a melhor companhia aérea.

Visualização do Prazo de Entrega

Esta inovação adequará o módulo TMS para possibilitar que a transportadora consulte com rapidez a previsão de entrega para uma determinada região ou cliente.

WMS (*Warehouse Management System*)

A solução WMS (Gerenciamento de Armazenagem) é responsável pelo controle de produtos dentro do armazém ou área de armazenamento da empresa.

Esta solução está totalmente integrada aos módulos:

- Controle de Estoques e Custos.
- Compras.
- Contabilidade.
- Gestão de Pessoal.
- Financeiro.
- Manutenção de Ativos.

Apresentação de Novas Funcionalidades

O Microsiga Protheus Gestão de Armazenagem oferece a seguinte nova solução:

Montagem de Volumes por Coletores de Radio Frequência

Esta solução viabiliza ao armazém a montagem de volumes de produtos que fazem parte de um pedido de venda, movimentação interna ou montagem de carga.

A montagem de volume será permitida após a movimentação do WMS.

Estoque e Custos

A GDP de Materiais & DL promove soluções para:

- Gestão de suprimento, armazenagem, manufatura e expedição.
- Gestão dos processos logísticos, de acordo com as expectativas e tecnologias atuais, antecipam e resolvem os desafios presentes na organização da cadeia organizacional.

Apresentação de Novas Funcionalidades

O Microsiga Protheus Gestão de Armazenagem oferece a seguinte nova solução:

Integração Microsiga Protheus® x PimsGrãos (Próxima)

A integração do PIMSGrãos (solução TOTVS para agronegócio) com o Microsiga Protheus via ByYou ESB (solução ByYou para integração de sistemas) foi projetada, utilizando o conceito de mensagem assíncrona, com filas específicas para envio e recebimento de dados, os quais são constituídos de arquivos XML.

Tanto para o envio como para o recebimento, o ByYou ESB provê a tradução dos arquivos XML, usando o padrão SXLT, desenhado em um mapa de tradução para cada processo/transação.

Agora, já possível associar ambos produtos na seguintes transações:

- Cadastro de Grupo de Produtos.
- Cadastro de Unidade de medida.
- Cadastro de Produtos.
- Cadastro de Fornecedores.
- Cadastro de Centro de Custo.
- Cadastro de Cargos.
- Cadastro de Funcionários.
- Situação do Funcionário (Afastamento).
- Saldo do centro de custo (Calendário Contábil).
- Depreciação de Bens (Cálculo Mensal).
- Custo dos itens (Saldos em estoque) .
- Movimentos internos.

Recursos Humanos

A área de RH (Recursos Humanos) é responsável pelo desenvolvimento de soluções que atendam às necessidades de mercado e que estejam de acordo com as legislações vigentes nos países em que a TOTVS atua, envolvendo:

- Gestão de Pessoal.
- Cargos e Salários.
- Treinamento.
- Recrutamento e Seleção de Pessoal.
- RH On-line (Terminal de Consulta do Funcionário).
- Avaliação e Pesquisa de Desempenho.
- Ponto Eletrônico.
- Acompanhamento de Processos Trabalhistas.
- Arquitetura Organizacional

Além de estruturar operações, os módulos que compõem a estrutura do RH possuem painéis de gestão, contemplando os principais indicadores, relatórios gerenciais e de controle.

Os módulos de RH estão em constante evolução para fornecer produtos maleáveis que se adaptem a qualquer metodologia de trabalho ou processo, disponibilizando todos os recursos, para que as atividades da solução sejam realizadas de forma dinâmica e com qualidade.

Avaliação e Pesquisa de Desempenho

O ambiente Avaliação e Pesquisa de Desempenho viabiliza, monitora e controla todo o processo de gestão de performance e desenvolvimento, permitindo diversas formas de avaliações ou pesquisas de desempenho, como por exemplo, avaliação por competências, avaliação por projetos, avaliação por plano de metas etc.

Este ambiente permite obter métricas sobre a avaliação dos recursos humanos da organização, apontando os elementos que facilitam o desenho das ações para melhorar o desempenho, ajustando-se eficientemente à dinâmica da empresa e planejando o seu desenvolvimento.

Apresentação de Novas Funcionalidades

As seguintes soluções foram agregadas ao Microsiga Protheus Avaliação e Pesquisa de Desempenho nesta versão:

Integração com o módulo de Cargos e Salários

Implementada funcionalidade para atualizar automaticamente as habilidades dos funcionários de acordo com o resultado de suas avaliações.

Integração com o módulo de Treinamentos

Implementada funcionalidade para sugerir treinamentos a partir da comparação das habilidades exigidas pelo cargo com as habilidades do funcionário.

Gestão de Pessoal

O Gestão de Pessoal destina-se ao controle e automação das atividades relacionadas à administração de pessoas, tais como o cálculo da folha de pagamento, tributos incidentes sobre a folha, férias, rescisão contratual e obrigações anuais.

Nos cálculos, são considerados os dados cadastrais informados, as configurações definidas, os valores desejados, as verbas e seus identificadores de cálculo.

Para cada cálculo, há procedimentos prévios que permitem ao sistema gerar o resultado final esperado.

Apresentação de Novas Funcionalidades

As seguintes soluções foram agregadas ao Microsiga Protheus Gestão de Pessoal na versão 11:

Assistência Médica e Odontológica por Faixa Etária

Implementou-se o Cálculo de Assistência Médica e Odontológica de acordo com a faixa etária para os funcionários, dependentes e agregados.

O desconto de Assistência Médica e Odontológica será calculado automaticamente pelo cálculo da Folha de Pagamento, utilizando a faixa etária.

Atualmente, o Sistema possui o cálculo de Assistência Médica definido pela tabela de parâmetros e que permite apenas a configuração do cálculo por valor e faixa salarial, além de um valor a descontar por dependente.

Item Contábil e Classe de Valores

A quebra por Item Contábil e Classe de Valores foi implementada no relatório da folha de pagamento, em que será utilizada para realizar a conferência do cálculo.

Auxílio Creche

Implementou-se o pagamento do Auxílio Creche vinculado a um determinado sindicato no cálculo da folha de pagamento e que poderá ser realizado pelo cadastro de uma tabela auxiliar, vinculado ao Cadastro de Sindicato ou por lançamento individual por dependente, no Cadastro de Dependentes.

Gestão de Empresas

Gestão de Empresas permite que se definam os processos de diversas empresas, unidades de negócios e filiais, promovendo a consolidação do fechamento único para todo o grupo.

Portal RH

As ferramentas de Gestão do Capital Humano são voltadas aos funcionários da própria organização para controle e mapeamento do capital individual de conhecimento e *background* de seus integrantes.

Toda a gestão de performance individual e coletiva, bem como a montagem e acompanhamento de planos pessoais de desenvolvimento são realizados via Portal de Gestão do Capital Humano e seus serviços, formando a base para o sistema de gestão de performance e desenvolvimento pessoal, auxiliando no preenchimento de avaliações de performance e desempenho de acordo com os alinhamentos gerais da organização.

Apresentação de Novas Funcionalidades

As seguintes soluções foram agregadas ao Microsiga Protheus Gestão do Capital humano nesta versão:

Solicitação de Férias

Permite aos colaboradores solicitarem suas férias, informando a data inicial e a quantidade de dias desejados. A solicitação só será possível se o colaborador possuir períodos aquisitivos vencidos e dias pendentes de férias.

Solicitação de Treinamentos

Possibilita aos colaboradores consultarem os treinamentos em aberto e a solicitarem suas inscrições.

Divulgação e Inscrição para Vagas Internas

Permite aos colaboradores consultarem as vagas internas da empresa, bem como, solicitarem suas

inscrições para tais.

Justificativa de Horários

Permite aos colaboradores justificarem ausências, informando data, hora inicial e final e o motivo de sua ausência.

Solicitação de Ação Salarial

Possibilita aos gestores solicitarem aumento salarial aos funcionários por promoção, dissídio coletivo ou qualquer outro fator.

Solicitação de Transferência

Permite que os gestores solicitem a transferência de seus subordinados para outra empresa, filial, centro de custo, departamento ou posto.

Solicitação de Desligamento

Possibilita aos gestores solicitarem o desligamento de seus subordinados, informando o motivo.

Solicitação de Novos Postos e Aumento de Quadro

Permite que os gestores solicitem aumento de quadro em um posto já existente ou solicitem novos postos de trabalho.

Solicitação de Novas Contratações e Substituições

Possibilita aos gestores solicitarem novas contratações para um posto de trabalho já existente ou solicitarem substituições de um funcionário por outro funcionário.

Consulta Dependentes

Apresentará as informações dos dependentes dos colaboradores.

Consulta Afastamentos

Permite a consulta de todos os afastamentos dos colaboradores lançados no Sistema.

Demonstrativo de Pagamento

Os colaboradores poderão consultar os seus demonstrativos de pagamento de folha de pagamento, adiantamento e do 13º salário, conforme os cálculos efetuados no sistema.

Recibo de Férias

Permite aos colaboradores visualizarem os seus recibos de férias, conforme os cálculos efetuados.

Currículo da Equipe

Permite aos colaboradores visualizarem as diferenças entre os valores das competências exigidas pelo cargo do funcionário e os valores de cada conquista do funcionário.

Apresentação de Gaps de Competência

Permite aos colaboradores visualizarem as diferenças encontradas entre as pontuações dos fatores de avaliação associadas ao funcionário e os fatores de avaliação associados ao cargo.

Apresentação de Gaps de Fatores de Avaliação

Permite aos gestores consultarem o currículo de todos os colaboradores de sua equipe.

Vendas CRM

A área de Vendas e CRM dedica-se ao desenvolvimento das melhores soluções de mercado para o gerenciamento e controle de processos de vendas, desde a sua estruturação até o pós-venda, utilizando-se de diversas integrações com *hardwares* e *softwares* de terceiros; também é responsável pela manutenção dos módulos como Faturamento, Call Center, Front Loja, Controle de Lojas, Field Service.

Faturamento

O conceito do Faturamento compreende o gerenciamento dos processos de venda, da oportunidade, em que podem ser controlados diversos aspectos como concorrência, pontos fortes e fracos do produto vendido, até o fechamento do pedido de venda.

Por meio da *workarea*, o vendedor pode controlar todas suas contas, suas visitas, tarefas e oportunidades, a partir do seu Outlook, via integração feita entre o Microsiga Protheus 11® e o Microsoft Exchange Server®.

Apresentação de Novas Funcionalidades

As seguintes soluções foram agregadas ao Microsiga Protheus Gestão do Capital humano nesta versão:

Acesso direto aos contatos do cliente/prospect/suspect a partir da tela de cadastro da entidade

Esta inovação facilita o acesso aos contatos da entidade para cadastrar clientes, pois, para verificar dados de clientes, *prospects* ou *suspects*, há uma ação que exibe os contatos associados à entidade atual, facilitando o uso de tais informações.

Nova interface da *Workarea*

A nova interface da *Workarea* está dividida em painéis, facilitando a navegação.

- No painel principal, serão exibidas todas as contas de suspects, prospects e clientes do vendedor conectado ao sistema.
- No painel Processos de Vendas, são exibidos os botões relacionados às contas, em que o usuário poderá cadastrar oportunidades de venda, agendamentos de visitas e tarefas associadas.
- O painel Cadastros contém ações relacionadas à entidade selecionada na parte superior da tela.

Integração da Workarea com o Microsoft Exchange Server.

Os agendamentos e tarefas poderão ser sincronizados com o Microsoft Exchange Server®. Assim, o usuário poderá consultar suas atividades via Microsoft Office Outlook®, sem precisar acessar o sistema.

Cadastro de categorias de produtos com opção de bloqueio de categorias.

Disponibilizou-se um controle para permitir que uma categoria de produtos seja bloqueada, impedindo seu uso. Uma vez bloqueada, os produtos que estavam associados a ela poderão ser utilizados novamente em outra categoria.

Isso permite que relatórios ou consultas futuras exibam a categoria em que um produto estava no momento da comercialização, mantendo o histórico correto.

Venda Direta.

Foi desenvolvida uma rotina de venda para varejo (Venda Direta) no módulo Faturamento, baseada na Venda Assistida, do módulo Controle de Lojas.

Assim como a Venda Assistida, a Venda Direta permite o pagamento com cartão de crédito ou débito, executando a operação TEF conforme o cadastro da estação para operações de emissão de nota fiscal.

Controle de Lojas

A área de Vendas dedica-se ao desenvolvimento das melhores soluções de mercado para:

- Redes de lojas.
- Supermercados.
- Gestão de Análise de Crédito.
- Segmento Farmacêutico.
- Postos de Combustíveis.
- Ópticas.
- Distribuição e Comércio de Mercadorias.

As características do Controle de Lojas, concentradas na rotina de Venda Assistida, é oferecer interfaces para gerações de orçamento e emissão de cupom fiscal. Assim, torna-se um produto maleável para atender redes de lojas de *shopping*, celular, calçados e magazines.

Além disso, possui toda a integração necessária para operações de cartão de crédito e débito.

Os softwares voltados para emissão de cupom fiscal têm grande atenção por parte do fisco brasileiro. Assim, o Controle de Lojas já está homologado e inscrito nas principais secretarias da fazenda.

Novas Funcionalidades

Na versão 11, estão disponíveis as seguintes novas funcionalidades:

Produtos Equivalentes

Esta inovação permite a associação de produtos semelhantes.

Assim, o vendedor, no ato da venda, poderá consultar o Sistema para aumentar as ofertas aos clientes.

Ficha Técnica de Produtos

Esta inovação foi feita, para que se cadastrem os complementos de produtos. Assim, o vendedor terá informações adicionais sobre os produtos do estabelecimento, possibilitando-o responder a quaisquer dúvidas de seus clientes.

Promoção Relâmpago

Esta inovação foi feita com a implementação do Cenário de Vendas do Faturamento, também disponível no Controle de Lojas.

Assim, é possível programar o preço de um determinado produto por período e conceder descontos entre outras operações.

Depois de ativar o cenário de vendas, as tabelas que são utilizadas para compor o preço são o DA0 e DA1.

Lançamentos Contábeis On-Line (legislação México)

Para atender à legislação mexicana, nesta versão, será possível gerar lançamentos contábeis on-line das operações de venda, cancelamento, fatura global, nota fiscal sobre cupom, troca e devolução.

Ordem de Produção por Ponto de Pedido

Esta inovação permite ao usuário cadastrar uma estrutura de produto (pai e filho), para que ao final de cada venda, seja abatida no estoque.

Assim, ao executar a rotina Ordem de Produção por Ponto de Pedido (manual ou agendada), serão geradas as ordens de produção necessárias.

Múltiplos Vendedores para uma Venda

Visando melhorar a rotina de comissão de vendedores, desenvolveu-se a possibilidade de informar um vendedor para cada item em uma única venda.

Assim, a possibilidade de comissão, que antes era feita pelo cabeçalho da venda, agora, passará a ser pelos itens da venda.

Integração Microsiga Protheus & TOTVS Corpore

Esta inovação apresenta a melhoria disponibilizada no Microsiga Protheus 11®, que possibilita a integração entre algumas tabelas e processos do módulo FrontLoja/SigaLoja e o produto TOTVS Nucleus (o ERP básico da linha Corpore®, em que fica a retaguarda de módulos como Compras e Estoque), utilizando a funcionalidade de integração via EAI (*Enterprise Application Integration*, módulo Microsiga Protheus 11® que gerencia a fila de mensagens entre integrações) e ByYou ESB (roteador entre as mensagens).

Tais tabelas e processos serão integrados por meio de mensagens em formato XML e serão enviadas de um sistema para o outro passando pelo ByYou ESB.

Integração Microsiga Protheus® & TFS Tools (análise de crédito)

A Integração do Microsiga Protheus 11® com o Intellector avalia o risco do cliente no momento da venda e calcula o limite de crédito em seu cadastro e alteração.

O Intellector é uma ferramenta especialista de gestão de políticas da TOTVS FINANCIAL SERVICES, utilizada amplamente pelas instituições financeiras para a automatização da análise de crédito para seus contratos de financiamento e cálculo de limites de cartões de crédito.

Ela permite a análise dos dados do cliente em conjunto com consultas a diversas instituições externas (como Serasa® e SPC®), facilitando e assegurando às empresas que a sua política de crédito está sendo aplicada de forma uniforme a todas as suas transações.

A comunicação entre ambos será feita através de *WebService*.

As mensagens enviadas ao Intellector são do tipo XML, que será gerado, respeitando o *layout* aceito pelo *Intellector*.

Legislação PAF-ECF

É um programa desenvolvido para possibilitar o envio de comandos ao software básico do ECF, sem capacidade de alterá-los ou ignorá-los

Atende à exigência legal Convênio ICMS 85/01 – Cláusula septuagésima segunda, inciso V.

Este programa abrange todos os estados (exceto Mato Grosso) e Distrito Federal (Convênio ICMS 15/08 – Cláusula décima sexta).

Mudanças Significativas

Entre os 53 requisitos exigidos pela legislação, os principais são:

- O PAF-ECF deve operar de forma "*Stand-Alone*"; ou seja, seu funcionamento deve independar da rede de comunicação estar ativa ou inativa.
- Venda concomitante (independente do estado).
- Pré-Venda - O consumidor recebe um código e dirige-se até o caixa. No caixa, importa os dados de acordo com o código e finaliza a venda.
- Não há impressão de orçamento.
- Caso o orçamento gerado não tenha sido usado, ao final do dia, deve-se imprimir e cancelar o cupom fiscal desta pré-venda.
- DAV - Imprime o orçamento e finaliza no PAF-ECF (PDV/ECF). A impressão do orçamento tem que respeitar o layout estabelecido pelo CONFAZ. Dependendo da unidade federada, a impressão deve ser feita em ECF.
- Menu Fiscal - disponível em todas as telas da aplicação, sem restrição de acesso.

Para atender a tais regras, as mudanças sistêmicas no Microsiga Protheus Front-Loja foram:

- Para PDV (Ponto de Venda) - Fechamento da Venda.
- Para operações de auto-serviço.
- O modo *Stand-Alone* nativo.
- Sair homologado e inscrito no CONFAZ.
- No Microsiga Protheus Controle de Loja, as mudanças foram:
 - Para operação de DAV e PRÉ-VENDA.
 - Utilização para PDV (desde que *Stand-Alone*).
 - Utilização em ilhas de atendimento com o Front-Loja no PDV.
 - Sair homologado e inscrito no CONFAZ para operações de venda (*stand-alone*).
- Sub-Segmentos do varejo:
 - Front-Loja:
 - Template de Drogarias.
 - Controle de Lojas (Venda Assistida):
 - Template de Postos de Combustíveis.
 - Template de Óptica.
 - Template de Distribuição e Comércio de Mercadorias.

Customer Relationship Management

O *Customer Relationship Management* é um conceito que coloca o cliente no centro do desenho dos processos do negócio, desenvolvido para perceber e antecipar as necessidades de seus consumidores atuais e potenciais, de forma a supri-las da melhor forma.

Novas Funcionalidades

As novas funcionalidades do módulo Microsiga Protheus *Call Center* no *Service Desk* (processo de integração entre os módulos Teleatendimento, Gestão de Não-conformidades e Gestão de Projeto) são:

Múltipla Associação de Chamado

Agora, é possível associar diversos chamados a um único. Na janela *Service Desk*, pode-se selecionar múltiplos chamados.

SLA (*Service Level Agreement*) Transcorrido

A melhoria SLA transcorrido possibilita que o operador visualize na janela *Service Desk* o tempo total em horas corridas e a sua representatividade em relação ao tempo que falta para chegar à data limite do SLA.

Filtros Personalizáveis

Também para facilitar o gerenciamento dos chamados, disponibilizou-se uma melhoria que permite criar e gravar filtros personalizados que podem ser utilizados sempre que a rotina do *Service Desk* for executada.

Exibição de Incidente

Ainda na tela *Service Desk*, no rodapé, é possível visualizar o incidente que o cliente informou na abertura do chamado posicionado, facilitando assim sua identificação.

Seleção de chamados.

Na tela do *Service Desk*, é possível marcar e desmarcar todos os chamados exibidos na lista.

Melhorias no Teleatendimento

Alerta para cliente diferenciado

A melhoria Alerta para Cliente Diferenciado é uma ferramenta que poderá ser utilizada para personalizar o atendimento a clientes considerados especiais.

O cliente poderá ser configurado com uma identificação de seu perfil e uma observação; sempre que o operador iniciar um atendimento para esse cliente, será exibida uma tela informando o seu perfil configurado.

Já na tela *Service Desk*, é possível visualizar o perfil do cliente e as observações sobre ele.

Filtro do teleatendimento dependente do assunto

Para melhorar a velocidade e a usabilidade da janela do teleatendimento, os campos campanha, produto, categoria, causa, origem e efeito, serão filtrados de acordo com o assunto configurado.

Essa configuração pode ser efetuada pela rotina Assuntos x Informações do chamado.

Procura na seleção de contatos

A melhoria **Procura na Janela de Seleção de Contato** pode ser utilizada ao pressionar [F3] no campo de contato.

Na janela exibida, o cliente e o contato podem ser selecionados para o teleatendimento.

Para facilitar a localização do contato, abaixo da lista, foi adicionada uma caixa de texto, para que o operador possa localizar qualquer informação do contato de modo rápido e eficiente.

Consulta à FNC a partir do chamado

Para facilitar a visualização da FNC ao alterar ou visualizar um chamado, o operador poderá acessar a FNC aberta pelo chamado, se houver uma FNC.

Melhorias gerais

Melhoria no assistente de associação

Esta melhoria fez duas alterações simples no assistente de associação, sendo que, em uma delas, foi a

habilitação da opção Voltar.

A outra alteração não permite que o assistente de associação seja aberto novamente quando o chamado é reaberto.

Grupo de Atendimento Superior

Para facilitar a impressão de relatórios, foi criado o campo **Grupo Superior no Grupo de Atendimento**.

Este campo permite hierarquizar os grupos de atendimento.

No relatório de Chamados x Integrações, é possível imprimir o relatório de um determinado grupo e também de seus sub-grupos (ou equipes), facilitando a visualização e gerência dessas informações.

Cálculo do SLA na Associação de Chamado

A melhoria chamada Cálculo do SLA na associação de chamado possibilita o alinhamento e a padronização do modo como o SLA é calculado quando há diversos chamados associados a um único.

Agora, a data de SLA de todos os chamados envolvidos em uma associação serão as mesmas.

A regra para determinar qual é a data a ser escolhida é simples, sempre a menor data entre todos os chamados será mantida e replicada, garantindo, assim, que o menor dos SLAs será respeitado.

Opções avançadas dos campos no modelo de atendimento

Na configuração do modelo de atendimento, é possível definir algumas configurações avançadas, como o título, o inicializador padrão, se o campo é usado e se é obrigatório.

Outra melhoria implementada no teleatendimento é a possibilidade de configurar uma ação, para que quando essa ação for informada, o Sistema altere o status do chamado.

Controle de Status Automático do Chamado

Alteração do status do chamado pela ação utilizada no teleatendimento.

Reclassificação do chamado

Na melhoria Reprogramação do Chamado, disponibilizou-se a possibilidade do operador ou o supervisor alterar informações importantes do chamado, adequando-o à real situação em que se encontra.

Armazenar o Anexo do e-mail

Esta inovação permite que o modelo de *workflow* salve o anexo enviado aos destinatários.

Esse anexo é salvo na base de conhecimento do chamado que contém a ação de envio de *workflow*.

Para utilizar essa melhoria, é necessário que o *workflow* seja configurado pelo campo Env. Anexo e que o Salva Anexo esteja também configurado como "Sim".

Extrato SLA

O módulo de Call Center já permitia a pausa de SLA quando a responsabilidade da ação dependia do cliente. No entanto, para possibilitar a visualização dos dias em que o SLA correu e os dias em que ficou em pausa, foi criado o relatório de Extrato de SLA.

Por esse relatório, é possível visualizar os chamados e todas as alterações que aconteceram no SLA, podendo, assim, acompanhar detalhes antes impossíveis de serem vistos diretamente pelo manuseio do chamado.

Compartilhamento de chamados

O compartilhamento de chamados permite que um único chamado seja compartilhado entre equipes.

Na prática, quando há o compartilhamento de um chamado, novos chamados filhos são criados para cada equipe, são chamados filhos, mas são independentes uns dos outros, inclusive do chamado pai.

O compartilhamento é iniciado a partir de uma ação que foi anteriormente configurada para efetuar o compartilhamento.