
OFICINAS

GESTÃO DE CONCESSIONÁRIAS – SEGUIMENTO OFICINA.

APRESENTAÇÃO

O Ambiente:

O seguimento – OFICINA – do ambiente Gestão de Concessionárias atende as empresas concessionárias de veículos e assistências técnicas independentes, e é integrado a solução de ERP/CRM da Microsiga.

O Segmento OFICINA do Ambiente Gestão de Concessionárias tem a finalidade de atender toda a rotina do departamento de pós-venda de uma Concessionária de Veículos ou mesmo todas as necessidades de uma oficina mecânica independente.

Este segmento engloba todas as funcionalidades de atendimento de uma oficina mecânica, com grande facilidade para apontamentos de serviço (manual e eletronicamente), orçamentos, aplicação de peças e fechamento de ordens de serviço, Também possui toda a tratativa de garantia, e ainda o controle de frotas por parte do gestor, sendo concessionário de veículos ou não. Possibilita a interação com catálogos eletrônicos das montadoras, facilitando a identificação dos componentes solicitados pelos clientes e o seu imediato atendimento. Totalmente flexível para criação de formas de pagamento, caso seja necessário.

Este sistema surgiu da necessidade das empresas, concessionárias ou não, em dinamizar e aprimorar o atendimento ao público, seja ele interno ou externo, e também, auxiliar e otimizar as regras de gestão do negócio de distribuição e pós-venda de veículos.

Objetivos instrucionais do curso:

Este curso foi elaborado para capacitar os usuários a utilizarem os recursos do segmento OFICINA, do ambiente Gestão de Concessionárias, de forma sistemática e prática, abordando os conceitos por ele utilizados e orientando-os na operação de cada uma de suas opções para que seja possível a aplicação às rotinas de sua empresa.

- Princípios de gestão do negócio.
- Integrações.
- Domínio conceitual do sistema.
- Domínio técnico operacional do sistema.
- Capacidade de identificação de aplicação do sistema.
- Implantação do ambiente GESTÃO DE CONCESSIONÁRIAS – OFICINA.
- Capacitação dos usuários para solução de problemas técnico-operacionais do ambiente.

Objetivos específicos do curso:

Ao término do curso, o treinado deverá ser capaz de:

- Conhecer e aplicar adequada e eficazmente os conceitos e funcionalidades do ambiente GESTÃO DE CONCESSIONÁRIAS – OFICINA.
- Implantar e operar o sistema.
- Enxergar possibilidades na aplicação do sistema no mercado.

CONCEITOS DE GESTÃO DE CONCESSIONÁRIAS – AMBIENTE OFICINA.

Pequeno histórico da distribuição de veículos no Brasil.

Breve resumo da história da distribuição:

A distribuição:

O caminho da distribuição de veículos automotores no Brasil antecede a própria história da indústria automobilística, que só foi implementada anos mais tarde no país no governo de Juscelino. Contudo, no final da década de 70, já era significativo o aumento do número de concessionárias e distribuidores de veículos automotores no Brasil. Este crescimento teve como alavanca, o fim da crise do petróleo no mundo e a evolução da economia interna. Com um cenário bastante favorável, grandes montadoras vislumbraram a oportunidade de participar de um mercado altamente potencial, e se estabeleceram no país.

Em consequência deste fato, também foi verificado um aumento expressivo das lojas especializadas em venda de veículos e autopeças, bem como assistências técnicas especializadas.

Entidades criadas no decorrer do tempo:

ABRAVE:

Criada em 18 de março de 1965, pelo empresário Alencar Burti, a ABRAVE – Associação Brasileira de Revendedores Autorizados de Veículos, primeira entidade oficial do segmento, tinha como prioridades:

- Definir as responsabilidades do setor
- Diferenciar a rede autorizada dos revendedores independentes;
- Oferecer apoio jurídico, comercial e técnico-financeiro aos associados.

Seu auge foi em 1979, com forte atuação junto ao congresso nacional, na regulamentação do setor automobilístico, através da LEI RENATO FERRARI – 6729/79.

A aprovação da lei foi uma tentativa de impedir que algumas montadoras deixassem o país. Mesmo com limitação, durante sua existência, a associação teve o mérito de iniciar o processo de conscientização e união da categoria. O trabalho criou um ambiente propício a uma entidade com representatividade nacional.

FENABRAVE:

A Fenabrave - Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores foi criada em 1989, como desdobramento da ABRAVE - Associação Brasileira de Revendedores Autorizados de Veículos. Presente em todo o País, através de suas 22 regionais, a Fenabrave reúne 31 associações de marca ligadas ao setor da distribuição de veículos, representando, por meio destas, 4.560 concessionários de automóveis nacionais e importados, comerciais leves, caminhões e ônibus, motocicletas, máquinas agrícolas e implementos rodoviários.

Com sua presença nacional, a Fenabrave consolida a profissionalização da entidade e a interatividade de seus projetos, voltados aos interesses das redes de distribuição e dos consumidores em geral.

ASSOCIAÇÕES DE MARCA:

Surgidas no início dos anos 70, em substituição as Diretorias de Relacionamento com as fábricas. As associações têm a finalidade de constituir um elo de ligação entre as montadoras e a rede de concessionárias autorizadas.

A primeira associação criada foi a ASSOBRV – Associação Brasileira de Distribuidores Volkswagen, fundada em 20 de dezembro de 1972.

Atualmente, a FENABRAVE reúne 31 associações de marcas.

SINCODIV – SINDICATO DAS CONCESSIONÁRIAS E DISTRIBUÍDORES AUTOMOTORES:

Representação da classe patronal das empresas distribuidoras de veículos automotores, que além de defender os interesses da categoria junto aos Órgãos Públicos Municipais, Estaduais e Federais, atua como órgão técnico e consultivo no estudo e soluções de problemas, buscando encontrar soluções para melhorar e manter o equilíbrio dos negócios da distribuição de veículos automotores.

Segmentos do setor:

Montadoras:

Com raras exceções, são empresas multinacionais que se instalaram no país com a finalidade de fabricar e fornecer veículos automotores para o mercado revendedor. São instituições muito fortes, geralmente de capital aberto com responsabilidades que vão desde a criação de um novo modelo, até a concessão de linhas de crédito para financiamento. Com todas essas atribuições, seria desnecessário ressaltar a importância que essas empresas tem na economia do país e na geração de empregos, diretos e indiretos.

Concessionários de Veículos:

São empresas, que tem o objetivo de abastecer o mercado distribuindo veículos e peças, bem como prestando serviços de manutenção na frota circulante. Na grande maioria comercializam produtos de uma montadora, e por elas são autorizadas. Geralmente fazem parte de uma associação de marca, que as representa junto às montadoras.

Fábricas de Auto-Peças:

É nestas indústrias que são fabricadas a maior parte dos componentes de um veículo. São fornecedoras de componentes utilizados na linha de montagem das montadoras na produção de seus veículos, bem como, abastecem a rede de lojas de autopeças espalhadas pelo país. Em alguns casos, como resultado de parcerias, muitas delas tem instalações dentro das próprias montadoras.

Lojas de Auto-Peças:

São empresas que comercializam peças, originais ou não (itens paralelos), para os veículos da frota circulante. Não têm vínculo com montadoras, e por esse motivo, geralmente comercializam produtos das principais marcas do mercado. Também não são representadas por uma associação de marcas junta às montadoras.

Oficinas especializadas independentes:

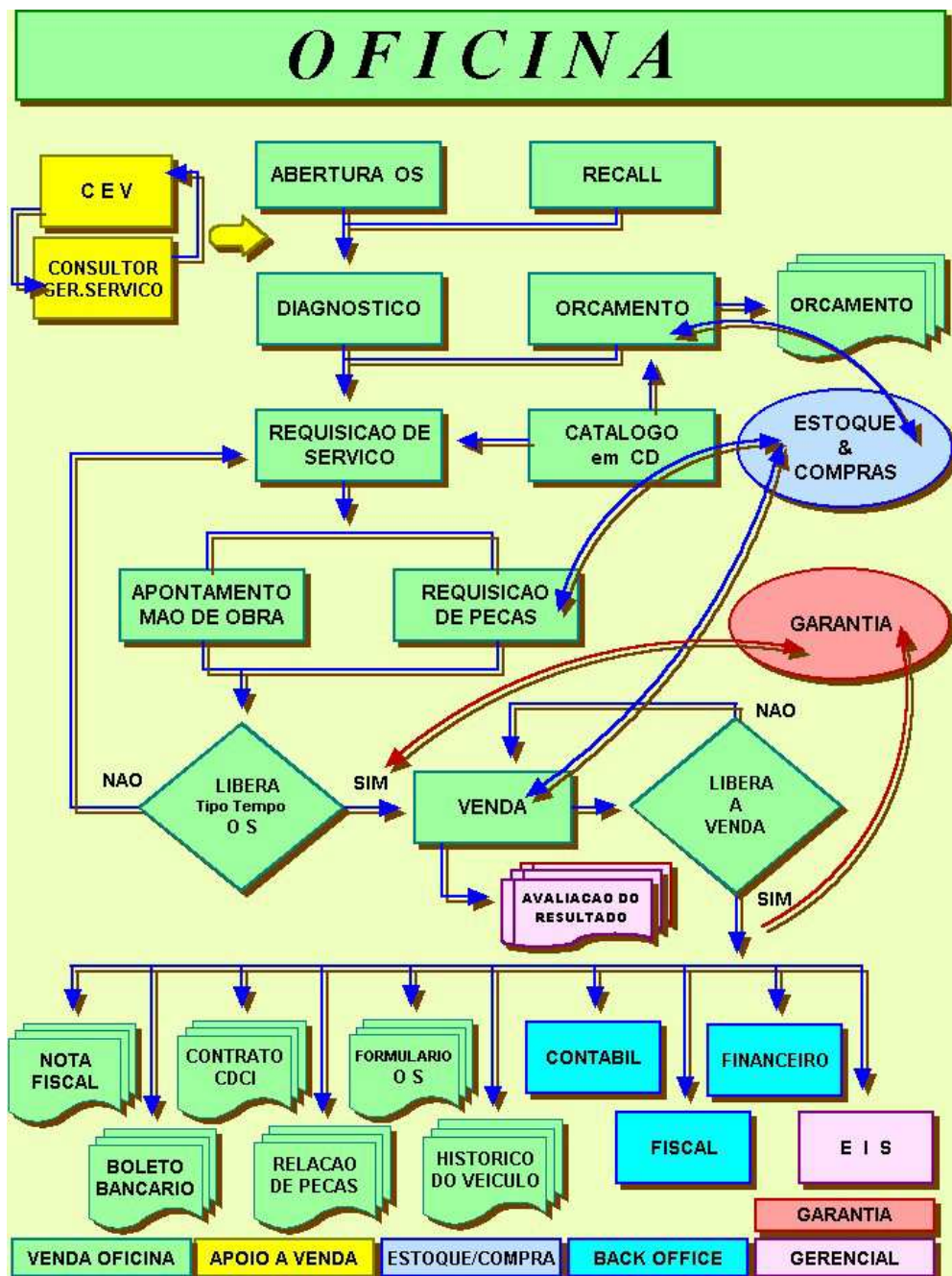
Como o próprio nome já diz, são empresas não autorizadas pelas montadoras, que prestam serviço de manutenção em veículos da frota circulante. Por não terem vínculo com nenhuma montadora, podem efetuar manutenção em diversas marcas

de veículos. Outro atrativo para o consumidor, é que geralmente essas empresas oferecem mão de obra mais barata. Contudo, nem sempre existem profissionais capacitados e equipamentos adequados para realização de alguns reparos mais elaborados.

Revendas de Veículos:

São empresas especializadas na negociação de veículos usados, ou seminovos. Trata-se de um segmento de grande representatividade no setor de veículos, pois junto com as montadoras e concessionárias, é responsável pela movimentação e reciclagem da frota circulante no país.

1. FLUXO OPERACIONAL:



ESPECIFICAÇÃO DE CADASTROS, PROCESSOS E MOVIMENTAÇÕES.

ATUALIZAÇÕES

Cadastros gerais

Fórmulas

Existe a possibilidade que o usuário, em vários pontos diferentes do sistema, utilize fórmulas para o preenchimento de campos.

Fórmula é o resultado de uma expressão, que depois de reduzida a sua forma mais simples, é utilizada para resolução de casos similares, substituindo-se as letras (símbolos) pelos valores que elas representam.

Utilizando-se deste conceito, o sistema permite ao usuário obter o resultado de uma operação entre campos ou de uma expressão (string) escrita em linguagem AdvPl, a informação relevante.

- Elaborando fórmulas:

As fórmulas a serem utilizadas devem, obrigatoriamente, ser escritas em sintaxe AdvPl, para que o sistema possa interpretá-las. Por exemplo:

- Indicação de um campo de outro arquivo;

Fórmula:

SE1->E1_VALOR = valor da moeda 1 do arquivo SE1- Arquivo de Títulos a Receber.

- Operação entre campos ou partes fixas (alfanumérica);

Utilizado quando é necessário montar um dado com a junção de informações que estão em campos diferentes ou onde existe uma parte considerada fixa e seu complemento é referenciado pelo nome de um campo.

Fórmulas:

CONTA CONTÁBIL = SA1->A1_CONTA + SE1->E1_NATUREZ

HISTÓRICO = “Referente a pagamento de duplicata” + SE1->E1_NUM

- Operações matemáticas com ou sem condição, utilizadas na obtenção de um valor representado em vários campos, ou uma informação onde fórmulas matemáticas devem ser aplicadas sobre um determinado campo;

Fórmulas:

PREÇO DE VENDA =
IIF(DAY(Dbase)=15,B1_PRV2*0,10,B1_PRV1)

TOTAL DE COMISSÃO PAGA A UM TÍTULO =
(SE1->E1_COMIS1+SE1->E1_COMIS2+SE1->E1_COMIS3+
SE1->E1_COMIS4 + SE1->COMIS5)

- Onde utilizar fórmulas:

As fórmulas são utilizadas em várias rotinas do sistema, principalmente onde a flexibilidade é questão fundamental.

- Lançamentos Padronizados

Nos campos CTA. DÉBITO, CTA. CRÉDITO E HISTÓRICO, fórmulas podem ser utilizadas para indicar onde o sistema deve buscar a informação. Por exemplo: se o campo CTA. DÉBITO de clientes fosse formado pelo prefixo “11101” + o código do cliente, a fórmula poderia ser a seguinte:

“11101”+SE1->E1_CLIENTE

Desta forma, o sistema interpreta que o conteúdo deve ser formado pelo código 11101 combinado com o código do cliente trazido do campo E1_CLIENTE do arquivo SE1 Contas a Receber.

É possível também fazer sintaxes condicionadas. Por exemplo: para clientes cujo primeiro dígito do código é “1”, o lançamento deve ser feito na conta 11101 + código do cliente, caso contrário deve ser lançado na conta 11102 + código do cliente.

IIF(SUBS(SE1->E1_CLIENTE,1,1)="1","11101"+SE1->E1_CLIENTE,"11102"+SE1->E1_CLIENTE)

Marcas.

Neste cadastro devem ser incluídas todas as marcas, que a concessionária irá atender. Marcas para o sistema esta diretamente relacionado à "bandeira" da concessão. Este cadastro é fundamental para o sistema, pois como ele admite a gestão de diversas marcas/bandeira ao mesmo tempo numa única base de dados, é preciso informar quais são estas marcas.

Exercício 1

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros gerais

Marcas

Na janela de cadastramento de Marcas, selecione a opção "Incluir".

No Campo Marca, digite: 001

No campo descrição, digite: Fiat

Clique no Botão Ok.

No Campo Marca, digite: 002

No campo descrição, digite: Volkswagen

Clique no Botão Ok.

Mapas de Resultado.

Neste cadastramento, acontece a reunião de parâmetros e fórmulas que possibilitarão a análise e demonstração de resultado das operações mercantis disponíveis no módulo gestão de concessionária que ocorrem, basicamente, em cinco pontos do sistema, a saber: Venda de Peças, nas pastas de orçamento e como pagar, simulação/venda de veículos, venda de peças/serviços, no fechamento da ordem de serviço, consulta de notas fiscais e liberação de vendas. A avaliação acontece em momentos definidos pelo sistema, onde interpretando os parâmetros aqui cadastrados, é possível analisar os diversos aspectos da avaliação, em formato vertical, que culmina com a apresentação do resultado monetário final da operação. Esta avaliação pode ser criada pelo usuário, desde

- Ordem de Serviço

- **Tipo de Faturamento:**

Este campo é utilizado apenas para um mapa de avaliação de veículos, e nele deverão ser informados quais os tipos de faturamento de veículos que ele irá atender, de acordo com as seguintes possibilidades:

- 0 = Veículo novo
- 1 = Veículo usado
- 2 = Faturamento direto

Se este mapa atender às três situações, deverá ser informado “012”, no conteúdo do campo.

- **Classificação da avaliação:**

Informe qual é a classificação da avaliação. Esta codificação numérica se destinará a ordenar e organizar as “contas” de resultado, bem como a sua apresentação. Sua utilização é analógica a estruturação de um plano de contas.

- **Analítica / Sintética:**

Informe se está conta de avaliação é analítica ou sintética. As contas sintéticas totalizam um grupo de outras contas, ou seja, elas são contas totalizadoras. As Analíticas por sua vez extraem valores do sistema através das fórmulas que compõem a estrutura do mapa de avaliação.

- **Código da fórmula:**

Informe qual é a fórmula, ou “expressão”, que será utilizada para a obtenção do valor a ser apresentado em moeda corrente.

- **Conta sintética totalizadora:**

Informe qual é a classificação da conta sintética totalizadora de um grupo de contas analíticas. Para os casos em que a conta sintética não possuir contas analíticas, coloque no campo da conta totalizadora o próprio código da conta/Classif Avaliação.

- **Função adicional:**

Informe qual o nome da função que será acionada em caso de duplo click na linha do Mapa, por exemplo, listando analiticamente o conteúdo de um outro arquivo relacionado. Esta informação serve para que um programa possa ser executado através de uma determinada linha do mapa de avaliação.

Exercício 2

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros gerais

Mapas de resultado

Preencha os campos, seguindo as orientações do heslp de campo.

Motivos de operação.

O cadastro de motivos de operação permite registrar e padronizar possíveis motivos das ações operacionais, como cancelamento de ordens de serviço, devoluções, estornos e outras. Quando, por exemplo, ocorre uma ação de cancelamento de Ordem de Serviço, poderemos escolher para documentar esta ação, um motivo aqui cadastrado, facilitando e padronizando a documentação destes fatos, à medida que vão surgindo. Outra vantagem de possuímos estas informações organizadas é a possibilidade de elaboração de consultas e relatórios, conseguindo com isso, por exemplo, saber qual é o principal motivo de cancelamento de ordens de serviço na empresa.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Tipos de assunto:**

Informe neste campo qual o tipo de assunto para o qual se deseja criar um novo motivo, por exemplo:

- 000001 - Cancelamento de Ordem de Serviço
- 000002 - Devolução de Peças.
- 000003 - Registros de venda perdida.

Os Tipos de Assunto deverão ter sido cadastrados previamente na tabela "VM", através do cadastro de tabelas do módulo configurador. Poderão ser criados quantos tipos forem necessários, de acordo com a necessidade.

Exercício 3

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros gerais

Motivos de operação

Na janela de cadastramento de Motivos de operação, selecione a opção "Incluir".

No campo Tipo assunto, selecione: 0000001 (abertura de O.S.)

No campo Cód. motivo, digite: 000001

No campo Descr. Motivo, digite: entrada de veículos.

Clique no Botão Ok.

Operações especiais / T.E.S Original.

Neste cadastro é possível amarrar tipos de entrada e saída (TES), para operações diversas, que não configurem uma operação de venda. Sendo assim, por exemplo, será possível emitir uma nota fiscal de simples remessa de um item do estoque da empresa, sem que sua quantidade seja baixada do estoque físico.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Código da operação:**

Informe neste campo o código atribuído à operação especial que deseja relacionar com o TES específico. É este código que será exibido para o usuário no momento da emissão de uma nota fiscal de outras operações.

Os códigos de operações especiais deverão ter sido cadastrados previamente na tabela "VR", através do cadastro de tabelas do módulo configurador.

- **T.E.S. padrão:**

Informe aqui o TES (Tipo de Entrada/Saída), que será relacionado ao código da operação especial que está sendo criada. Este TES irá prevalecer sobre o TES informado no produto, realizando assim a operação desejada pelo usuário.

- **T.E.S. Específico:**

Neste campo deverá ser informado o TES específico relacionado à origem desejada. Este TES prevalecerá sobre o padrão se a origem informada no cadastro do produto também tiver sido cadastrada aqui, caso contrário o TES utilizado será o TES padrão.

Exercício 4

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros gerais

Operações especiais X T.E.S Original

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Dados dos concessionários.

Este cadastro possibilita guardar as informações básicas de todas as concessionárias da rede, para utilização do sistema em pontos estratégicos, como por exemplo, as solicitações de garantias e informações de venda de veículos.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Código da concessionária:**

Informe o código da concessionária que está cadastrando. Este código identifica a concessionária, junto à montadora, e é amplamente utilizado nas trocas de informações.

Exercício 5

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros gerais

Dados dos concessionários

Na janela de cadastramento de Dados de Concessionárias, selecione a opção "Incluir".

No Campo Marca, selecione a opção: 002

No campo Descrição, digite: Volkswagen

No Campo Cod. Concess., digite: 000001

No Campo Reg. Conces., digite 01

No Campo Nome Fantas., digite: Alta

No Campo Razão Social, digite: Alta Veículos Ltda

No Campo Endereço, digite: Rua da Glória, 132

No Campo Cidade, digite: São Paulo

No Campo Uf, digite: SP

No Campo Telefone, digite: 32521252

No Campo Fax, digite: 32521260

Clique no botão ok.

No Campo Marca, selecione a opção: 001

No campo Descrição, digite: Fiat

No Campo Cod. Concess., digite: 000002

No Campo Reg. Conces., digite 01

No Campo Nome Fantas., digite: Amazonas

No Campo Razão Social, digite: Amazonas Veículos S/a.

No Campo Endereço, digite: Avenida Sumaré, 521

No Campo Cidade, digite: São Paulo

No Campo Uf, digite: SP

No Campo Telefone, digite: 63521254

No Campo Fax, digite: 63524581

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente.

Funções.

Neste cadastro serão incluídas as funções previstas na empresa, que serão utilizadas nos cadastros de técnicos.

Exercício 6

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastros gerais
Funções.

Na janela de cadastramento de Funções, selecione a opção "Incluir".

No Campo Função, digite: 00102

No campo Descrição, digite: Mecânico

No Campo Mão de Obra, selecione a opção: indireta

No Campo Salário, digite 1.300,00

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente.

Equipe Técnica.

Este cadastro permite a manutenção das informações dos técnicos que estão envolvidos na concessionária. O preenchimento deste cadastro determinará a forma de funcionamento do sistema em diversas rotinas que o utilizarão.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Função:**

Informe a função do técnico que esta sendo cadastrado, por exemplo:

- Mecânico
- Pintor
- Gerente de Peças
- Gerente de Serviços
- Vendedor de Peças
- Vendedor de Veículos
- Estoquista
- Apontador

- **Produtivo:**

Este campo indica para o sistema se o funcionário é produtivo ou não. Significa dizer que ele fará parte do quadro de funcionários, para os quais, poderão ser efetuados apontamentos de mão-de-obra, tanto manual como eletronicamente. Este parâmetro também possibilitará ao sistema saber a quantidade de horas disponíveis para serem vendidas, cruzando esta informação com a escala de trabalho do produtivo. A partir desta informação também será possível com que estatísticas de desempenho, em relação aos "tempos" utilizados possam ser realizadas para o técnico.

- **Funcionário requisita peças:**

Informa ao sistema se o funcionário alvo deste cadastro poderá ou não efetuar requisições de peças.

- **Libera Ordem de Serviço:**

Informe se este funcionário pode liberar, por ter sido concluído, o serviço de um tipo de tempo da O.S. em andamento. Esta liberação, que será mais amplamente abordada posteriormente, significa o encerramento das atividades de reparo e substituição de peças para aquele tipo de tempo, tornando o mesmo pronto para fechamento, ou seja, faturamento para o cliente. Geralmente, quem realiza esta tarefa é o líder ou gerente da oficina, fazendo uma conferência do trabalho realizado e até mesmo testando o veículo quando a ocasião exigir. Após a liberação não será possível aplicar peças e serviços na ordem de serviço, caso isto seja necessário, o usuário deverá executar o

cancelamento da liberação, aplicar as peças e/ou serviços e liberar novamente.

○ **Emite nota fiscal:**

Esta informação indica ao sistema se o funcionário que está sendo cadastrado poderá ou não emitir notas fiscais.

○ **Data de demissão:**

Neste campo deverá ser informada a data que o funcionário foi demitido para que o sistema possa fazer corretamente o cálculo de suas horas disponíveis. Também ao informar a data de demissão o sistema não permite mais que sejam requisitadas peças e que o funcionário seja relacionado (apontado) em serviços por realizar.

○ **Controla trabalho:**

Neste parâmetro será informado se o produtivo (funcionário) terá ou não que estar trabalhando na O.S., ou seja, pelo menos um serviço iniciado, para poder ter peças requisitadas em seu nome. Dependendo do que for informado aqui o sistema poderá se portar de duas formas distintas, são elas:

- **SIM** - Indica ao sistema que o funcionário tem que estar trabalhando na ordem de serviço, ou seja, ele tem que estar com pelo menos um serviço iniciado e não finalizado na ordem para que seja possível requisitar peças em seu nome.
- **NÃO** - O sistema permitirá a requisição de peças para o funcionário, mesmo que ele não esteja trabalhando na ordem de serviço.

Se implementada, esta funcionalidade evita que um funcionário pegue peças aleatoriamente sem estar trabalhando na ordem de serviço, resultando em um controle mais eficiente das saídas de peças para o atendimento da oficina.

Exercício 7

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros gerais

Equipe técnica

Na janela de cadastramento de Equipe Técnica, selecione a opção "Incluir".

No campo Técnico, digite: 000001

No Campo Nome Técnico, digite: José Alencar

No Campo Função, digite: 00102

No Campo Emite Nf, digite: Não

No Campo Produtivo, digite: Sim

No Campo Libera Os, digite: Sim

No Campo Func Req. Pec, digite: Sim

No Campo Cod. Vendedor, digite: 000001

No Campo Nome Usuário, digite José Alencar

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente.

Cadastros financeiros

Planos de venda

Através deste cadastro, são registrados os Planos de Venda que serão praticados nas vendas por CDCI - Crédito Direto ao Consumidor por Interveniência. Para cada plano de venda cadastrado, aplica-se um índice, previamente informado no Cadastro de Índices Aplicados.

O cadastro de Planos de Vendas aplica-se exclusivamente a integração do Módulo Financeiro com o Módulo de Veículos, onde há tratamento de venda via CDCI.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Data de início de vigência:**
Neste campo deverá ser informada a data de início da validade do plano que está sendo criado. Em períodos anteriores à data informada aqui, o plano não poderá ser utilizado.
- **Data final da vigência:**
Neste campo o usuário deverá informar a data final de validade do plano que está sendo criado. Após a data informada aqui o plano não poderá mais ser utilizado.
- **Código do índice:**
Aqui deverá ser informado o índice de juros cobrado do cliente, sobre as operações de CDCI. Este índice e a taxa de IOC aplicados servirão como base para o cálculo do coeficiente das parcelas.
- **Dias de carência:**
Aqui deverá ser informada a quantidade, em dias, para que o sistema calcule os dias de carência, referentes à entrada do plano que está sendo cadastrado. Desta forma o sistema, a partir da data base, calculará a entrada do plano.
- **Dia razão do vencimento:**
Neste campo deverá ser informada a quantidade em dias para calcular o intervalo entre as parcelas existentes no plano. Desta forma, se for informado aqui 30 (trinta dias), o sistema criará as parcelas do plano com intervalo de trinta dias.

Exercício 8

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros financeiros

Planos de venda

Na janela de cadastramento de Plano de venda, selecione a opção "Incluir".

No campo Cod. Plano, digite: 0001

No Campo Pes Fis/ Jur. , selecione: Física

No Campo Dat. Fim Vig. , digite: 30/12/08

No Campo Cod. Ioc., digite: 0001

No Campo Ind. Ioc., digite: 7

No Campo Cod. Índice, selecione 000001

No Campo Ind. Aplic., digite: 7

No Campo Dia Carência, digite: 10

No Campo Dia Rz. Venc., digite: 15

No Campo Qtde. Parcela, digite: 24

No Campo Plano Ativo, selecione: Sim

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente.

Formas de pagamento para entradas.

Através deste cadastro será possível criar várias formas de pagamento de entrada, que poderão ser utilizadas no momento da negociação com o cliente, objetivando detalhar a entrada paga por ele.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Seqüência:**

Neste campo deverá ser informada a sequência de apresentação dos campos que compõem a forma de pagamento de entrada na tela.

- **Tipo:**

Informe o tipo do campo que está sendo criado, de acordo com as seguintes opções:

- CHARACTER - Este tipo de campo aceita a digitação de qualquer caractere.
 - NUMÉRICO - Este tipo de campo aceita somente a digitação de números com ou sem casas decimais.
 - DATA - Este tipo formata o campo para data.
- **Picture:**
Informe a picture (máscara) que será utilizada para dar formato aos dados digitados, a seguir exemplo das mais utilizadas.
- @! - Os caracteres digitados serão apresentados na caixa alta (Letras Maiúsculas).
 - @R - Permite a utilização de caracteres especiais (/ -) na digitação de dados, muito usado em campos de CNPJ.
 - @EZ - Só permite a digitação de números, alinha-os à direita e preenche com zeros à esquerda, utilizado para valores.
- **Valor:**
Neste campo será possível ao usuário estabelecer regras para inserção de dados, durante a negociação da entrada com o cliente. Para isso o usuário deverá ter pelo menos noções básicas de programação em linguagem AdvPl.
Poderão ser utilizados os nomes dos campos para confecção das regras de digitação de dados, como o exemplo a seguir:
(VALOR>0)
O exemplo acima define que no campo "VALOR", só serão aceitos valores maiores que 0 (zero).

Exercício 9

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros financeiros

Formas de pagamento para entrada

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Tabela de I.O.C.

Este cadastro possibilita a inclusão e manutenção dos índices de I.O.C. definidos no mercado financeiro, com suas respectivas datas de vigência.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Pessoa física ou jurídica:**
Neste campo deverá ser informado se o índice que está sendo criado será aplicado nas transações comerciais com pessoas físicas ou jurídicas.
- **Taxa anual:**
Informe neste campo a taxa de juros anual do índice que está sendo criado. Este índice será utilizado cadastro de planos de venda, que por sua vez poderá ser utilizado em transações comerciais.

Exercício 10

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros financeiros

Tabela de I.O.C.

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Tipos de índice.

Esta opção possibilita criar tipos de índice, por marca, que possibilitarão o cálculo de custo de veículos novos e usados, bem como o cálculo de juros de estoque de peças e veículos.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Veículo / Peça:**

Neste campo, o usuário deverá informar se o índice será aplicado para veículo, peças ou ambos, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Veículo - Indica que este tipo de índice poderá ser utilizado apenas para veículos.
- 1=Peça - Indica que este tipo de índice poderá ser utilizado apenas para peças.
- 2=Ambos - Indica que este tipo de índice poderá ser utilizado para veículos e peças.

- **Dias de carência:**

Informe neste campo, a quantidade de dias de carência para aplicação do índice de conversão, a partir da data de entrada do veículo no estoque. Por exemplo: Se neste campo for informado 10, significa dizer que o índice só começará a corrigir o veículo no décimo primeiro dia após sua entrada no estoque.

Exercício 11

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros financeiros

Tipos de índices

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Índices de conversão.

Neste cadastro, usuário poderá atribuir um índice para cada tipo de índice que for utilizar na empresa. Será através do índice informado aqui, que o sistema efetivamente irá calcular os custos e juros de estoque, seja para veículos ou peças.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Data do índice.**
Informe neste campo a data de referência para o valor do índice que está cadastrando.

- **Índice:**
Neste campo, deverá ser informado o valor do índice que está cadastrando. É através deste índice que o sistema irá calcular os custos e juros de estoque, portanto efetue este cadastro com critério, com orientação do departamento financeiro.

Exercício 12

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros financeiros

Índices de conversão

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Cadastro de peças

C.A.I. – Código analítico do item

Este cadastro permite a manutenção do CAI – Classificação Analítica do Item (Peça). Isto permite relacionar o item ao seu setor no veículo, ou seja, onde ele é aplicado. Este agrupamento torna-se interessante quando se deseja reunir um determinado grupo de peças de vários modelos de veículos como, por exemplo, peças de caixa de mudanças. Esta classificação também possibilitará a criação de um critério de descontos específico, permitindo, por exemplo, atribuir um percentual de descontos para todos os itens de transmissão de todos os modelos.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Totalizador:**

Informe se este código de classificação irá ou não totalizar os demais itens de sua estrutura, atribuindo-lhe o valor de todos os demais, como veremos a seguir:

Para o nosso exemplo utilizaremos um sistema de embreagem.

Código do CAI 1000000 Embreagem	Totalizador = S
Código do CAI 1100000 Disco	Totalizador = N
Código do CAI 1110000 Platô	Totalizador = N
Código do CAI 1111000 Rolamento	Totalizador = N

Note que o primeiro dígito da estrutura dos códigos é igual para todos, é assim que o sistema identifica quais códigos pertencem a uma mesma classificação, possibilitando sua totalização.

Exercício 13

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de peças

C.A.I. – Código analítico do item

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Motivo para registro de ocorrência com peças

Este cadastro permite a criação dos possíveis motivos de ocorrências com peça. Esses motivos serão utilizados nos registros de venda perdida, requisição de compra ou bloqueio / reserva de peças. A sua presença documentará a razão da ocorrência, bem como, para os casos de venda perdida possibilitará a indicação para o sistema, de qual ação deverá ser executada.

Para os casos de Bloqueio de Peças com defeito, e reserva de peças para posterior comercialização, o sistema "movimentará" a peça de seu almoxarifado padrão para o almoxarifado de peças bloqueadas/reservadas, subtraindo-a do estoque disponível para venda.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Indicador de registro:**

Indica para o sistema o tipo de registro da ocorrência que está sendo criado, de acordo com as seguintes possibilidades:

- Requisição de Compras - Quando utilizado cria uma sugestão de compra automática para o item.
- Vendas Perdidas - Cria um registro de venda perdida para o item, e dependendo do motivo, considera ou não na demanda (quantidade vendida) deste.
- Bloqueio de Item - Quando utilizado move a quantidade informada para o almoxarifado de itens bloqueados, retirando-a do estoque disponível para venda.
- Reserva de Item - Quando utilizado move a quantidade informada para o almoxarifado de itens reservados, retirando-a do estoque disponível para venda.

- **Indicador de motivo:**

Indica ao sistema qual ação deverá ser tomada, de acordo com as possibilidades a seguir:

- Compra imediata - Indica ao sistema a necessidade imediata de uma compra para o item, pois se trata de um item de giro alto que não pode faltar no estoque da empresa, sua utilização está vinculada ao tipo de registro "Vendas Perdidas".
- Considerar na demanda - Indica ao sistema que a quantidade solicitada para o item deverá ser agregada a sua demanda, ou seja, deverá somar com a quantidade já vendida do mesmo, pois houve a necessidade de sua venda e não havia estoque para ele na empresa, sua utilização está vinculada ao tipo de registro "Vendas Perdidas".
- Não considerar na demanda - Indica ao sistema para não considerar a quantidade solicitada, e não vendida por falta de estoque, na demanda do item, sua utilização está vinculada ao tipo de registro "Vendas Perdidas".

Exercício 14

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros de peças

Motivo para registro de ocorrência com peças

Na janela de cadastramento de Motivo para registro de ocorrência com peças, selecione a opção "Incluir".

No campo Ind registro, selecione a opção: requisição de compras.

No Campo Motivo, digite, 001

No Campo Descrição, digite: compra por demanda.

No Campo Ind motivo, selecione: considerar na demanda.

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente.

Grupos de desconto

Permite a manutenção das informações dos grupos de descontos de peças estabelecidos por cada montadora/fornecedor. Estes parâmetros são utilizados para a criação e alteração do preço da peça, segundo critérios e regras particulares de cada grupo. Também poderão ser criados grupos de descontos particulares de sua empresa, ou seja, grupos de desconto desvinculados da montadora, geralmente utilizados para itens não originais.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Venda:**

Informe qual é a Fórmula a ser utilizada para a obtenção do preço público de venda, caso tenha que ser calculado a partir de arquivo recebido da montadora. Criar previamente nas fórmulas de cálculo uma fórmula com as instruções fornecidas pela montadora/fornecedor e depois informar aqui o código dessa fórmula. É importante, no cadastro de fórmulas colocar no campo documentação, as regras que foram utilizadas, para uma consulta futura.

- **Garantia:**

Informe qual é a fórmula de cálculo para se criar o preço de garantia da peça. Geralmente esta informação é fornecida pela montadora/fornecedor. Deve-se criar uma fórmula e informá-la aqui. Para efeito de consulta, é importante, no cadastro de fórmulas colocar no campo documentação, as regras que foram utilizadas.

- **Reposição:**

Informe qual é a fórmula de cálculo para se criar o preço de reposição da peça. Geralmente esta informação é fornecida pela montadora/fornecedor. Deve-se criar uma fórmula, e informá-la aqui. Para efeito de consulta, é importante, no cadastro de fórmulas colocar no campo documentação, as regras que foram utilizadas.

- **Índice de garantia:**

Informe qual é o índice utilizado para o cálculo do preço da peça em garantia a partir do preço público.

Exemplo: IND GARANTIA: 79,00 (corresponde a 79 % do Preço Publico).

- **Altera valor:**

Aqui deverá ser informado o valor mínimo para alteração de preço dos itens cadastrados. Os itens com valor abaixo do informado aqui não sofrerão reajuste em seus valores, em decorrência de alterações pelo fornecedor.

- **Fator de regionalização de preço:**
Informe qual é o fator de regionalização de preço a ser aplicado juntamente com o fator de desconto sobre o preço público para a sua correção. Este fator é fornecido pela montadora.

Exercício 15

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastrros de peças
Grupos de desconto

Na janela Grupos de desconto, selecione a opção "Incluir".

No campo Marca, selecione: 001

No Campo Grupo, digite: 001

No Campo Descrição, digite: Descontos de peças do motor.

No Campo Ind. desconto, digite: 2

No Campo Aliq. ICMS, digite 18.

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Aplicação da Peça

Este programa permite a manutenção da tabela de aplicação de peças, objetivando reunir todos os modelos de veículos que poderão utilizar as mesmas peças de reposição. Além disso, também permitirá especificar o código do serviço por modelo e peça, isto possibilitará consultar, por peça, quais são os modelos para aplicação e quais os códigos de serviço utilizados para efetuar o reparo no veículo.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Código do serviço:**
Informe o código do serviço, de acordo com a tabela da montadora, que será relacionado ao modelo/seguimento do veículo que está sendo criado.
- **Segmento:**
Informe o seguimento do veículo. Seguimentos são sub-divisões de um modelo e suas finalidades podem variar de acordo com a necessidade de cada montadora. Um bom exemplo de sua aplicação seria diferenciação na tabela de tempo de um mesmo modelo de veículo produzido em séries diferentes.

Exercício 16

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de peças

Aplicação da peça

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Kits de peças

Este cadastro possibilita a manutenção dos kits de peça. Esses kits representam a reunião de várias peças em um novo componente. Esses componentes são entendidos pelo sistema como sendo uma nova peça, recebendo toda a sua tratativa normal. Nos itens do kit encontra-se o percentual de participação da peça em relação ao custo total do kit. Este percentual é utilizado para a desmontagem do kit. Por ocasião dessa desmontagem e tendo somente o seu custo total, o sistema atribui o custo de cada peça que o compõe baseado nesse percentual aplicado sobre o custo total do kit. Os Kits podem ser utilizados tanto para organizar campanhas peças, como para alavancar a venda de determinados itens que individualmente seriam mais difíceis de vender.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Percentual custo:**

Informe aqui qual é o percentual de participação no custo dos vários itens dentro do kit. Este percentual é utilizado quando da desmontagem do kit, para atribuir o custo individual da peça a partir do seu custo total.

Exemplo:

CÓDIGO PRINCIPAL:	SCG 1395624 Cone Sincronizado	60 %
CÓDIGO 2o. ITEM:	SCG0315060 Tubo	20 %
CÓDIGO 3o. ITEM:	SCG0315022 Anel	20 %
TOTAL DO KIT:		100 %

Exercício 17

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de peças

Kits

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Tipos de pedido

Este cadastro possibilita incluir os tipos de pedido para atendimento as necessidades da empresa junto à montadora, de acordo com os critérios de cada montadora.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Forma de pedido:**

Informe aqui a forma do pedido que esta sendo criado. É a forma do pedido que irá determinar o procedimento adotado pela montadora quando recebe-lo. Poderá haver variações entre as montadoras, mais geralmente as formas são as seguintes:

- Normal ou Programado - É o pedido efetuado dentro de um período programado pela empresa para atender a necessidade de estocagem. Como o próprio nome diz, é tratado pela montadora como um pedido programado, portanto, sem urgência.
- Emergência - Utilizado para situações emergenciais, em que o item deve estar na empresa o mais rápido possível. Na fábrica o pedido tem um tratamento diferenciado para atender rapidamente a concessionária.
- Unidade Parada - Utilizado nas situações em que existe um veículo de cliente parado na oficina da empresa por falta de peças de reposição. O tratamento deste tipo de pedido na fábrica é prioritário para que o cliente fique com o veículo parado na oficina o menor tempo possível.

- **Pede Ordem de Serviço:**

Neste campo, dependendo do tipo de pedido, deverá ser informado se o sistema solicitar um número de ordem de serviço. Dependendo de sua montadora, quando se tratar de um pedido de unidade parada, esta informação deverá ser fornecida.

Exercício 18

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros de peças

Tipos de Pedido

Na janela Tipos de Pedido, selecione a opção "Incluir".

No campo Marca, selecione: 002 (Volkswagem)

No Campo Grupo, digite: 001

No Campo Tipo pedido, digite: 01

No Campo Descrição, digite: compra

No Campo Forma pedido, digite: compra.

No Campo Pede OS, digite: sim.

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Cadastro de veículos

Cores

Este cadastro permite a manutenção das cores de veículos possíveis, reunidos por marca e grupo, com os respectivos tipos (sólida/metálica/perolizada), de acordo com o catálogo de cada montadora. Para modelos antigos, portanto, sem catálogo, é possível criar uma codificação interna, atendendo todas as necessidades.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Tipo de pintura:**

Informe o tipo de pintura do veículo de acordo com a seguinte classificação:

- Sólida - Indica ao sistema que se trata de uma cor não metálica e não perolizada, portanto, mais barata.
- Metálica - Indica ao sistema que a cor é metálica, ou seja, uma cor um custo maior.
- Perolizada - Indica ao sistema que a cor é perolizada, que é o tipo de cor mais cara que pode ser oferecida ao cliente.

Posteriormente, ao cadastrar o veículo, poderá ser informado um valor para os tipos de pintura metálica e perolizada, acrescentando ao custo final de venda deste.

Exercício 19

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastrros de veículos
Cores

Na janela de Itens Cores, selecione a opção "Incluir".

No campo Marca, selecione: 001

No Campo Código Cor, digite: 000002

No Campo Descrição, digite: Vermelho

No Campo Grupo da Cor, selecione: 02

No Campo Tipo pintura, selecione: sólida

Clique no botão Ok

No campo Marca, selecione: 002

No Campo Código Cor, digite: 000001

No Campo Descrição, digite: Prata

No Campo Grupo da Cor, selecione: 02

No Campo Tipo pintura, selecione: metálica

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Categoria

Este cadastro permite a manutenção das categorias do veículo, com a finalidade de documentar as categorias de aplicação do veículo. Por exemplo, se tratar-se de um veículo leve, semi-pesado, pesado, etc.

Exercício 20

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastrros de veículos
Categorias

Na janela de Categoria, selecione a opção "Incluir".

No Campo Categoria, digite: 01

No Campo Descrição, digite: Leve

Clique no botão Ok

No Campo Categoria, digite: 02

No Campo Descrição, digite: Semi-Pesado

Clique no botão Ok

No Campo Categoria, digite: 03

No Campo Descrição, digite: Pesado

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Espécie

Este cadastro permite a manutenção das espécies de veículos para efeito de documentação. Abaixo serão mencionados alguns exemplos possíveis para preenchimento deste parâmetro.

- Passageiro
- Misto
- Carga

Exercício 21

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de veículos

Espécies

Na janela espécies, selecione a opção "Incluir".

No campo Cód espécie, digite: M

No Campo Descrição, digite: Misto.

Clique no botão Ok

No Campo Cód espécie, digite: P.

No Campo Descrição, digite: passeio

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Tipos de veículos

Este cadastro possibilita a manutenção dos tipos de veículo que serão utilizados posteriormente no cadastro de modelo de veículos. A seguir, serão citados alguns exemplos de possível preenchimento deste campo.

- Automóvel de passeio
- Caminhão
- Ônibus
- Motocicleta

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

○ **% de I.C.M.S. Novo:**

Utilizado para informar a alíquota de I.C.M.S. de veículos novos. Este imposto será necessário ao sistema no momento da venda do veículo, desde que este seja um tributado normalmente.

○ **% I.C.M.S. Usado:**

Utilizado para informar a alíquota de I.C.M.S. de veículos usados. Este imposto será necessário ao sistema no momento da venda do veículo, desde que este seja tributado normalmente.

Exercício 22

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de veículos

Tipos de veículos

Na janela de Tipos de veículos, selecione a opção "Incluir".

No Campo Tipo Veículo, digite: AP

No Campo Descrição, digite: Automóvel de passeio

Clique no botão Ok

No Campo Tipo de Veículo, digite: CA

No Campo Descrição, digite: Caminhão

Clique no botão Ok

No Campo Tipo de Veículo, digite: ON

No Campo Descrição, digite: ônibus

Clique no botão Ok

Carrocerias

Este cadastro possibilita a inclusão das carrocerias, o que possibilitará a separação dos veículos por tipo de carroceria. Isto será especialmente necessário quando se tratar de caminhões. Para veículos de passeio e motocicletas, será necessária a criação de pelo menos um tipo de carroceria, tornando o cadastro destes veículos possível, pois este é um campo obrigatório. A seguir serão exibidos alguns tipos como exemplo:

- Baú
- Frigorífico
- Carga Seca
- Tanque
- Cegonha
- Canavieiro
- Graneleiro

Exercício 23

Selecione as seguintes opções:

Atualizações ***Cadastros de veículos*** **Carrocerias**

Na janela Carrocerias, selecione a opção "Incluir".

No Campo Carroceria, digite: BA

No Campo Descrição, digite: Baú

Clique no botão Ok

No Campo Carroceria, digite: BF

No Campo Descrição, digite: Frigorífico

Clique no botão Ok

No Campo Carroceria, digite: CA

No Campo Descrição, digite: Caçamba

No Campo Carroceria, digite: TQ

No Campo Descrição, digite: Tanque

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Segmento do modelo

Seguimentos são sub-divisões de um modelo e suas finalidades podem variar de acordo com a necessidade de cada montadora. Podemos citar como um bom exemplo de sua aplicação à diferenciação da tabela de tempo padrão de um mesmo modelo de veículo produzido em séries diferentes. O que permitiria, neste caso, que os mesmos códigos de serviço fossem utilizados com tempos diferenciados em veículos de um mesmo modelo produzidos em diferentes séries. Estes códigos serão utilizados no cadastro de modelos, se sua montadora os utilizar.

Exercício 24

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de veículos

Segmento do modelo

Na janela Segmento do modelo, selecione a opção "Incluir".

No Campo Marca, selecione: 002

No Campo Código Segto., digite: 000001

No Campo Descrição, digite: Popular

Clique no botão Ok

No Campo Marca, selecione: 002

No Campo Código Segto., digite: 000002

No Campo Descrição, digite: Alto padrão

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Grupos de modelo

Neste cadastro será possível informar os grupos de modelos, também conhecidos como famílias. Assim como o segmento serve para separar as variações de um mesmo modelo, os grupos têm a finalidade de reuni-los, esta reunião, em alguns casos é importante, pois visa facilitar a consulta dos modelos dentro da empresa, tanto por parte dos vendedores como dos clientes. É importante salientar que nem todas as montadoras utilizam este conceito, contudo, sua utilização na empresa, como já foi citado acima pode contribuir e agilizar o atendimento.

Exercício 25

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastros de veículos
Grupos de modelo

Na janela Grupos de Modelos, selecione a opção "Incluir".

No Campo Marca, selecione: 001

No Campo Grupo de Modelo, digite: Mille

Clique no botão Ok

No Campo Marca, selecione: 002

No Campo Grupo de Modelo digite: Copa

No Campo Descrição, digite: Gol copa

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Modelos

Este cadastro possibilita a inclusão e eventual manutenção dos modelos de veículos de acordo com os critérios da montadora. Aqui serão informados dados essenciais sobre os modelos e de extrema importância para o sistema. Para facilitar este cadastramento, outros cadastros já deverão ter sido efetuados, são eles:

- Marca
- Segmento
- Grupo do Modelo
- Categoria do veículo
- Tipo de veículo
- Espécie de veículo

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Segmento:**

Informe, caso haja, qual é o código do segmento do modelo de veículo que esta cadastrando. Este código, como já vimos anteriormente no cadastro de segmento, tem a finalidade de separar séries diferentes de um mesmo modelo de veículo.

- **Final do modelo:**

Informe aqui, em que data este modelo de veículo deixou de ser fabricado. Esta informação correta possibilitará a criação de consultas ou relatórios, separando os veículos que já não são mais fabricados.

- **Dias de vencimento da proposta:**

Aqui será possível informar quantos dias as propostas de venda para este modelo de veículo terão validade, a partir de sua data de emissão.

Para o nosso exemplo vamos imaginar um modelo de veículo com cinco (5) dias de validade para vencimento de propostas, que teve uma proposta emitida no dia dez (10) do mês corrente, acrescentando os cinco (5) dias de validade, a proposta valeria até o dia quinze (15) do mesmo mês, após este dia, se o cliente resolvesse efetuar o negócio, seria necessário criar outra proposta e continuar o processo de venda.

A nomenclatura segmento poderá variar, de acordo com cada montadora, bem como seus códigos.

- **Pasta Garantia**

Esta pasta permite ao sistema flexibilizar as condições de garantias diferenciadas, no que diz respeito ao intervalo de tempo. As montadoras podem, para condições promocionais de venda, aumentar ou diminuir os prazos

concedidos de garantia. No sistema, isso pode ser configurado por modelo de veículo, definindo qual será o intervalo de validade aplicável.

Se qualquer uma das condições apresentadas nesta pasta, (Prazo Validade em dias / Quilometragem) forem atingidas, a garantia perde sua validade.

Abaixo apresentaremos os principais campos desta pasta:

- **Data de garantia:**

Informe aqui a data de início da vigência da garantia deste modelo de veículo. Caso ocorra alguma alteração no formato da garantia, prazo em dias, ou quantidade de quilômetros, deverá ser criado um novo registro, onde além da nova data de vigência também serão informados os novos parâmetros da garantia. Isto possibilitará ao sistema utilizar a nova configuração, além de registrar o histórico das alterações ocorridas na garantia deste modelo de veículo.

- **Prazo de validade:**

Informe aqui o prazo de validade da garantia em dias para veículos deste modelo, se a garantia for de seis meses, deverá ser informado 180 dias.

- **Quilometragem da garantia:**

Informe a quilometragem limite para considerar veículos deste modelo em garantia, veículos com quilometragem maior do que o informado neste campo estarão fora dos procedimentos de garantia.

- **Pasta Opcionais de Fábrica**

Nesta pasta poderão ser cadastrados opcionais para este modelo do veículo que serão considerados como “padrão” para o sistema, ou seja, todos estes modelos deverão conter os opcionais/acessórios que estiverem aqui cadastrados. Este cadastro será apresentado e terá seus valores considerados na etapa de simulação/proposta de venda de veículos.

Abaixo apresentaremos os principais campos desta pasta:

- **Código do opcional:**

Informe o código do opcional que deseja relacionar a este modelo de veículos. Estes códigos já deverão ter sido cadastrados na tabela de opcionais, caso contrário este relacionamento não será possível.

- **Quantidade:**

Informe a quantidade do opcional informado que faz parte deste modelo de veículo. Esta informação é de grande importância, pois terá impacto direto no preço final de venda do veículo.

- **Pasta Preços**

Esta pasta permite cadastrar todos os preços relacionados com o modelo do veículo, no que diz respeito a preço de custo e de venda, valor das diferentes pinturas, além da data de vigência destes valores.

Abaixo apresentaremos os principais campos desta pasta:

- **Data de aplicação do preço:**

Informe a data que os preços cadastrados neste parâmetro passarão a vigorar. O sistema os considerará válidos até o momento que novos parâmetros forem informados. Isto determinará o final da validade do parâmetro atual.

- **Valor de custo:**

Informe qual é o valor do custo do veículo que será utilizado nas simulações de venda de veículos que não fazem parte do estoque. Para os veículos em estoque, o sistema irá utilizar o custo da entrada conforme interpretação da fórmula cadastrada nos dados da montadora, ou fórmula específica de acordo com o modelo do veículo.

- **Valor de venda:**

Informe o valor de venda para este modelo de veículo, este valor será utilizado para simulações de venda de veículos fora do estoque. Para os veículos do estoque o sistema utilizará o valor informado no cadastro do veículo.

- **Pintura perolizada:**

Informe o valor que será acrescido ao preço final de veículos deste modelo, que tenham pintura perolizada.

- **Pintura metálica:**

Informe o valor que será acrescido ao preço final de veículos deste modelo, que tenham pintura metálica.

- **Pasta Bônus**

Esta pasta permite cadastrar o valor do bônus concedido pela montadora para este modelo de veículo que poderá ser oferecido ao cliente durante a negociação.

Abaixo apresentaremos os principais campos desta pasta:

- **Data do bônus:**

Informe a data de início da vigência deste bônus de fábrica. Este parâmetro estará em vigor até o momento em que um novo registro, contendo outro valor de bônus seja informado. Esse procedimento determinará o final da validade do parâmetro atual. Isto permitirá que a

empresa mantenha um histórico das alterações de bônus sofridas por cada modelo de veículo.

○ **Valor do bônus:**

Informe qual é o valor do bônus de fábrica para este modelo de veículo. Este valor é utilizado para abatimento do valor do veículo em tempo de simulação/proposta/venda de veículos.

● **Pasta Itens de Entrega**

Esta pasta permite informar os itens deste modelo de veículo que deverão estar presentes no momento da entrega do veículo ao cliente, após sua venda. Todos os itens informados aqui serão listados na ficha do veículo e o responsável por sua entrega ao cliente, poderá conferi-los.

Abaixo apresentaremos os principais campos desta pasta:

○ **Código do item de entrega:**

Informe aqui o código do item de entrega que está sendo associado ao modelo do veículo. Será necessário cadastrar esses códigos através do cadastro de Itens de Entrega do Veículo.

Exercício 26

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros de veículos

Modelos

Na janela de modelos, selecione a opção "Incluir".

No Campo Marca, selecione: 002

No Campo Grupo modelo, digite: 000001

No Campo Cad. Modelo, digite: Popular

No Campo Descr. Modelo, selecione: 002

No Campo Segmento Mod., digite: 000002

No Campo Inic. Modelo, digite: 02/01/96

No Campo Final Modelo, digite: 30/09/06

No Campo Categ. Veíc., selecione: 01

No Campo Tipo Veículo, selecione: Ap

No Campo Esp[ecie, digite: M

No Campo Passageiros, digite: 5

No Campo Vl. Revisão, digite: 180,00

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Veículos.

Este cadastro possibilita a manutenção nos veículos, vendidos ou atendidos pela empresa. O objetivo é documentar, ao máximo, as características de cada veículo, suprimindo as necessidades de cada departamento e usuário.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Pasta Identificação do Veículo:**

Nesta pasta deverão ser cadastradas informações específicas para identificação do veículo, como placa, chassi, código renavam, entre outros.

Abaixo apresentaremos os principais campos desta pasta:

- **Chassi interno:**

- O sistema atribui um número sequencial para cada novo veículo cadastrado. Este campo não poderá ser alterado, ele será exibido apenas para informação ao usuário.

- **Chassi :**

- Neste campo, o usuário deverá informar o chassi do veículo que está sendo cadastrado, de acordo com seu documento, ou nota fiscal, quando for um veículo novo. Não existe consistência neste campo e se o usuário achar conveniente, poderá customizar uma regra, seja em algum ponto de entrada no programa, ou através do dicionário de dados.

- **Ano Fabricação/Modelo:**

- Neste campo, o usuário deverá informar os anos de fabricação e do modelo do veículo, sendo que o ano de fabricação não poderá ser maior que o ano do modelo.

- **Combustível:**

- Informe neste campo, o combustível utilizado pelo veículo, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Gasolina - Informa que o veículo utiliza gasolina como combustível
 - 1=Álcool - Informa que o veículo utiliza álcool como combustível
 - 2=Diesel - Informa que o veículo utiliza óleo diesel como combustível
 - 3=Gás natural - Informa que o veículo é movido a gás natural
 - 4=Gasolina/Álcool - Informa que o veículo pode utilizar tanto álcool como gasolina, ou ainda os dois juntos como combustível

- 9=Sem combustível - Informa que o veículo depende de um outro veículo para se locomover, portanto, não utiliza combustível. Essa informação é muito útil no caso de carretas.

○ **Procedência:**

Informe neste campo a procedência do veículo, segundo o seguinte critério:

- 1=Nacional - Utilizado no cadastro de veículos importados.
- 2=Importado - Utilizado no cadastro de veículos nacionais.

○ **RENAVAN:**

Informe neste campo o código de RENAVAN do veículo que esta sendo cadastrado, conforme o documento ou nota fiscal, no caso de veículo novo.

○ **Estado do Veículo:**

Informe neste campo o estado de conservação do veículo, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Novo - Indica ao sistema que se trata de um veículo novo, ou seja, 0KM.
- 1=Usado - Indica ao sistema que se trata de um veículo usado.

○ **Origem:**

Informe neste campo a origem do veículo, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Fábrica - O veículo veio da fabrica, provavelmente para estoque da concessionária, ou para atendimento de algum pedido de compra.
- 1=Concessionária - Indica ao sistema que o veículo veio de uma concessionária.
- 2=Outros - Este código é utilizado quando o veículo é usado e vai ser vendido pela empresa, ou reparado na oficina.

○ **Carroceria:**

Neste campo deverá ser informado o tipo de carroceria do veículo, de acordo com o cadastros de carroceria utilizado pela empresa. Geralmente este código é utilizado para caminhões, porém é obrigatória a informação para veículos de passeio e motos. Abaixo alguns exemplos de carroceria:

- Baú alumínio
- Baú frigorífico
- Carga seca
- Betoneira
- Canavieiro

- **Código de fábrica da Concessionária:**

Neste campo, o usuário deverá informar o código de identificação junto à montadora, da concessionária que vendeu o veículo. Este código pode ser obtido no manual do veículo, ou através de catálogo da rede de concessionárias.

- **Observação:**

Neste campo o usuário poderá cadastrar informações relevantes a respeito do veículo que está cadastrando.

- **Pasta Dados Operacionais:**

Nesta pasta serão cadastradas informações relativas aos proprietários do veículo, último e atual e também informações referentes ao seguro e IPVA.

Abaixo apresentaremos os principais campos da pasta:

- **Grupo de tributação:**

Este campo só deverá ser preenchido quando existir alguma regra fiscal específica para o veículo em questão, ou seja, uma exceção fiscal, como por exemplo, tributação de ICMS diferenciada. Portanto, não preencha este campo sem antes obter informações com o departamento fiscal de sua empresa.

- **Local padrão:**

Informe aqui, em que armazém o veículo deverá ser cadastrado. Note que para situação ou tipo de veículo deverá existir um almoxarifado específico como:

- Veículo Novo - Utilizado para cadastro de veículos novos
- Veículo Usado - Utilizado para cadastro de veículos usados
- Veículos Consignados - Utilizado para cadastro de veículos em consignação.

- **Proprietário Atual:**

Neste campo, o usuário deverá informar o código do proprietário atual do veículo. Caso o cliente ainda não tenha sido cadastrado, o usuário deverá cadastrá-lo antes de prosseguir.

- **Pasta Dados Técnicos:**

Esta pasta permite ao usuário informar dados técnicos a respeito do veículo que está cadastrando. Alguns destes dados tem fundamental importância no processo de garantia, outros são utilizados na emissão da nota fiscal de venda. Sendo assim, o usuário não deverá deixar de preenchê-los e deverá solicitar orientações se não souber como fazê-lo.

- **Pasta Outros:**

Nesta pasta serão cadastradas algumas informações complementares como:

- **Data da primeira revisão:**

Neste campo o usuário deverá informar a data da primeira revisão efetuada no veículo. Para saber, consulte o manual do veículo.

- **Tipo de operação:**

Neste campo, o usuário deverá informar o tipo de operação do veículo. Procure saber se sua marca utiliza esta informação e efetue o cadastramento.

- **Grau de severidade:**

Informe o grau de severidade a que está exposto o veículo que está sendo cadastrado, quanto ao peso que pode suportar, de acordo com a seguinte classificação:

- Super leve
- Leve
- Normal
- Pesado
- Super pesado

- **Acordo:**

Informe aqui, se o veículo é de acordo de manutenção ou não, de acordo como seguinte critério:

- 0=Veículo não pertence a Contrato - Indica que este veículo não está enquadrado na política de Acordo/Contrato.
- 1=Veículo de contrato - Indica que este veículo se enquadra na política de Contrato de manutenção.
- 2= Veículo de acordo - Indica que este veículo se enquadra na política de Acordo de manutenção.

Exercício 27

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastrros de veículos
Veículos

Na janela de Veículos, selecione a opção "Incluir".

No Campo Marca, selecione: 002

No Campo Chassi, digite: 9BWZZZ377VP591833

No Campo Mod. Veiculo, digite: 1.6 MT

No Campo Ano fabr/mod., digite: 2008/2008

No Campo Cor, selecione: 000002

No Campo Combustível, selecione: Gasolina

No Campo Origem, selecione: fábrica

No Campo Procedência, selecione: nacional

No Campo Estado veículo, selecione: novo

No Campo Ind. cálculo, selecione: nacional novo

No Campo Dt. da venda, digite: 20/06/2008

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Opcionais

Este cadastro possibilita a criação e eventual manutenção nos opcionais, que poderão ou não ser de série. Opcionais de série são aqueles disponibilizados pela montadora para o modelo do veículo, podem fazer parte do veículo, ou podem ser agregados a este pela própria montadora antes do envio à concessionária. Opcionais que não são de série, também conhecidos por acessórios, geralmente são colocados pelas próprias concessionárias utilizando peças de seu estoque.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

○ **Opcional de Série:**

Aqui será possível informar se o opcional que está sendo cadastrado é ou não de série, ou seja, se trata-se de um opcional de fábrica ou um acessório, existem duas possibilidades:

- **SIM** - Indica ao sistema que se trata de um opcional de série (o veículo já sai da montadora com este item).
- **NÃO** - Indica ao sistema que se trata de um acessório, ou seja, um item do estoque da concessionária e portanto, deverá ser aplicado no veículo por esta.

○ **Valor do opcional:**

Informe o valor que o sistema utilizará para os opcionais de série. Nos acessórios o sistema, utilizará o valor do cadastro de produtos, portanto, para estes últimos não será necessária a informação do valor neste parâmetro.

○ **Sequência e Detalhes:**

Os campos Sequência e Detalhes, localizados na parte inferior da tela de cadastro de opcionais são apenas documentacionais, ou seja, servem apenas para desmembrar um opcional de série formado por um conjunto de opcionais componentes. Estes campos serão preenchidos automaticamente no momento da importação do arquivo da montadora, desde que esta possua um arquivo para tal finalidade.

Exercício 28

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastros de veículos
Opcionais

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Garantia estendida

Através deste cadastro, o usuário poderá efetuar manutenção nas extensões de garantia, seguindo critérios da montadora e também, de acordo com as necessidades de sua empresa. O sistema permite a criação de garantias estendidas que poderão contemplar peças, serviços ou ambos, por modelo de veículo.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

○ Tipos de garantia estendida:

Neste campo, o usuário deverá informar quem arcará com o ônus da garantia que está sendo cadastrada, de acordo com o seguinte critério:

- 1=Fábrica - A montadora ressarcirá a concessionária pelos reparos e troca de peças efetuados no período da garantia estendida.
- 2=Concessionária - A concessionária arcará com as despesas ocorridas em virtude da aplicação da garantia estendida.

○ Cobre peças:

Aqui, o usuário deverá informar ao sistema, se a garantia que está criando cobre os custos com aplicação de peças ou não, de acordo com o seguinte critério:

- 1=Sim - Informa ao sistema que as peças aplicadas serão cobertas pela garantia.
- 2=Não - Informa ao sistema que as peças aplicadas não serão cobertas pela garantia.

○ Cobre serviços:

Aqui, o usuário deverá informar ao sistema, se a garantia que está criando cobre os custos com reparos executados ou não, de acordo com o seguinte critério:

- 1=Sim - Informa ao sistema que os serviços executados serão cobertos pela garantia.
- 2=Não - Informa ao sistema que os serviços executados não serão cobertos pela garantia.

Selecione as seguintes opções:

Exercício 29

Atualizações Cadastros de veículos Garantia estendida

Na janela de garantia estendida, selecione a opção "Incluir".

No Campo Tipo Gar Esten, selecione: Concessionária

No Campo Marca, selecione: 002

No Campo Cod Garantia, digite: 0000000000000001

No Campo Mod Veículo, selecione: 1.6 Mt

No Campo Desc Garantia, digite: Motor e câmbio

No Campo Cobre peças, selecione: sim

No Campo Cobre Srvs, selecione: sim

No Campo Prz validade, digite: 180

No Campo Km gar esten, digite: 10.000

No Campo Dt Aplic Preço, digite: 02/02/2008

No Campo Valor, digite: 33.000,00

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Cadastro de oficina

Veículos Oficina

Esta rotina possibilita efetuar manutenção em dados do cadastro de veículos, adequando-o as necessidades de atendimento pelo departamento de oficina. Antes de realizar qualquer manutenção neste cadastro, é necessário que o cadastro do veículo já tenha sido efetuado. Se desejar, o usuário também poderá cadastrar o veículo através desta rotina.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Tipos de operação:**

Neste campo, o usuário deverá informar o Tipo de Operação a que se destina o veículo, de acordo com informações obtidas na montadora, ou de critérios particulares adotados em sua empresa. Geralmente, a utilização desta informação está relacionada a veículos comerciais e de controle de frota.

- **Grau de severidade:**

Informe neste campo o Grau de Severidade a que estará sujeito o veículo em sua utilização. O correto cadastramento desta informação possibilitará medir o nível de desgaste de componentes em diferentes aplicações. Informe o grau de severidade seguindo o seguinte critério:

- 1=Super leve
- 2=Leve
- 3=Normal
- 4=Pesado
- 5=Super pesado

- **Código do plano:**

Informe neste campo, o código do Plano de Revisão para aplicação neste veículo. Neste plano deverão estar relacionadas todas as revisões pelas quais o veículo deverá passar. O sistema, durante a abertura de uma ordem de serviço, informará ao usuário quais revisões já foram executadas e quais ainda deverão ser. O correto cadastramento desta informação possibilitará aos gestores efetuar um acompanhamento das manutenções preventivas executadas em veículos do programa de Acordo/Contrato de manutenção.

- **Acordo S/N:**

Informe neste campo, se o veículo está incluído ou não no programa de Acordo/Contrato de manutenção, de acordo com o seguinte critério:

- Veículo de Contrato - Informa ao sistema que o veículo faz parte do programa de Acordo/Contrato de manutenção. Se

esta opção for selecionada, os seguintes campos também deverão ser preenchidos:

- Categoria do Acordo - Indica ao sistema a qual Categoria o veículo faz parte.
- Km inicial - Neste campo, o usuário deverá informar com quantos quilômetros o veículo passou a fazer parte do programa de Acordo/Contrato de manutenção.

Esta informação é de fundamental importância no controle de Acordo/Contrato de manutenção, pois a ela será somada a quantidade de quilômetros percorrida pelo veículo durante os meses posteriores, para efeito de cobrança, fique atento.

- Veículo Não pertence a contrato – Indica ao sistema que este veículo não faz parte do programa de Acordo/Contrato de manutenção.

○ **Data Entrada do Veículo:**

Neste campo deverá ser informada a data de entrada do veículo no programa de Acordo/Contrato de manutenção.

○ **Categoria Acordo:**

Neste campo, o usuário deverá informar a qual Categoria pertence o veículo para o qual se está informando os dados complementares do cadastro. Só será permitido acesso a este campo, se no campo "**Acordo S/N**", o usuário tiver informado "Sim", ou seja, o veículo tem que fazer parte do Acordo de Manutenção.

○ **Quilometragem inicial:**

Aqui, o usuário deverá informar qual é a quilometragem inicial para inclusão do veículo no programa de Acordo/Contrato de manutenção, geralmente é a quilometragem atual do veículo. Só será permitido acesso a este campo, se no campo "**Acordo S/N**", o usuário tiver informado "Sim", ou seja, o veículo tem que fazer parte do Acordo de Manutenção.

Esta informação é de fundamental importância para o controle das Faixas de Quilometragem, pois através dela o sistema identificará o valor da faixa de quilômetros que veículo se encontra, utilizando-o para obtenção do valor a ser cobrado do cliente. Isto é possível, pois o usuário informa a quilometragem percorrida no período, que é somada à quilometragem informada aqui, encontrando a quilometragem atual do veículo. Esta informação é atualizada, e no período seguinte, o sistema efetua o mesmo procedimento. Este cálculo é feito sempre que o usuário informar a quilometragem percorrida em um determinado período, até termino do contrato.

Selecione as seguintes opções:

Exercício 30

Atualizações

Cadastrros de oficina

Veículos oficina

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Motoristas

Esta rotina possibilita a manutenção do cadastro de motoristas dos veículos atendidos pela empresa. Este cadastro, geralmente, tem sua aplicação voltada aos motoristas de frotas e veículos comerciais, com enfoque de marketing.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

o Autônomo:

Neste campo, o usuário deverá informar ao sistema, se o motorista é empregado ou autônomo, segundo o seguinte critério:

- 1=Autônomo - Indica ao sistema que o motorista trabalha por conta própria.
- 2=Não autônomo - Indica ao sistema que o motorista é empregado de uma empresa. Neste caso, o sistema permitirá acesso ao campo "Código do Cliente", para que o usuário informe em que empresa o motorista trabalha.

Exercício 31

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de oficina

Motoristas

Na janela de motoristas, selecione a opção "Incluir".

No Campo Dt. nasc., digite: 20/10/60

No Campo Autônomo, selecione: autônomo

No Campo Motorista, digite: Celso Freitas

No Campo Endereço, digite: Rua Aurora, 325

No Campo Cidade Mot., digite: São Paulo

No Campo Estado, selecione: SP

No Campo CEP motorista, digite: 06320-200

No Campo Tel. Motorista, digite: 45212146

No Campo Tipo Doc., digite: RG

No Campo Nro. Doc., digite: 14852452

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Períodos

Este cadastro permite a manutenção dos períodos de trabalho possíveis para os produtivos. Estes parâmetros são utilizados para a montagem das escalas de trabalho dos produtivos, além de fazer parte do controle de produção de cada um deles. Baseado na quantidade total de horas de cada período, o sistema "sabe" qual é a quantidade de horas disponíveis para cada produtivo e por consequência, da empresa. Além disso, o sistema desconta, no cálculo do "tempo trabalhado/parado", os intervalos de refeição e descanso que podem estar contidos no período de trabalho apontado na escala do produtivo.

Exercício 32

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastrros de oficina
Períodos

Na janela de Períodos, selecione a opção "Incluir".

No Campo Período, digite: 000001

No Campo Ini período, digite: 08:00

No Campo Ini. Interv. 1, digite: 10:00

No Campo Fim interv. 1, digite: 10:15

No Campo Ini Refeição., digite: 12:00

No Campo Fim Refeição, 13:30

No Campo Ini interv. 2, digite: 15:30

No Campo Fim interv. 2, digite: 15:45

No Campo Fim período, digite: 17:30

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Seções

Permite a manutenção das seções da oficina. As seções têm o objetivo de subdividir a área técnica da oficina em áreas de interesse, proporcionando um elevado nível de organização. As seções, dentre outros benefícios, possibilitam a visualização da situação dos boxes por seção, no momento da consulta ao Mapa da Oficina. Este cadastro será utilizado por outros cadastros importantes, como Tipos de Tempo, por exemplo.

Exercício 33

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastros de oficina
Seções

Na janela de Seções, selecione a opção "Incluir".

No Campo Sec. oficina, digite: 001

No Campo Descrição, digite: Revisão

Clique no botão Ok

No Campo Sec. oficina, digite: 002

No Campo Descrição, digite: Manutenção

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Box

Permite a manutenção dos boxes da oficina, que correspondem às áreas disponíveis para atendimento dos veículos que serão reparados/revisados. Eles estão agrupados nas áreas de interesse para atendimento, ou seja, seções.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Seção da oficina:**

Neste campo, o usuário deverá informar o código da seção onde o box está sendo cadastrado. O cadastro das seções da oficina já deverá ter sido efetuado.

Exercício 34

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastrros de oficina
Box

Na janela de Box, selecione a opção "Incluir".

No Campo Nro. do Box, digite: 001

No Campo Sec. Oficina, selecione: 001

Clique no botão Ok

No Campo Nro. do Box, digite: 002

No Campo Sec. Oficina, selecione: 002

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Prisma

Esta opção possibilita o cadastramento dos prismas para serem utilizados nas ordens de serviço. A aplicação dos mesmos poderá ocorrer de acordo com a necessidade da oficina das seguintes formas:

- Por Ordem de Serviço, ou seja, a atribuição de um prisma “genérico” que irá representar a ordem de serviço;
- Por Tipo de Tempo, ou seja, a atribuição de um prisma para todos os serviços de um determinado tipo de tempo;
- Por Tipo de Serviço, ou seja, a atribuição de um prisma para todos os serviços de um determinado tipo de serviço;
- Por Serviço/Tarefa, ou seja, a atribuição de um prisma para um determinado serviço ou tarefa.

Assim, será possível uma visualização do estágio de cada um dos prismas, e a visão obtida dependerá apenas da forma em que o mesmo for aplicado.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

○ **Cor do prisma:**

Informe aqui, a cor que agrupa os prismas que se deseja cadastrar. Por este código, é possível reunir uma determinada "família" de prismas com uma sequência numérica. As cores possíveis já deverão ter sido cadastradas na tabela "CR" do "SX5".

Exercício 35

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de oficina

Prisma

Na janela de Prisma, selecione a opção "Incluir".

No Campo Cor Prisma, selecione: cinza

No Campo Prisma, digite: 001

No Campo Descrição, digite: O.S. _ Ordem de Serviço

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Grupos de serviço

Este cadastro permite a manutenção dos grupos de serviço, que são fornecidos pelas montadoras nas tabelas de serviço ou de reparo, e também podem ser criados seguindo critérios particulares da empresa, conforme a exigência da aplicação. É importante salientar, que este cadastro é efetuado por marca de veículo, ou seja, se sua empresa trabalha com mais de uma marca, o cadastramento deverá ser feito para todas.

Fique atento na criação dos grupos de serviço, pois eles terão significativa importância no cadastro dos Serviços/Reparos. Consulte o gerente da área a fim de saber os critérios que devem ser adotados neste cadastro.

Exercício 36

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastros de oficina
Grupos de serviço

Na janela de Grupos de Serviços, selecione a opção "Incluir".

No Campo Marca, selecione: 002

No Campo Cod. Grupo, digite: 01

No Campo Desc. Grupo, digite: Técnico

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Tipos de serviço / seção

Este cadastro permite a manutenção das informações dos tipos de serviço. Estes parâmetros constituem uma "sub-divisão" do tipo de tempo, que auxiliarão na definição dos valores envolvidos para o faturamento como, por exemplo, indicando qual será a tabela de tempo a ser utilizada para o serviço que está apontado. Estes parâmetros são absolutamente fundamentais para a operacionalização do sistema, e a obtenção de um bom resultado. Neste cadastro, será efetuado também, o relacionamento das seções da oficina, com o tipo de serviço que está sendo criado. Desta forma, o sistema identificará se uma seção pode ou não ser utilizada com o tipo de serviço informado, durante uma requisição de serviços, evitando, por exemplo, que uma seção de pintura seja informada para a execução de serviço de mecânica.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

o Tipo de cobrança:

Neste campo, o usuário deverá informar o tipo de cobrança desejado para o tipo de serviço que está criando, de acordo com o seguinte critério:

- Por Mão-de-obra Gratuita - Sem ônus para o cliente (Cortesia). Geralmente é utilizado com um Tipo de Tempo Interno.
- Por Mão-de-obra - Calcula o valor do serviço, baseado em uma das tabelas possíveis (Fábrica ou concessionária) e no momento do fechamento não permite ao usuário alterar o valor do serviço.
- Serviço de Terceiro - Para serviços realizados fora da concessionária, com integração automática e imediata com o módulo financeiro (Contas a Pagar). A integração será efetuada durante a requisição de serviços, se o usuário assim desejar.

Ao escolher esta opção, o sistema não permitirá acessar o campo "Tempo para Cálculo" e habilitará o campo "Comissiona Serviço de Terceiros".

- Valor Livre c/base na Tabela - Calcula o valor do serviço, baseado em uma das tabelas possíveis (Fábrica ou concessionária) e no momento do fechamento, se necessário, permite ao usuário alterar o tempo, alterando assim, valor do serviço.
- Retorno de Serviço - Utilizado para documentar os retornos de serviço ocorridos.
- Km Socorro - Permite ao usuário lançar a quantidade de quilômetros que foram rodados para prestar o socorro no momento da requisição de serviços e posterior cobrança no fechamento da ordem de serviço. O sistema calcula o valor a

ser cobrado, multiplicando a quilometragem informada na requisição, pelo valor informado no campo "Preço do KM".

○ **Tempo para cálculo:**

Informe neste campo, a tabela de tempo para cálculo desejada, para o tipo de serviço, de acordo com o seguinte critério:

- 1=Tabela da Fábrica - Se escolhida esta opção, o sistema utilizará a tabela de tempos oferecida pela montadora (TPR - Tempo Padrão de Reparo) para cálculo do valor do serviço. O sistema calculará o valor do serviço multiplicando a quantidade de horas informada no serviço (TPR), pelo valor da mão-de-obra informada no tipo de tempo.
- 2=Tabela da Concessionária - É uma tabela que a própria concessionária pode criar e utilizar de forma paralela. Neste caso, o sistema calculará o valor do serviço multiplicando a quantidade de horas informada no serviço, campo "Tempo Concessionária", pelo valor da mão-de-obra informada no Tipo de Tempo.
- 3=Tempo Trabalhado - Esta opção utiliza o tempo que o produtivo gastou para realizar o reparo, multiplicado pelo valor da mão-de-obra informada no tipo de tempo, para calcular o valor do serviço.
- 4=Tempo Informado - O sistema utilizará a mesma forma de cálculo da "Tabela da Concessionária", para calcular o valor do serviço. Contudo permitirá ao usuário, no momento da requisição, alterar o "Tempo Padrão" para aquele serviço naquela ordem de serviço. Sendo que daí em diante, para aquele serviço, naquela ordem de serviço, a informação do usuário será considerada como tempo padrão.

○ **Percentual máximo de desconto:**

Neste campo o usuário deverá informar o percentual máximo de desconto que poderá ser concedido aos serviços executados, relacionados a este tipo de serviço. O sistema efetuará uma consistência e caso o desconto informado pelo usuário, no momento do fechamento da ordem de serviço, seja maior ao cadastrado aqui, o sistema solicitará uma liberação de venda. Caberá a um funcionário com autonomia, analisar e liberar ou não o desconto excedente.

* **Agrupar por tipo de serviço:**

Neste campo, o usuário deverá informar a que classe de serviços pertence o tipo de serviços que está sendo criado. Esta informação possibilitará, através de relatórios de análise, visualizar os valores agrupados por áreas de negócio, de acordo com o seguinte critério:

- 1=Mecânica - Serviços de mecânica

- 2=Funilaria - Serviços de funilaria
- 3=Pintura - Serviços de pintura
- 4=Serviço de terceiros - Serviços de terceiro (Serviços executados fora da empresa)
- 5=Alinhamento - Serviços de alinhamento
- 6=Elétrica - Serviços de elétrica
- 7=Revisão - Serviços de revisão
- 8=Semi Reboque/Molas - Serviços de execução em carretas
- A=Socorro - Serviços de socorro

○ **Tipo de hora:**

Neste campo o usuário deverá informar o tipo de hora cobrada neste tipo de serviço, de acordo com o seguinte critério:

- 1=Externo - Informa ao sistema que deverá ser utilizado o valor de mão-de-obra público
- 2=Interno - Informa ao sistema que deverá ser utilizado o valor de mão-de-obra interno
- 3=Oficina - Informa ao sistema que deverá ser utilizado o valor de mão-de-obra interno para serviços efetuados com a manutenção da própria oficina

De acordo com a explicação acima, podemos observar que este parâmetro é utilizado para selecionar os possíveis preços de mão-de-obra, para obtenção dos valores dos serviços executados.

○ **Grupo do item:**

Neste campo o usuário deverá informar o grupo do produto relacionado ao tipo de serviço que está sendo cadastrado. O relacionamento de um grupo de produto neste cadastro é necessário para geração dos pedidos de venda e notas fiscais. O grupo do produto poderá ser o mesmo para os tipos de serviço cadastrados.

○ **Código do item:**

Neste campo o usuário deverá informar o produto relacionado ao tipo de serviço que está sendo cadastrado. O relacionamento de um produto neste cadastro é necessário para geração dos pedidos de venda e notas fiscais. É interessante criar um produto para cada tipo de serviço cadastrado para que eles possam ser impressos separadamente na nota fiscal.

○ **Seção da oficina:**

Relacione neste campo as seções da oficina com o tipo de serviço que está sendo criado. Desta forma, o sistema identificará se uma seção pode ou não ser utilizada com o tipo de serviço informado, durante uma requisição de serviços, evitando, por exemplo, que uma seção de pintura seja informada para a execução de serviço de mecânica.

Exercício:37

1-) Vamos cadastrar um tipo de serviço, para isso, selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de oficina

Tipos de Serviço

2-) Clique na opção ***incluir*** e informe os dados a seguir:

Campos:

Tipo de Serviço

Descrição do Tipo de Serviço

Tipo de Cobrança

Tempo para Cálculo

Agrupa por Tipo de Serviço

Tipo de hora

Grupo do item

Código do item

Seção da oficina

Dados a inserir:

MEC

MECÂNICA

1=Por mão-de-obra

4=Informado

1=Mecânica

1=Externo

SRVC

Mão de obra mecânica

001

3-) Confira os dados e confirme o cadastro.

Tabela de serviços.

Este cadastro permite a manutenção da tabela de serviços. Cada código de serviço está relacionado a um reparo que poderá ser executado no veículo, com tempo específico. Através do cadastro de serviços será possível apontar os tempos trabalhados de cada produtivo e também apurar os valores a serem cobrados. Geralmente, as montadoras fornecem um arquivo com todos os códigos de serviço existentes para todos os modelos de veículos da marca, que poderá ser importado pelo sistema.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Grupo do serviço:**

Neste campo, o usuário deverá informar o grupo para o serviço que pretende cadastrar, de acordo com o cadastro da montadora, ou de acordo com critério adotado pela empresa.

- **Serviço:**

Informe neste campo o código do serviço que está sendo cadastrado, de acordo com o cadastro da montadora, ou de acordo com os critérios de cadastramento de serviços (Reparos), estabelecidos por sua empresa.

Não se esqueça que para cada tipo de reparo, existe um código de serviço correspondente no cadastro da montadora. Procure manter esta codificação, a menos que seja um serviço particular em sua empresa, neste caso, procure estabelecer um padrão de cadastramento.

- **Abreviado:**

Neste campo, o usuário deverá informar a descrição abreviada do item. A descrição abreviada é utilizada em outros pontos do sistema, como no fechamento da ordem de serviço e alguns relatórios, onde ficaria inviável a utilização da descrição completa.

- **Detalhado:**

Informa-se aqui a descrição detalhada do serviço. Este campo se propõe a dar uma idéia precisa e detalhada do que deverá ser realizado pelo produtivo ao cumprir a tarefa. Este campo é impresso na sub-ordem de serviço, documento que é utilizado pelo produtivo para realizar o apontamento eletrônico do reparo.

- **Tempo de fábrica:**

Informe aqui o tempo padrão de fábrica/montadora específico para a execução deste serviço. O tempo aqui informado deve sempre ser centesimal.

Exemplo: TEMPO FÁBRICA: 1:75 (o que equivale a 1 hora e 45 min).

○ **Tempo de concessionária:**

Informe aqui o tempo de concessionária para a execução desta tarefa. Isto possibilita a concessionária, criar uma tabela de serviços "paralela", e nortear sua oficina através dela; seria uma segunda tabela de tempo. O tempo aqui informado deve sempre ser centesimal.

Exemplo: TEMPO FÁBRICA: 1:75 (o que equivale à 1 hora e 45 min).

○ **Quantidade de produtivos:**

Informe aqui a quantidade máxima de produtivos que poderão executar esta tarefa ao mesmo tempo. "AO MESMO TEMPO" significa dois produtivos estarem com o "tempo aberto" nesta tarefa no mesmo instante. O padrão deste parâmetro é 1, porém pode ser alterado caso necessário. Obviamente, o sistema permite que uma tarefa seja iniciada e interrompida por um produtivo, e ser reiniciada e interrompida por um outro produtivo. Este processo poderá se repetir sempre que houver necessidade.

○ **Serviço ativo:**

Informe aqui se este serviço está ativo ou não no cadastro. Isto permite a descontinuação de um código de serviço, e a possibilidade de mantê-lo no histórico, para as situações de consulta, onde ele foi utilizado. Informe de acordo com o seguinte critério:

- 1=Ativo - Informa que o código de reparo pode ser utilizado em requisições de serviços.
- 0=Inativo - Informa que o código de reparo não pode ser utilizado em requisições de serviço. Contudo, não houve exclusão, portanto o serviço poderá ser ativado novamente e consultado se necessário.

○ **Modelo do veículo:**

Informe neste campo o código de modelo para informação dos tempos específicos de cada modelo, desta forma, o sistema sempre verificará se existe alguma informação digitada aqui, caso contrário irá utilizar o cadastro genérico que foi informado na parte superior da tela.

Este tipo de informação só será necessária, se para o modelo informado o tempo de execução do reparo, for diferente do tempo informado nos campos "Tempo de Fábrica" e "Tempo da Concessionária".

▪ **Botão – Inclui / atualiza modelos:**

Botão Inclui/Atualiza Modelos - Permite incluir todos os modelos de veículos ao mesmo tempo, sem que haja necessidade de digitá-los. Esta opção é interessante, quando do cadastramento de um novo código, incluindo todos os modelos de uma só vez,

tendo como tempo de fábrica e concessionária, a sugestão do tempo genérico deste serviço.

Exercício: 38

1-) Vamos cadastrar um serviço/reparo, para isso, selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de oficina

Tabela de serviços

2-) Clique na opção ***incluir*** e informe os dados a seguir:

Campos:

Marca
Grupo do serviço
Serviço
Descrição do serviço
Abreviado
Detalhado

Tempo de fábrica
Tempo de concessionária
Quantidade de produtivo
Serviço ativo
Modelo do veículo
Tempo de fábrica
Tempo de concessionária

Dados a inserir:

FOR
01
00001
Serviço de mecânica
M.O. mecânica
Serviço de mão-de-obra
mecânica
01:00
02:00
2
1=Ativo
Mondeo
2:00

3-) Em seguida, clique no botão **Inclui / atualiza modelos.**

- Verifique que todos os modelos da marca foram incluídos no cadastro deste serviço.

4-) Confira os dados e confirme o cadastro.

Tipos de tempo

Este cadastro é de fundamental importância para o funcionamento das rotinas de oficina, pois neles serão inseridas regras do negócio. Através deste cadastro o gestor poderá organizar e otimizar o departamento de assistência técnica, de forma a atender todos os tipos de público possíveis. Os tipos de tempo são destinados a atender um tipo de público ou uma situação diferenciada, com características próprias. Cada tipo de tempo reúne informações de relevante importância para operacionalização do sistema, como; grupos de produtos que poderão ser requisitados, funcionários autorizados a requisitar peças e serviços, valor de hora de serviço, tipos de serviço para requisição e várias outras informações que detalharemos ainda neste tópico. É necessário salientar, que este cadastro, quando bem elaborado, permitirá a utilização de uma propriedade interessante no sistema, a que possibilita a abertura de uma ordem de serviço, para atender várias situações distintas.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

○ Requisição de peças:

Neste campo o usuário deverá indicar se o tipo de tempo que está sendo cadastrado aceitará ou não requisições de peças, de acordo com o seguinte critério:

- 1=Sim - Informe que poderão ser efetuadas requisições de peças neste tipo de tempo
- 0=Não - Informe que não poderão ser efetuadas requisições de peças neste tipo de tempo

Esta informação é muito útil, por exemplo, em situações onde apenas serviços deverão ser cobrados do cliente, portanto peças não poderão ser requisitadas.

○ Tipo de tempo quilometragem:

Informe neste campo, se este tipo de tempo é de controle de quilômetro. O sistema engloba a funcionalidade de controle de frota. Quando isso ocorre, o usuário (concessionária), presta serviços “gratuitos” (com custos internos) para os veículos de um cliente “frotista”. Em contrapartida aos serviços “gratuitos” realizados nos veículos da frota, num determinado período, o “frotista”, paga a concessionária/prestadora dos serviços, um valor resultante da quantidade de quilômetros que o veículo rodou, multiplicado por um valor de quilômetro acordado em contrato. Se o tipo de tempo for de quilometragem, no momento do faturamento dos quilômetros, o sistema fará automaticamente o cálculo, atualizando todo o histórico do veículo, sendo desnecessário para o usuário efetuar os procedimentos que vão da abertura, até o fechamento da ordem de serviço. Neste caso estes procedimentos são automáticos.

○ **T.E.S.:**

Informe qual é o TES que será utilizado no faturamento dos serviços que forem realizados na ordem de serviço que tenham em comum este tipo de tempo.

Para o caso de serviço não é utilizado o TES constante do cadastro de produtos (SB1), pois cada tipo de tempo pode exigir tratamento diferenciado. Sendo assim, cada tipo de tempo poderá ter um TES diferente, que deverá ser informado aqui.

○ **Código do armazém:**

Informe qual é o almoxarifado de “destino” da peça quando for requisitada. O sistema “movimentará” internamente a peça do seu almoxarifado padrão, ou disponível, para o almoxarifado aqui indicado, no momento da requisição de peças. Isso possibilitará, ao usuário criar uma estrutura de almoxarifados virtuais e saber os totais e quais as peças estão em cada um deles; como por exemplo, saber todas as peças que estão requisitadas em garantia, ou todas as peças requisitadas para seguradoras.

○ **Endereço:**

Informe qual é o endereço da peça para o armazém de peças deste tipo de tempo. Esta informação se faz necessária, para os casos em que a concessionária/loja de peças deseje trabalhar com controle de armazéns. Este controle monitora as movimentações e quantidades de peças de um endereço específico dentro de um determinado armazém.

Caso este controle não seja ativado pelo parâmetro MV_LOCALIZ, o sistema apenas controlará quantidades e movimentações apenas entre armazéns. Se for adotado o controle de localizações/armazéns, esta informação é fundamental, para que no momento da requisição da peça o sistema saiba para onde direcionar a movimentação, indo a mesma para armazém e endereço constantes neste cadastro de tipo de tempo.

○ **Utilizar:**

Uma vez que o sistema possibilita ter vários tipos de tempo numa mesma ordem de serviço, e exige que para cada situação seja informado o “faturar para/”, torna-se necessário, para facilitar a utilização da funcionalidade, a informação deste parâmetro que tem o objetivo de “sugerir” automaticamente quem é o “faturar para/”, ou seja, quem efetivamente arcará com o ônus do pagamento gerado por este tipo de tempo. Sendo assim, informe o parâmetro de acordo com as seguintes possibilidades:

- 0=Proprietário do Veículo - O sistema automaticamente oferece o proprietário do veículo, informado no cadastro do veículo.
- 1=Fabricante do Veículo - O sistema automaticamente oferece o código do fabricante da marca do veículo (especialmente útil para os casos de garantia).

Neste caso, não é necessário digitar o código da fábrica informado no cadastro de clientes, pois o sistema o localizará, através do cadastro de Parâmetros da Marca.

- 2=Cliente Padrão - O sistema automaticamente oferece o código de um único cliente para este tipo de tempo (especialmente útil para tipos de tempo interno ou até mesmo para eventuais convênios realizados pela concessionária).

Se optar por esta escolha, o sistema permitirá acesso ao campo "Faturar Para", para que seja informado o código do cliente padrão.

○ **Altera cliente:**

Informe neste campo se o usuário poderá ou não alterar o faturar para (Cliente Padrão), durante as requisições de peças ou serviços, seguindo o seguinte critério:

- 1=Sim - Permite ao usuário alterar o cliente padrão durante as requisições de peças e serviços.
- 2=Não - Não permite ao usuário alterar o cliente padrão durante as requisições de peças e serviços.

○ **Departamento interno:**

Neste campo, o usuário deverá informar ao sistema se existe a necessidade de informar um *departamento interno*, durante as requisições de peças e serviços, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Não pede departamento de OS Interna - Informa ao sistema que não existe necessidade de relacionar um *departamento* nas operações efetuadas na ordem de serviço.
- 1=Pede departamento de OS Interna - Informa ao sistema que existe necessidade de relacionar um *departamento* nas operações efetuadas na ordem de serviço.

○ **Departamento de garantia:**

Neste campo, o usuário deverá informar ao sistema se existe a necessidade de informar um *tipo de garantia*, no momento das requisições de peças e serviços, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Não pede departamento de OS Garantia - Informa ao sistema que não existe necessidade de relacionar um *tipo de garantia* nas operações efetuadas na ordem de serviço.
- 1=Pede departamento de OS garantia - Informa ao sistema que existe necessidade de relacionar um *tipo de garantia* nas operações efetuadas na ordem de serviço.

○ **Situação de tempo:**

Informe qual é a situação deste tipo de tempo, com referência ao tipo de público ou situação atendida. Dependendo da posição deste parâmetro, o sistema tomará diferentes decisões. Um exemplo seria a situação de garantia, onde através desta informação o sistema geraria os registros de

garantia para manutenção e posterior envio à montadora. Poderão ser informadas as seguintes situações:

- 1=Público - Destinado ao atendimento de toda gama de clientes da empresa, com exceção das seguintes situações:
 - Garantia
 - Revisão
 - Interno.
- 2=Garantia - Destina-se ao atendimento de veículos dentro do período de garantia da montadora.
- 3=Interno - Destina-se ao atendimento de veículos da frota da própria empresa.
- 4=Revisão - Utilizado em veículos que estão passando por um procedimento de revisão.

○ **Fórmula:**

Neste campo o usuário deverá informar se a fórmula utilizada para formação do valor das peças requisitadas poderá ou não ser alterada, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Não altera a fórmula do preço da peça - Indica ao sistema que a fórmula não poderá ser alterada durante a requisição de peças.
- 0=Altera a fórmula do preço da peça - Indica ao sistema que a fórmula poderá ser alterada durante a requisição de peças.

○ **Mapa da avaliação da O.S.:**

Como já exposto anteriormente, o ambiente Gestão de Concessionária possibilita a demonstração vertical de resultado das operações mercantis realizadas. Sendo assim, neste campo deverá ser informado o código do Mapa de Avaliação de resultado que analisará o fechamento da OS/Tipo de Tempo como um todo. O conteúdo deste campo será sugerido no momento da avaliação.

○ **Mapa de avaliação de peças:**

Neste campo deverá ser informado o código do Mapa de Avaliação que analisará o resultado da venda de peças no fechamento da OS/Tipo de Tempo. O conteúdo deste campo será sugerido no momento da avaliação.

○ **Mapa de avaliação de serviços:**

Neste campo deverá ser informado o código do Mapa de Avaliação que analisará o resultado da venda de serviços no fechamento da OS/Tipo de Tempo. O conteúdo deste campo será sugerido no momento da avaliação.

○ **Seguro:**

Informe se o tipo de tempo que está sendo parametrizado é de Franquia, Seguro ou Normal. Este parâmetro irá possibilitar ao sistema uma geração automática de franquias para os casos de seguro.

Uma vez parametrizado o tipo de tempo como de seguro, o sistema irá exigir o preenchimento do campo "Tipo Franquia", que irá indicar qual é o tipo de tempo que será apontado como tipo de tempo de franquias. Quando da requisição de serviço para um tipo de tempo de seguro, o sistema irá automaticamente criar um outro código de serviço com o tipo de tempo de franquias para facilitar o lançamento da franquias. Preencha este campo utilizando as seguintes opções:

- 0=Não - Indica ao sistema que o Tipo de Tempo não é de Seguro e nem de Franquia.
- 1=Seguro - Indica ao sistema que se trata de um Tipo de Tempo de seguro, neste caso, será necessário preencher também, o campo:
 - **"Tipo de Franquia"**.
Neste campo, o usuário deverá informar qual é o tipo de tempo que será requisitado automaticamente pelo sistema, para reparos executados a título de franquias. Só será permitido acesso a este campo, se no campo "Seguro", tiver sido informado "Seguro".
Desta forma, sempre que um tipo de tempo de seguro for utilizado, o sistema, automaticamente requisitará um serviço de franquias.
- 2=Franquia - Indica ao sistema, que o tipo de tempo se destina ao atendimento de franquias, neste caso, será necessário preencher também os seguintes campos:
 - Grupo do Serviço
 - Código do Serviço
 - Tipo de Serviço
 - Seção da Oficina

○ **Valor da peça a considerar:**

Neste campo o usuário deverá indicar ao sistema qual valor dos produtos deverá ser considerado durante o fechamento de ordens de serviço, de acordo com o seguinte critério:

- 1=Valor da Requisição - Indica ao sistema para considerar o valor dos produtos no momento em que a requisição é realizada. Imaginemos que um determinado produto foi requisitado no mês passado e houve um aumento de preços por parte da montadora. Ao selecionarmos esta opção, indicaremos ao sistema, que a nota fiscal deverá ser emitida

com o valor antigo, ou seja, sem o aumento informado pela montadora.

- 2=Valor atual - Indica ao sistema para considerar o valor atual dos produtos. Levando em consideração o exemplo acima, podemos concluir que a emissão da nota fiscal consideraria o aumento informado pela montadora.

- **Pasta – Histórico**

Nesta pasta são cadastradas informações a respeito do valor da hora técnica vigente praticada neste tipo de tempo. Neste ponto, se o usuário desejar modificar o valor da hora, o sistema automaticamente oferecerá uma nova data e hora de alteração, e abrirá o campo de valor para que o usuário informe o novo valor da hora, desta forma, o sistema manterá os valores anteriores e "atualizará" o valor da hora vigente.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Valor da hora:**

Informe neste campo o valor da hora técnica praticada. É este valor que o sistema multiplicará pelas horas cobradas ou trabalhadas para chegar no valor a ser cobrado pelo reparo executado. Se necessitar alterar este valor, crie um outro registro, desta forma, o sistema passará a utilizar o novo valor e manterá o registro dos valores anteriores.

- **Comissão p/Consultor:**

Neste campo, o usuário deverá indicar qual *consultor técnico* receberá comissão sobre os serviços executados e peças aplicadas, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Não Pagara Comissão - Indica ao sistema para desconsiderar os valores de serviços e peças requisitados neste Tipo de Tempo, para efeito de cálculo de comissão.
 - 1=O Consulto da Abertura - Apenas o *consulto da abertura* receberá comissão sobre os valores de peças e serviços executados neste Tipo de Tempo.
 - 2=O Consultor do Fechamento - Apenas o *consultor do fechamento* receberá comissão sobre os valores de peças e serviços executados neste Tipo de Tempo.

- **Pasta – Grupo de Peças**

Nesta pasta devem ser informados quais serão os grupos de peças que poderão ser utilizados para o tipo de tempo que esta sendo cadastrado. Este relacionamento é de extrema importância, pois poderá bloquear, por exemplo, a utilização de peças não originais em ordens de serviço de garantia.

- **Pasta – Funcionários permitidos**

Nesta pasta devem ser informados quais funcionários autorizados a realizar operações com o tipo de tempo que está sendo cadastrado. Esta opção é interessante, por exemplo, pois possibilita indicar exatamente que terá permissão na utilização do tipo de tempo.

- **Pasta – Tipos de serviço**

Nesta pasta deve-se informar quais tipos de serviço poderão ser requisitados com a utilização do tipo de tempo que está sendo cadastrado. Esta informação é muito importante, pois pode evitar, por exemplo, que um serviço de mecânica, seja utilizado em um tipo de tempo de pintura.

- **Pasta – Departamento de garantia**

Nesta pasta, o usuário deverá relacionar os tipos de garantia, com os tipos de operação utilizados para emissão das notas fiscais de *remessa* de saída e entrada de peças nos procedimentos de garantia. Apenas para tipos de tempo de garantia, este cadastro pode ser necessário, pois cada tipo de garantia poderá exigir tratativas fiscais diferenciadas.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Departamento de garantia:**

Informe aqui, os departamentos de garantia (Tipos de Garantia), relacionados com o tipo de tempo que está cadastrando.

- **Tipo de operação:**

Informe neste campo, se o tipo de operação é de entrada ou de saída de peças, dentro do procedimento de garantia, de acordo com o seguinte critério:

- 1=Entrada - Indica uma entrada de peças
- 2=Saída - Indica uma saída de peças

- **Código de operação:**

Informe neste campo, o código de operação relacionado ao departamento de garantia e ao tipo de operação. É o código da operação que conterá o TES, com informações fundamentais para a emissão das notas fiscais de remessa de peças utilizadas nos procedimentos de garantia.

Exercício:39

1-) Vamos cadastrar um tipo de tempo, para isso, selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de oficina

Tipo de tempo

2-) Clique na opção ***incluir*** e informe os dados a seguir:

Campos:

Tipo de Tempo
Descrição
Requisição de peças
Requisição de seguro de pátio
Tipo de tempo KM
Código Armazém
Endereço
TES
Utilizar
Altera cliente
Departamento interno
Departamento de garantia
Situação de tempo
Fórmula

Fórmula valor
Mapa de avaliação da O.S.
Mapa de avaliação da peça
Mapa de avaliação do serviço
Seguro
Valor da peça a considerar

Dados a inserir:

M
Mecânica
1=Sim
0=Não
0=Não
51
51
501
0=Proprietário do veículo
1=Sim
0=Não
0=Não
1=Público
1=Altera fórmula do preço da
peça
000001
0001
0002
0003
0=Não
2=Valor atual

3-) Confira os dados e confirme o cadastro.

Habilidades

Este cadastro permite a manutenção das habilidades do produtivo. Através deste cadastro, o sistema identificará se o produtivo está capacitado a realizar um determinado serviço ou não. Para que o produtivo possa ser apontado em um reparo, ou seja, execute um serviço, será necessário relacionar seu código ao do serviço ao desejado. Além disso, o sistema mantém um registro de quantas vezes aquele produtivo já executou a tarefa, para efeito estatístico e para poder ordenar, no momento da impressão da sub-ordem, pela maior frequência de execuções da tarefa. Essa contagem é realizada no momento do fechamento da ordem de serviço. Para cadastrar um serviço, basta que o usuário informe a marca e o código do serviço desejado, que já deverá estar cadastrado. Porém, pode existir a necessidade de se cadastrar todos os serviços para um determinado produtivo, tarefa que seria muito difícil, porque os códigos de reparos são muitos. Para facilitar este tipo de operação, foi criado o botão “Importa Serviços”, que quando acionado, importa todos os serviços existentes no arquivo de serviços, para o produtivo indicado. Também poderão ocorrer situações, onde seja necessário incluir todos os serviços de um produtivo para outro, para estes casos existe a opção “Duplicar”, no menu, que faz exatamente esse procedimento.

- **DUPLICAR** - Esta opção permite duplicar as habilidades de um produtivo para outro. Se o produtivo de destino já tiver algumas habilidades cadastradas, o sistema apenas acrescenta aquelas habilidades que lhe faltam.

Exercício 40

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de oficina

Habilidades

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Ferramentas

Este cadastro permite a manutenção da tabela de ferramentas. As ferramentas que deverão ser aqui cadastradas, reunidas em grupos, são aquelas de uso específico de uma determinada tarefa (ferramentas especiais, por exemplo), e que não fazem parte da caixa de ferramentas de uso comum do produtivo. Neste instante o cadastro será útil para a composição das revisões, que serão descritas posteriormente, documentando para cada revisão a utilização de ferramentas específicas, orientando os produtivos que a executarão.

Exercício 41

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de oficina

Ferramentas

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Tipos de operação

Este cadastro permite a manutenção da tabela de tipos de operação do veículo. Esta tabela tem a missão de indicar qual é a aplicação ou operação em que o veículo será utilizado. Geralmente as montadoras oferecem esta discriminação em sua literatura. A aplicação deste parâmetro tem uma necessidade maior para os veículos comerciais. Nos casos de concessionárias de veículos de passeio que não desejam tal visualização, apenas deve ser criado um tipo de operação que possa ser aplicado para todos os veículos.

Exercício 42

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros de oficina

Tipos de operação

Na janela de Tipo de operação, selecione a opção "Incluir".

No Campo Marca, selecione: 002

No Campo Tp Operação, selecione: 001

No Campo Descrição, digite: manutenção

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Tabelas de revisão

Este cadastro permite a manutenção da tabela de revisões. As revisões são agrupamentos de peças, ferramentas específicas de uma tarefa, e serviços. Esta opção facilita o apontamento e requisições de serviço, porque em um único "código", encontram-se englobados todos os elementos necessários para sua execução. Os tempos de fábrica e de concessionária referentes à revisão são acumulados automaticamente pelo sistema, somando-se todos os tempos dos serviços individuais envolvidos na mesma.

No momento em que se requisita um serviço de revisão, o sistema imprime a sub-ordem, listando também, todos os serviços cadastrados para conhecimento do produtivo. As revisões também possuem descrições detalhadas para ajudar e orientar o produtivo. Obviamente, estas descrições devem ser preenchidas para que o conteúdo possa ser utilizado.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Marca:**

Neste campo, o usuário deverá informar a marca do modelo de veículo, para o qual está cadastrando o código de serviço.

Esta informação é de especial importância neste cadastro, pois no sistema, os serviços são organizados por Marca. Isto significa dizer que um serviço cadastrado para uma marca de veículo não poderá ser utilizado em um veículo de outra marca, a menos que o serviço seja cadastrado para as duas marcas.

- **Grupo do serviço:**

Neste campo, o usuário deverá informar o grupo para o serviço que pretende cadastrar, de acordo com o cadastro da montadora, ou de acordo com critério adotado pela empresa.

- **Serviço:**

Informe neste campo, o código do serviço que está sendo cadastrado, de acordo com o cadastro da montadora, ou de acordo com os critérios de cadastramento de serviços (Reparos), estabelecidos por sua empresa.

Não se esqueça que para cada tipo de reparo, existe um código de serviço correspondente no cadastro da montadora. Procure manter esta codificação, a menos que seja um serviço particular em sua empresa, neste caso, procure estabelecer um padrão de cadastramento.

- **Descrição do serviço:**

Informe neste campo, a descrição da revisão que está sendo criada. No caso de revisões da marca, procure cadastrar a descrição exatamente como informado pela montadora. Se for uma revisão particular da

empresa, procure criar um padrão para facilitar a operação dos demais usuários.

○ **Abreviado:**

Neste campo, o usuário deverá informar a descrição abreviada da revisão que está criando. A descrição abreviada é utilizada em outros pontos do sistema, como no fechamento da ordem de serviço e alguns relatórios, onde ficaria inviável a utilização da descrição completa.

○ **Detalhado:**

Informe aqui a descrição detalhada da revisão. Este campo se propõe a dar uma idéia precisa e detalhada do que deverá ser realizado pelo produtivo ao cumprir a tarefa. Este campo é impresso na sub-ordem de serviço, documento que é utilizado pelo produtivo para realizar o apontamento eletrônico do reparo.

○ **Quantidade:**

Informe aqui a quantidade máxima de produtivos que poderão executar a revisão ao mesmo tempo. "AO MESMO TEMPO" significa mais de um produtivo com o "tempo aberto" nesta tarefa no mesmo instante. O padrão deste parâmetro é 1, porém pode ser alterado caso necessário. Obviamente, o sistema permite que uma tarefa seja iniciada e interrompida por um produtivo, e reiniciada e interrompida por um outro produtivo. Este processo poderá se repetir sempre que houver necessidade.

○ **Serviço ativo:**

Informe aqui se este serviço está ativo ou não no cadastro. Isto permite a descontinuação de um código de serviço, e a possibilidade de mantê-lo no histórico, para as situações de consulta, onde ele foi utilizado. Informe de acordo com o seguinte critério:

- 1=Ativo - Informa que o código de reparo pode ser utilizado em requisições de serviços.
- 0=Inativo - Informa que o código de reparo não pode ser utilizado em requisições de serviço. Contudo, não houve exclusão, portanto o serviço poderá ser ativado novamente e consultado se necessário.

● **Pasta – Ferramentas**

Nesta pasta devem ser relacionadas as ferramentas envolvidas na Revisão que está sendo cadastrada. Tais ferramentas, necessariamente já deverão ter sido cadastradas na opção de Cadastro de Ferramentas.

● **Pasta – Serviços**

Esta pasta possibilita relacionar os serviços que deverão ser executados na revisão que está sendo cadastrada, tornando-os assim, "membros" da revisão. Caso seja informada outra revisão, ou serviço agrupado, no momento da

impressão do check-list, os itens desta revisão “membro”, não serão apresentados. Ao informar o código do serviço membro da revisão, o sistema trará automaticamente os seus tempos padrão de fábrica e de concessionária, e totalizará estes tempos no tempo desta revisão, totais estes que poderão ser visualizados no rodapé da tela.

- **Pasta – Peças**

Esta pasta permite ao usuário relacionar as peças que serão utilizadas na execução dos reparos adicionados a esta revisão. No momento em que o produtivo realizar o apontamento desta revisão, manual ou eletrônico, o sistema perguntará se deseja que as peças aqui mencionadas sejam requisitadas automaticamente. Nesta funcionalidade esta prevista a possibilidade de se escolher todas as peças que fazem parte da revisão ou apenas algumas. As peças que restarem poderão ser requisitadas posteriormente, quando do reinício do trabalho de revisão. Isto se aplica para os casos em que a revisão possua muitas peças agrupadas, e o produtivo não necessite de “todas” as peças de uma única vez.

Exercício 43

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros de oficina

Tabela de revisões

Na janela de Tabela de revisões, selecione a opção "Incluir".

No Campo Marca, selecione: 002

No Campo Grupo Servic, selecione: 01

No Campo Serviço, digite: 0000000000000001

No Campo Descr. Serv., digite: revisão técnica

No Campo Mod. Veic., digite: 1.6 MT

No Campo Segmento, digite: popular.

No Campo Descr. Serv., digite: Troca das pastilhas de freio.

No Campo Abreviado, selecione: Freios

No Campo Qt. Produtivo, digite: 1

No Campo Serv. Ativo, selecione: ativo

No Campo Vlr. Da Hora, digite: 35,00

No Campo Cod. Ferramenta, selecione: 00000000001

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Planos de Revisão

Este cadastro permite a criação de planos de revisões por modelo de veículo. A correta elaboração e criação dos planos de revisão possibilitará aos funcionários envolvidos no processo de atendimento ao cliente, um acompanhamento eficaz das revisões já executadas no veículo, e das revisões pelas quais este veículo ainda deverá se submeter. O sistema, no momento da abertura da ordem de serviço informará as revisões já executadas e as pendentes. Para que este acompanhamento se torne possível é necessário informar a qual plano pertence o veículo, no cadastro de "Veículos Oficina". Caso a empresa mantenha Acordos de Manutenção com seus clientes, a utilização desta rotina permitirá aos gestores acompanhar o volume de "Manutenções Preventivas" (Quando os reparos e as substituições de peças por desgaste natural são efetuados dentro do período da revisão) realizados para cada veículo de seus clientes. Este acompanhamento poderá ser realizado através de um relatório desenvolvido para esta finalidade "OFIOR500".

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Marca:**

Informe neste campo, a marca do modelo do veículo, para o qual está criando o Plano de Revisão. Não se esqueça que este cadastro deve ser efetuado por marca de veículo, portanto, se tiver o mesmo plano para veículos de marcas diferentes, o cadastro deverá ser feito para cada marca de cada veículo.

- **Modelo do veículo:**

Neste campo, o usuário deverá informar o modelo do veículo para o qual está sendo criado o Plano de Revisão.

- **Ordem:**

Através deste campo o usuário poderá informar a sequência das revisões que estão sendo adicionadas ao Plano de Revisão que está cadastrando.

- **Quilometragem:**

Neste campo, o usuário deverá informar com qual quilometragem a revisão deverá ser executada no veículo. Através da quilometragem informada aqui o sistema poderá informar ao usuário, no momento da abertura da ordem de serviço, se a revisão foi feita antes ou depois do prazo previsto, ou se ainda não foi feita, quantos quilômetros já excedeu.

- **Código da revisão:**

Neste campo, o usuário deverá informar o código da revisão que deseja adicionar ao Plano de Revisões. Poderão ser informados serviços

individuais ou serviços agrupados, que são serviços que reúnem vários reparos e peças para execução.

Exercício 44

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastrros de oficina
Planos de revisão

Na janela de Plano de revisão, selecione a opção "Incluir".

No Campo Marca, selecione: 002

No Campo Cód. Plano, digite: 001

No Campo Desc. Plano, digite: Revisão Preventiva

No Campo Mod. Veic., digite: Copa

No Campo Tipo operac., selecione: 001

No Campo Descr. Serv., digite: Troca das pastilhas de freio.

No Campo Ordem, digite, 000001

No Campo Km, digite: 15000

No Campo Cód. revisão, digite: 000001

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Categoria de Contrato/Acordo.

Este cadastro permite a manutenção das categorias de *contrato e/ou acordos de manutenção de frotas**. Essas categorias têm o objetivo de agrupar os veículos por áreas, de acordo com o interesse do gestor de cada frota. Esses agrupamentos tendem a reunir os veículos que se encontram em condições semelhantes, exigindo basicamente os mesmos cuidados, tendo custos em uma mesma faixa, facilitando a visualização e acompanhamento, já que por estarem em condições semelhantes, os custos e procedimentos devem ser muito parecidos.

** O Acordo/Contrato de manutenção se constitui de uma negociação bilateral, onde o cliente, geralmente possuidor de uma frota, terceiriza para a concessionária a manutenção parcial ou total em seus veículos. Esta manutenção realizada pela concessionária será inteiramente "gratuita" para o cliente no que diz respeito ao custo das peças e mão-de-obra mecânica (normalmente excluem-se problemas/reparos de funilaria e pintura). Pelos serviços e peças aplicadas no veículo, a concessionária recebe um valor resultante da quantidade de quilômetros que cada veículo do cliente, incluso no contrato de manutenção, efetivamente rodou no período (geralmente mensal), multiplicado pelo valor da faixa de quilometragem que o veículo se encontra, de acordo com o que foi estipulado no contrato firmado entre as partes. Ao firmar esse contrato, a concessionária embute no preço do quilômetro que deseja cobrar, todos os custos e resultados que deseja alcançar. Para isso, é necessário um profundo conhecimento do produto que estará sendo atendido, bem como dos custos envolvidos na manutenção dos veículos do contrato. Este tipo de transação comercial, quando bem elaborada, pode gerar bons resultados para a empresa e ao cliente.*

O sistema possui ferramentas que permitem a realização, acompanhamento e controle dos resultados obtidos com este tipo de negociação de forma fácil e objetiva, que vão desde a inclusão do veículo no contrato, passando pela emissão da nota fiscal, até a emissão do relatório para acompanhamento dos resultados. Contudo, serão necessários alguns cadastros e informações para tornar possível esta rotina:

- *Cadastro das Categorias Contrato/Acordo*
- *Cadastro das Faixas de Quilometragem*
- *Cadastro dos Dados Complementares do Cadastro do Veículo*
 - *Acordo/Contrato*
 - *Categoria Acordo*
 - *Km Inicial*
- *Informar a Quilometragem Rodada do veículo no período.*
- *Executar o Fechamento de Quilometragem para os veículos de Contrato/Acordo*

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

○ **Código do cliente:**

Neste campo o usuário deverá informar o código do cliente para o qual esta criando a Categoria de Acordo/Contrato. As categorias deverão ser criadas por cliente para possibilitar futuramente, a informação de valores de faixa de quilometragem diferenciados, que possam atender as necessidades de cada contrato.

Exercício 45

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros de oficina

Categoria de Contrato/Acordo

Na janela de Cat. Acordo de manut., selecione a opção "Incluir".

No Campo Cod Cliente, selecione: 000001

No Campo Cat. acordo, digite: 001

No Campo Descrição, digite: veículo

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Faixas de quilometragem.

Este cadastro permite a manutenção das faixas de quilometragem, que estão agrupadas por cliente. Essas faixas de quilometragem são utilizadas pelo sistema para poder calcular o valor à ser cobrado do frotista, quando do encerramento de um período de manutenção. As faixas de quilometragem são definidas junto ao cliente durante a confecção do Contrato de Acordo de Manutenção.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Categoria do acordo:**

Neste campo, o usuário deverá informar o código da categoria, para a qual deseja cadastrar uma faixa de quilometragem. A categoria já deverá ter sido cadastrada previamente.

- **Quilometragem da faixa:**

Neste campo, o usuário deverá informar a quantidade de quilômetros limite da faixa que está cadastrando. Desta forma, enquanto o veículo permanecer com a quilometragem dentro deste limite, o sistema utilizará o valor do quilômetro estipulado para esta faixa nos cálculos dos valores cobrados.

- **Data de validade:**

Informe aqui a data de validade para a faixa de quilometragem que está cadastrando. Este campo é apenas documental, ou seja, o sistema não o utiliza para consistências.

- **Valor da faixa:**

Informe aqui, o valor do quilômetro que será levado em consideração para o cálculo dos valores de faturamento dos veículos em contrato. O sistema multiplicará este valor pela quantidade de quilômetros informada na etapa "Quilometragem Rodada", encontrando assim, o valor a ser cobrado do cliente.

- **Grupo/Código/Tipo de serviço:**

- Grupo do Serviço
- Código do Serviço
- Tipo do Serviço

Esses três campos servem para possibilitar, no momento do fechamento da ordem de serviço, a requisição automática do serviço para constar na ficha de segmento do veículo. Informa-se então qual será o grupo de serviço, o código do serviço, e o tipo de serviço que deverão constar no histórico. É interessante "criar" serviços, cuja descrição facilitem a visualização da informação no momento de uma consulta ou relatório. Estas informações são fundamentais neste cadastro, pois para

fechamentos de ordens de serviço de Quilometragem, não existe requisição de serviços, o processo é automático, portanto o sistema necessita saber qual serviço utilizar durante a rotina de fechamento.

Exercício 46

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros de oficina

Faixas de quilometragem

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Cadastro de Garantia Geral

Tipos de garantia

Através desta opção poderão ser cadastrados os Tipos de Garantia possíveis previstos por algumas montadoras. Antes de efetuar o cadastro, o usuário deverá colher informações com sua montadora, para que o cadastro fique dentro do padrão desejado.

Abaixo apresentaremos os principais campos destes cadastro:

○ Informa número da nota fiscal:

Informe neste campo se deverá ou não ser informado o número da nota fiscal durante a manutenção da garantia, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Não - Não necessita informar o número da nota fiscal durante a manutenção da garantia
- 1=Sim - Necessita informar o número da nota fiscal durante a manutenção da garantia.
-

Exercício 47

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastro de garantia

Tipos de garantia

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Tipos de reclamação.

Através desta rotina, será possível cadastrar os códigos dos Tipos de Reclamação que deverão ser utilizados durante a manutenção da solicitação de garantia, para posterior envio a montadora. Verifique se sua montadora utiliza este tipo de codificação.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Marca:**

Informe neste campo a marca da montadora, para a qual deseja cadastrar o Tipo de Reclamação. A informação da marca é importante, pois sua empresa eventualmente poderá trabalhar com mais de uma marca de veículos.

- **Código da reclamação:**

Neste campo, o usuário deverá informar o código do Tipo de Reclamação que está sendo cadastrado. Cadastre os tipos de reclamação de acordo com os critérios adotados pela montadora, evitando assim, possíveis recusas em processos de garantia.

Exercício 48

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastro de garantia

Tipos de reclamação

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Numeração dos Relatórios de Reclamação (RR).

Este cadastro permite a inclusão de sequências de Relatórios de Reclamação (RR). Esta numeração é zerada a cada ano e possibilita o controle dos números das RRs atuais, incrementadas automaticamente pelo sistema.

Exercício 48

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastro de garantia

Numeração dos Relatórios de Reclamação (RR).

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Defeitos.

Este cadastro possibilita a inclusão dos Códigos de Defeitos utilizados pela montadora, que serão usados na manutenção das solicitações de garantia. Estes códigos deverão ser cadastrados seguindo critérios adotados pela montadora. O cadastro indevido destes códigos poderá acarretar a rejeição da solicitação da garantia pela montadora.

Exercício 49

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastro de garantia
Defeitos.

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Fornecedores.

Esta rotina possibilita o cadastramento dos fornecedores de componentes credenciados, para informação durante a manutenção da solicitação de garantia. Este cadastro deverá ser efetuado por Marca, observando sempre, o critério adotado por cada marca. Isto é necessário, pois sua empresa poderá eventualmente trabalhar com mais de uma marca.

Exercício 50

Selecione as seguintes opções:

Atualizações
Cadastro de garantia
Fornecedores.

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Erros / Laudos.

Através desta rotina o usuário poderá cadastrar os Erros / Laudos informados pela montadora, que deverão ser utilizados durante a manutenção da solicitação de garantia. Estes códigos deverão ser cadastrados de acordo com os critérios adotados pela montadora, caso contrário, poderá ocasionar a recusa do processo de solicitação de garantia.

Exercício 51

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastro de garantia

Erros / Laudos

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Códigos de revisão.

Este cadastro possibilita ao usuário criar os códigos de revisão, com todos seus elementos, de acordo com os critérios estabelecidos pela montadora. Estes códigos serão utilizados durante a manutenção dos Cupons de Revisão, que deverão ser informados à montadora sempre que necessário.

Exercício 52

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastro de garantia

Códigos de revisão

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Cadastro de C.E.V. (Controle Estratégico de Vendas).

Tipos de seguro.

Este cadastro permite incluir os tipos de seguro existentes, que poderão ser utilizados em outras rotinas do módulo de Controle Estratégico de Vendas.

Abaixo serão exibidos alguns tipos de seguro utilizados:

- CASCO
- RCF
- APT
- IS

Exercício 53

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastro de C.E.V.

Tipos de Seguro

Na janela de Tipos de Seguro, selecione a opção "Incluir".

No Campo Desc. Seguro, digite: casco

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Seguradoras.

Esta rotina permite efetuar o cadastro das seguradoras com as quais sua empresa poderá operar. Esta informação poderá ser utilizada nas rotinas do módulo Controle Estratégico de Vendas.

Abaixo serão exibidas algumas seguradoras conhecidas:

- Itaú
- Bradesco
- Vera Cruz
- Sulamérica

Exercício 54

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastro de C.E.V.

Seguradoras

Na janela de seguradora, selecione a opção "Incluir".

No Campo Desc. Seguradora, digite: Porto Seguro

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Tipo de contato.

Esta opção permite o cadastramento dos tipos de contato com clientes adotados por em sua empresa, esta informação será utilizada em rotinas do módulo Controle Estratégico de Vendas.

Exercício 55

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastro de C.E.V.

Tipos de contato

Na janela de Tipo de Contrato, selecione a opção "Incluir".

No Campo Descrição, digite: do cliente

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Tipos de abordagem.

Possibilita cadastrar os tipos de abordagem utilizados pelas pessoas responsáveis aos atendimentos a clientes em sua empresa. Este cadastro tem como objetivo identificar quais foram os meios utilizados para realizar a abordagem. Estas informações poderão ser utilizadas em rotinas do módulo Controle Estratégico de Vendas.

Exercício 56

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastro de C.E.V.

Tipos de abordagem

Na janela de Tipos de abordagem, selecione a opção "Incluir".

No Campo Descrição, digite: na concessionária

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Modalidades de pagamento.

Permite o cadastramento das modalidades de pagamento, de acordo com os critérios adotados por sua empresa. Estas informações servem para indicar a preferência dos clientes sobre a forma de pagamento. Este cadastro será útil em rotinas do módulo Controle Estratégico de vendas.

Exercício 57

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastro de C.E.V.

Modalidades de pagamento

Na janela de Modalidade de Pagamento, selecione a opção "Incluir".

No Campo Desc PrPgto., digite: leasing

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Tipos de agenda.

Este cadastro permite informar os tipos de agenda utilizados pelos vendedores de sua empresa, bem como suas características.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Agenda automática:**

Aqui deverá ser informado ao sistema se será criado um novo registro de visita de acordo com a periodicidade informada, ou não. As possíveis opções são:

- SIM - O sistema agendará uma nova visita, de acordo com período de visita pré-estabelecido.
- NÃO - O sistema não agendará uma nova visita.

- **Periodicidade da visita:**

Informe neste campo a quantidade de dias em que deverá ser realizada uma nova visita ao cliente, ou seja, de quanto em quanto tempo o sistema deverá agendar uma nova visita, de acordo com o tipo de agenda que está sendo criado.

- **Quantidade de histórico:**

Aqui deverá ser informada a quantidade de contatos realizados com o cliente que deverão ser armazenados, de acordo com o tipo de agenda que está sendo criado. Este histórico será apresentado sempre do mais recente para o mais antigo, desta forma se foram efetuados cem (100) contatos com um determinado cliente, e foi informado para este tipo de agenda dez (10) na quantidade de histórico, só serão apresentados os dez últimos contatos na impressão da agenda.

- **Meses de histórico:**

Neste campo deverá ser informada a quantidade de meses para impressão do histórico. Essa informação trabalha junto com a informação do campo "Quantidade de Histórico", dessa forma, o sistema combina as duas informações para impressão da ficha. Por exemplo, suponha que existem 100 históricos registrados para esse cliente, 20 dos quais nos últimos 12 meses. Se for informado no campo "Quantidade de Histórico" 30, e no campo "Meses de Histórico" 12, o sistema irá imprimir apenas os 20 históricos registrados nos últimos 12 meses.

- **Tipos de agenda para histórico:**

Neste campo o usuário deverá informar quais são os tipos de agenda que deseja para impressão na ficha do cliente. Deverão ser informados todos os tipos de agenda, inclusive o da agenda que está sendo criada.

- **Quadro da ficha de contato:**

Neste campo deverão ser informados os módulos/quadros de informação que deverão ser impressos na ficha de contato do cliente. Os quadros serão impressos na ordem em que forem informados aqui. As informações disponíveis são:

- A - Dados do Cliente
- B - Pessoas de Contato
- C - Quadro Societário
- D - Receita bruta/Mês, Principais Clientes, Principais Fornecedores.
- E - Filiais do Cliente, Empresas Coligadas
- F - Bancos que Trabalha
- G - Frota do Cliente
- H - Equipamentos do Cliente
- I - Dados da utilização de Frota de Terceiros
- J - Cotas de Consórcio do Cliente
- K - Seguros dos Veículos
- L - Pós-Venda (últimos Serviços realizados na Oficina, Quantidade Veículos Acordo, Quantidade Veículos Contrato Manutenção, Faturamento Peças Balcão, Peças Oficina, MO Oficina).
- M - Dados Financeiros (Validade Cadastro, Limite Crédito, Saldo Aberto, Vencido, A Vencer).
- N - Outras Informações (Oficina Própria, Quantidade Mecânicos, Utiliza Serv Terceiro e Valor/Mês, Principais Fornecedores de MO e Peças).
- O - espaço para definição da Estratégia a ser seguida na abordagem
- P - Últimos Contatos realizados
- Q - espaço para registrar a Abordagem
- R - Interesse de Compra / Preferência Pagamento / Data da Próxima Visita

Exercício 58

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastro de C.E.V.

Tipos de agenda

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Região de atuação.

Este cadastro permite a criação de regiões que possibilitarão o agrupamento de clientes. Isto permitirá organizar os clientes, dentro do módulo de Controle Estratégico de Vendas. Com os clientes organizados será possível geri-los de forma mais eficiente.

Exercício 59

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastro de C.E.V.

Região de atuação

Na janela de Região de Atuação, selecione a opção "Incluir".

No Campo Descrição, digite: Sul

Clique no botão Ok

Clique no botão cancela e sair respectivamente

Cadastro de Gestão.

Parâmetros da Marca.

O cadastro de parâmetros da marca é uma das principais fontes de informação do sistema para o tratamento e relacionamento com cada montadora. Aqui são informados vários procedimentos e ações que serão tomadas pelo sistema em relação à montadora especificada. Para melhor compreendê-los, apresentamos agora o significado de cada campo deste cadastro. Este cadastro é de fundamental importância para o bom funcionamento do sistema, e seu preenchimento deve ser efetuado com critério.

Existem empresas que trabalham com mais de uma marca, nestes casos deverá ser efetuado o cadastro de todas as marcas separadamente nesta opção.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro, separados por pastas, para facilitar o entendimento:

- **Pasta – Dados Gerais.**

Esta pasta contém informações gerais referentes aos parâmetros de cada marca, em relação à montadora.

Principais campos:

- **C.N.P.J. da montadora:**

Neste campo deverá ser informado o CNPJ da montadora, que já deverá estar cadastrada no sistema como cliente e também como fornecedora. Procedendo assim, o sistema preencherá automaticamente os campos “*Fab. Cliente*” e “*Fab. Fornecedor*”, com os respectivos códigos cadastrados.

- **Marca:**

Código da marca da montadora para a qual serão informados os parâmetros. O código da marca já deverá estar criado.

- **Tipo de concessionária:**

Possibilita informar com qual ou quais tipos de veículos sua empresa trabalha. As opções possíveis são:

- Automóvel
- Caminhões e Ônibus
- Automóvel, Caminhões e Ônibus
- Motocicletas
- Máquinas agrícolas

- **Pasta – Veículos**

Esta pasta contém as informações sobre os veículos da montadora, referentes ao parâmetro marca.

Principais campos:

- **Gera Título:**

Neste campo o usuário deverá informar quando os títulos resultantes de uma negociação de veículo deverão ser criados, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Na proposta – Indica ao sistema que os títulos serão criados após a liberação da proposta.
 - 1=No faturamento – Indica ao sistema que os títulos serão criados após a emissão da nota fiscal do veículo.

- **Fórmula de valor mínimo de venda do veículo:**

Neste campo deverá ser informada uma fórmula com o cálculo do valor mínimo de venda para um veículo do estoque. Essa consistência será efetuada no momento da aprovação da proposta.

- **Utiliza segmento:**

Neste campo deverá ser informado se a montadora alvo desta parametrização utiliza o conceito de segmento, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Não – Indica que a montadora não trabalha com o conceito de segmento.
 - 1=Sim - Indica que a montadora trabalha com o conceito de segmento.

Esta informação é muito importante para o sistema no que diz respeito às operações de requisição de peças e serviços em ordens de serviço de garantia, fique atento.

- **Fórmula de custo gerencial do veículo:**

Neste campo o usuário deverá informar a fórmula com os cálculos de custo gerencial dos veículos em estoque. O sistema só utilizará esta fórmula se no cadastro do modelo do veículo não for informada nenhuma fórmula.

- **Fórmula de custo contábil do veículo:**

Neste campo o usuário deverá informar a fórmula com os cálculos de custo contábil dos veículos em estoque. O sistema só utilizará esta fórmula se no cadastro do modelo do veículo não for informada nenhuma fórmula.

- **Pasta – Integração com a montadora:**

Esta pasta deverá possuir os dados referentes à integração com a montadora, no que diz respeito a troca eletrônica de dados.

Principais campos:

○ **Concessionária:**

Informe o código de identificação da concessionária junto à montadora. Este código é fornecido pela montadora após a concessão de representação e será utilizado em diversas rotinas de sua empresa.

○ **Grupo do item padrão:**

Aqui será possível informar o grupo padrão dos produtos (peças) originais, fornecidos por sua montadora. Este grupo será utilizado em vários processos de integração, momento em que poderá ser necessário informar ao sistema o grupo original dos itens recebidos. Este procedimento é necessário porque os arquivos da montadora não contêm o grupo dos itens. A seguir serão exibidos alguns dos principais processos de sua montadora que se encaixam nesta situação:

- Alteração do cadastro de peças
- Aumento de preço de peças
- Notas fiscais de entrada (Compra de peças)
- Substituição/Cancelamento de itens

○ **Armazém padrão:**

Neste campo será possível informar o armazém padrão para entrada de peças através do arquivo recebido de sua montadora. Deve-se informar aqui o armazém de estocagem principal de sua empresa. Dessa forma, após o processamento do arquivo de notas físicas de compra, será possível visualizar imediatamente os itens com suas novas quantidades.

○ **Grupo de desconto padrão:**

Informe aqui o grupo de desconto padrão que será utilizado no cadastramento dos itens novos recebidos do fornecedor principal (montadora). Neste caso o grupo de desconto informado aqui será gravado automaticamente em todos os itens novos, ou seja, itens que a concessionária ainda não possui em seu estoque.

○ **Conta contábil:**

Informe aqui a conta contábil padrão que será utilizado no cadastramento dos itens novos recebidos do fornecedor principal (montadora). Neste caso a conta contábil informada aqui será gravada automaticamente em todos os itens novos, ou seja, itens que a concessionária ainda não tem em seu estoque.

○ **TES padrão de entrada:**

Informe aqui o TES de entrada padrão que será utilizado no cadastramento dos itens novos recebidos do fornecedor principal (montadora). O TES informado aqui será gravado automaticamente em

todos os itens novos, ou seja, itens que a concessionária ainda não tem em seu estoque.

○ **TES Padrão de saída:**

Informe aqui o TES de saída padrão que será utilizado no cadastramento dos itens novos recebidos do fornecedor principal (montadora). O TES informado aqui será gravado automaticamente em todos os itens novos, ou seja, itens que a concessionária ainda não tem em seu estoque.

○ **Centro de custo:**

Informe aqui o centro de custo padrão que será utilizado no cadastramento dos itens novos recebidos do fornecedor principal (montadora). O centro de custo informado aqui será gravado automaticamente em todos os itens novos, ou seja, itens que a concessionária ainda não possui em seu estoque.

○ **Categoria de venda:**

Informam-se aqui as categorias de venda utilizadas na concessionária. Esta informação é utilizada para atender algumas montadoras, fazendo correspondência entre as Categorias de Venda do sistema (1 posição) com o campo a seguir, Formas de Pagamento da Montadora (2 posições); desta forma, a partir da Categoria de Venda utilizada na venda do veículo, será possível informar à montadora o código correspondente da sua Forma de Pagamento. Abaixo serão exibidas algumas das categorias possíveis.

- 0 – a prazo
- 1 – a vista
- 2 – contra apresentação
- 3 – CDC
- 4 – CDCI
- 5 – Consórcio Outros
- 6 – Consórcio Próprio
- 7 – Leasing
- 8 – VIP
- 9 – Finame

○ **Tipo de pagamento montadora:**

Aqui serão informados os tipos de pagamento da montadora, 2 dígitos cada, consecutivamente e atendendo a correspondência com as categorias constantes no campo anterior. É aplicado para algumas montadoras. Abaixo alguns dos tipos de pagamento possíveis:

- 01 – a Vista
- 02 – Financiado
- 03 – Leasing
- 04 – Consórcio

- **Forma de pagamento do pedido:**

Informe aqui a condição de pagamento utilizada para geração automática das notas fiscais de remessa de entrada e saída das peças em garantia.

- **Forma de pagamento das notas fiscais de peças:**

Informe aqui a condição de pagamento utilizada no processo de entrada automática das notas fiscais recebidas do fornecedor principal (montadora), através do processo de troca eletrônica de dados. A condição de pagamento informada aqui será gravada automaticamente em todas as notas fiscais recebidas da montadora.

- **Pasta – Garantia.**

Esta pasta deve possuir os dados referentes os procedimentos de garantia, de cada montadora, com relação aos veículos vendidos.

Principais campos:

- **Valor da requisição:**

Possibilita informar se o valor cobrado das peças em garantia será o atual ou o da requisição de peças. Abaixo serão apresentadas as opções possíveis deste campo:

- Valor atual - Informa ao sistema que o preço de venda atual será o cobrado.
- Valor da Requisição - Informa ao sistema que o preço praticado será o preço de cadastro do item no momento de sua requisição

Exemplo:

Vamos imaginar que o valor um determinado item, até ontem, era R\$100,00 e houve uma requisição deste item em garantia. Porém hoje houve uma alteração de seu preço, elevando-o para R\$120,00. Ao efetuarmos o fechamento da ordem de serviço hoje, o valor da nota fiscal será apurado assim:

- *Valor da Requisição - A nota será emitida com o valor de R\$100,00 (Valor do momento da requisição)*
- *Valor Atual - A nota fiscal será emitida com o valor de R\$120,00 (Valor atualizado após o aumento ocorrido)*

- **Garantia:**

Indica ao sistema o início do período de garantia de veículos, de acordo com o seguinte critério:

- A partir da data da venda - Indica que o período de garantia terá início a partir da data de venda do veículo, informada na nota fiscal.

- A partir da data da primeira revisão - Indica ao sistema que o período de garantia terá início a partir da data da primeira revisão executada no veículo.
- Data de entrega do veículo - Indica ao sistema que o período de garantia do veículo terá início a partir da data de entrega do veículo ao cliente, que não necessariamente tem que ser a mesma da venda.

○ **Quando exporta garantia:**

Este parâmetro permite informar em que momento serão criados os registros de garantia para posterior envio a montadora, de acordo com os seguintes critérios:

- Exporta na liberação da O.S. - Indica ao sistema que os registros de garantia de cada ordem de serviço serão criados no momento da liberação para fechamento.
- Exporta no fechamento da O.S. - Indica ao sistema que os registros de garantia de cada ordem de serviço serão criados no momento do fechamento da ordem.
- Não executa a exportação - Indica ao sistema que não deverão ser criados os registros referentes à garantia.

○ **Fórmula para exportação:**

Neste campo será possível informar uma fórmula que executará uma função contendo os parâmetros necessários para gravação dos arquivos de garantia, durante o processo de exportação.

○ **Prazo de garantia oficina:**

Informe aqui o prazo limite em dias, para que o sistema considere o item em garantia. Será efetuada uma consistência, caso um mesmo item esteja sendo requisitado dentro deste período. O sistema irá efetuar a consistência durante a digitação do orçamento, ou no momento da requisição de peças, levando em consideração a data da atual, subtraindo a data da última venda do item. O resultado será comparado ao número informado neste parâmetro, se for menor o sistema informará ao usuário que o item está em garantia, caso contrário o item não estará mais em garantia.

○ **Quilometragem da peça:**

Informe aqui a quantidade limite de quilômetros que um veículo poderá percorrer antes que o prazo de garantia do item acabe. Esta garantia se aplica aos itens originais, em veículos fora da garantia de venda. O sistema executará a consistência levando em consideração a quilometragem da última aplicação do item no veículo, acrescido da quilometragem informada neste parâmetro. O resultado será comparado com a quilometragem atual do veículo, e se for menor o sistema informará ao usuário que o item está em garantia, para que sejam tomadas as providências de garantia necessárias.

- **Prazo de garantia balcão:**

Informe aqui o prazo limite em dias, para que o sistema considere o item em garantia. Será efetuada uma consistência caso um mesmo item esteja sendo digitado em um orçamento dentro deste período. O sistema irá efetuar a consistência durante a digitação do orçamento de peças, levando em consideração a data atual, subtraindo a data da última venda do item. O resultado será comparado ao número informado neste parâmetro, se for menor o sistema informará ao usuário que o item está em garantia, caso contrário o item não estará mais em garantia.

- **Fórmula de exportação de peças:**

Permite cadastrar uma fórmula sugerindo ao sistema o valor dos itens, quando se tratar de notas fiscais automáticas de saída por remessa de garantia.

- **Fórmula de importação de peças:**

Permite cadastrar uma fórmula sugerindo ao sistema o valor dos itens, quando se tratar de notas fiscais automáticas de entrada por remessa de garantia.

- **Código de operação de entrada em garantia:**

Neste parâmetro será possível informar o código de operações especiais vinculado ao TES, que será utilizado nas notas fiscais automáticas de entrada de peças, por remessa de garantia.

- **Código de operação de saída em garantia:**

Neste parâmetro será possível informar o código de operações especiais vinculado ao TES, que será utilizado nas notas fiscais de saída automáticas para remessa de peças em garantia

- **Fórmula de garantia:**

Possibilita cadastrar uma fórmula que executará uma função. Esta função tem o objetivo de mostrar o status de todas as ordens de garantia de um determinado cliente, durante a consulta de uma de suas ordens de serviço.

- **Pasta – Oficina:**

Esta pasta deve possuir os dados referentes à oficina para manutenção dos veículos.

Principais campos:

- **Diretório de catálogo – executável:**

Informe neste parâmetro o diretório em que foi instalado o programa de catálogo de peças oferecido por seu fornecedor principal de peças, geralmente a montadora.

○ **Diretório de catálogo – Dados:**

Informe neste parâmetro o diretório em que ficarão gravados os orçamentos a serem importados pelo sistema. Este diretório varia de acordo com os critérios adotados por cada montadora. A correta digitação desta informação determinará o êxito desta funcionalidade.

○ **Função fábrica:**

Aqui deverá ser informada uma função que conterá informações para o sistema com o formato da importação de orçamentos digitados no programa de catálogo da montadora.

○ **Posição inicial do código da peça:**

Permite informar a posição inicial do código da peça dentro do arquivo texto criado a partir da gravação do orçamento pelo programa de catálogo da peças da montadora. Esta informação será utilizada pela função da fábrica no momento da importação do orçamento para o sistema.

○ **Tamanho do código da peça:**

Aqui deverá ser informado o tamanho do código da peça, de acordo com o arquivo de orçamentos do catálogo de peças da montadora. A junção desta informação com a posição inicial do código da peça permitirá à função da fábrica importar o código dos itens corretamente.

○ **Posição inicial da descrição:**

Permite informar a posição inicial da descrição do item dentro do arquivo texto criado a partir da gravação do orçamento pelo programa de catálogo da peças da montadora. Esta informação será utilizada pela função da fábrica no momento da importação do orçamento para o sistema.

○ **Tamanho da descrição da peça:**

Aqui deverá ser informado o tamanho da descrição do item, de acordo com o arquivo de orçamentos do catálogo de peças da montadora. A junção desta informação com a posição inicial da descrição da peça permitirá à função da fábrica importar a descrição dos itens corretamente.

○ **Posição inicial da quantidade de peças:**

Permite informar a posição inicial da quantidade da peça dentro do arquivo texto criado a partir da gravação do orçamento pelo programa de catálogo da peças da montadora. Esta informação será utilizada pela

função da fábrica no momento da importação do orçamento para o sistema

○ **Tamanho da quantidade da peça:**

Aqui deverá ser informado o tamanho da quantidade do item, de acordo com o arquivo de orçamentos do catálogo de peças da montadora. A junção desta informação com a posição inicial da quantidade da peça, permitira à função da fábrica importar a quantidade dos itens corretamente.

Exercício: 60

1-) Vamos cadastrar repassar o cadastro da montadora, para isso, selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastros de gestão

Parâmetros da marca

2-) Clique na opção *alterar* :

3-) Verifique a necessidade de alterar algum campo e confirme.

Parâmetros de comissão:

Esta rotina permite o cadastramento dos parâmetros que serão utilizados para o cálculo dos valores de comissão para cada um dos elementos envolvidos no processo da venda, tanto direta (o próprio vendedor), como os indiretos (supervisores, por exemplo). Poderão ser informados parâmetros para até cinco (5) funcionários envolvidos indiretamente no processo de venda. Desta forma uma mesma receita poderá originar valores de comissão diferenciados para até seis (6) funcionários de sua empresa. Vale lembrar que se o código do vendedor for o mesmo número de "chapa", ou de matrícula do funcionário, facilitará a integração com o ambiente GPE, Gestão de Pessoal.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Pasta – Vendas.**

Nesta pasta deverão ser cadastradas as informações gerais de cada vendedor referentes ao parâmetro comissão, em relação ao pagamento que a eles será efetuado.

- **Pasta – HandHeld.**

Esta pasta contém as informações de handheld referentes ao parâmetro comissão, em relação ao pagamento de funcionários.

- **Pasta – Peças.**

Esta pasta contém os parâmetros de comissão, para apuração dos valores resultantes das vendas de peças de um determinado funcionário (vendedor) de sua empresa.

Principais campos:

- **Grupo do item:**

Informe o grupo do item para o qual serão cadastrados os parâmetros de comissão.

- **Data da comissão:**

Informe a data de início de vigência do parâmetro de comissão que está sendo cadastrado. Este parâmetro será válido até que outro seja criado com uma nova data de vigência. Desta forma será possível manter um histórico com os percentuais de comissão praticados por sua empresa, em diferentes períodos.

- **Percentual de comissão:**

Informe o percentual de comissão que o funcionário terá direito sobre a receita com venda de um determinado grupo de peças na empresa.

- **Superior 1:**

Informe o código de outro funcionário para o qual se deseja apurar o valor de comissão. Poderá ser informado qualquer funcionário, superior ou não ao funcionário principal deste parâmetro. Isso possibilitará o cálculo dos valores de comissão de até outros cinco (5) funcionários, com seus respectivos percentuais. Os valores serão apurados levando-se em consideração a receita do vendedor principal neste grupo de peças.

- **Percentual de comissão do superior 1:**

Informe aqui o percentual de comissão que o superior, ou qualquer outro funcionário, terá direito sobre as vendas do funcionário principal neste grupo de itens.

Poderão ser cadastrados mais quatro (4) funcionários, com seus respectivos percentuais de comissão, caso exista necessidade.

- **Pasta – Serviços:**

Esta pasta contém os parâmetros de comissão, para apuração dos valores resultantes das vendas de serviços de um determinado funcionário de sua empresa.

Principais campos:

- **Data da comissão:**

Informe a data de início de vigência do parâmetro de comissão que está sendo cadastrado. Este parâmetro será válido até que outro seja criado com uma nova data de vigência. Desta forma será possível manter um histórico com os percentuais de comissão praticados por sua empresa, em diferentes períodos.

- **Percentual de comissão:**

Informe o percentual de comissão que o funcionário terá direito sobre a receita com venda de um determinado tipo de tempo na empresa.

- **Superior 1:**

Informe o código de outro funcionário para o qual se deseja apurar o valor de comissão. Poderá ser informado qualquer funcionário, superior ou não ao funcionário principal deste parâmetro. Isso possibilitará o cálculo dos valores de comissão de até outros cinco (5) funcionários, com seus respectivos percentuais. Os valores serão apurados levando-se em consideração a receita do vendedor principal neste tipo de tempo.

- **Percentual de comissão superior 1:**

Informe aqui o percentual de comissão que o superior, ou qualquer outro funcionário, terá direito sobre as vendas do funcionário principal neste tipo de tempo. Poderão ser cadastrados mais quatro (4) funcionários, com seus respectivos percentuais de comissão, caso exista necessidade.

- **Pasta – Veículos:**

Esta pasta contém os parâmetros de comissão, para apuração dos valores resultantes das vendas de veículos de um determinado funcionário (vendedor) de sua empresa.

Principais campos:

- **Data da comissão:**

Informe a data de início de vigência do parâmetro de comissão que está sendo cadastrado. Este parâmetro será válido até que outro seja criado com uma nova data de vigência. Desta forma será possível manter um histórico com os percentuais de comissão praticados por sua empresa, em diferentes períodos.

- **Percentual de comissão:**

Informe o percentual de comissão que o funcionário terá direito sobre a receita com venda de um determinado tipo de venda de veículos na empresa. Poderão ser cadastrados parâmetros diferenciados para os seguintes tipos de venda:

- Veículos Novos - Venda de veículos novos
- Veículos Usados - Venda de veículos usados
- Faturamento Direto - Intermediação de venda realizada pelo próprio fabricante
- Todos - Contempla todos os tipos de venda

- **Superior 1:**

Informe o código de outro funcionário para o qual se deseja apurar o valor de comissão. Poderá ser informado qualquer funcionário, superior ou não ao funcionário principal deste parâmetro. Isso possibilitará o cálculo dos valores de comissão de até outros cinco (5) funcionários, com seus respectivos percentuais. Os valores serão apurados levando-se em consideração a receita do vendedor principal neste tipo de venda.

- **Percentual de comissão superior 1:**

Informe aqui o percentual de comissão que o superior, ou qualquer outro funcionário, terá direito sobre as vendas do funcionário principal neste tipo de venda.

Poderão ser cadastrados mais quatro (4) funcionários, com seus respectivos percentuais de comissão, caso exista necessidade.

Exercício 61

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros de gestão

Parâmetros de comissão

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Parâmetros de desconto

Este cadastro permite informar os percentuais de descontos relacionados a cada uma das possibilidades previstas pelo sistema. Também será possível eleger uma ordem de prioridade que o programa irá levar em consideração para o enquadramento do item, no momento de sua comercialização.

Abaixo apresentaremos os principais campos deste cadastro:

- **Marca:**

Informe aqui para qual marca esta sendo criado este parâmetro de descontos. Para que este parâmetro funcione adequadamente a marca informada aqui deverá ser a mesma do item comercializado. Se sua empresa trabalha com mais de uma marca será necessário a criação de mais de um parâmetro de desconto, ou seja, um parâmetro para cada marca.

- **Centro de custo:**

Possibilita informar qual o centro de receita da empresa, para o qual está sendo cadastrado o parâmetro de desconto. Para que o vendedor possa aplicar os níveis de desconto deste parâmetro é necessário que o centro de receita informado aqui seja o mesmo utilizado no cadastro do vendedor na equipe técnica, caso contrário o sistema não permitirá que este vendedor conceda o desconto desejado.

- **Prioridade:**

Possibilita informar a ordem que o sistema deverá verificar os limites de desconto cadastrados dentro das diversas possibilidades, neste parâmetro de desconto. Cada pasta de informação de desconto é numerada na seguinte ordem:

- 1 – Promoção
- 2 – CAI
- 3 - Grupo de Peças
- 4 - Grupo de Desconto
- 5 - Classificação Financeira
- 6 - Modelo de Veículo

Se neste campo for informado "**352146**" o sistema irá procurar por percentuais de desconto na seguinte ordem de pastas:

- 3 - Grupo de Peças
- 5 - Classificação Financeira
- 2 – CAI
- 1 – Promoção
- 4 - Grupo de Desconto
- 6 - Modelo de Veículo

Será aplicado o primeiro percentual de descontos encontrado, dentro do período de validade, de acordo com a prioridade estabelecida.

É possível definir os limites de desconto para as seguintes situações:

- **Pela Promoção em nível de Item:**

Este critério exige a identificação do código da peça e o período em que a promoção será válida. Poderá ser previamente cadastrada e automaticamente será levada em consideração quando a data da venda estiver no intervalo previsto. Exige-se para cada peça a informação do percentual de desconto a ser praticado que nada mais é que o desconto máximo permitido, além da quantidade de peças que deverão ser consideradas na promoção e controladas pelo sistema. Outra informação possível é a definição de um desconto especial para compra em quantidade, conforme lote mínimo estabelecido. Poderão ser cadastrados diversos produtos com percentuais e vigências diferentes.

- **Pelo CAI:**

O critério CAI exige a identificação do código do CAI envolvido e o período em que será válido. Poderá ser previamente cadastrado e automaticamente será levado em consideração quando a data da venda estiver no intervalo previsto. Exige-se para cada CAI a informação do percentual de desconto a ser praticado que nada mais é que o desconto máximo permitido.

- **Pelo Grupo da Peça:**

Permite informar o critério de desconto definido para os diversos grupos de peças de sua empresa. Será necessário informar o código do grupo de peças, o período de validade do parâmetro e o percentual de desconto desejado para o grupo de peças informado.

- **Pelo Grupo de Desconto da Fabrica:**

Permite informar o critério de desconto definido para os diversos grupos de desconto utilizados em sua empresa. Será necessário informar o código do grupo de desconto, o período de validade do parâmetro e o percentual de desconto desejado para o grupo de descontos informado.

- **Pelo ABC/XYZ do Giro / Custo Financeiro:**

Permite informar o critério de desconto definido para a classificação giro/financeiro dos itens, de acordo com os critérios adotados em sua empresa. Será necessário informar o código da classificação giro/financeiro, o período de validade do parâmetro e o percentual de desconto desejado para a classificação informada. As classificações possíveis são: AA, AB, AC, BA, BB, BC, CA, CB e CC, onde o primeiro dígito significa o giro e o segundo o custo. Cada um representado por A,B e C significando respectivamente Alto, Médio e Baixo.

- **Pelo Modelo do Veículo:**

Permite informar o critério de desconto definido para os diversos modelos de veículos utilizados em sua empresa. Será necessário informar o código do modelo do veículo, o período de validade do parâmetro e o percentual de desconto desejado para o modelo do veículo informado. Para que este critério funcione corretamente será necessário informar o modelo do veículo durante a digitação do orçamento de peças no balcão. Em ordens de serviço não será necessário informar o modelo, pois o sistema terá esta informação através do chassi do veículo informado no momento da abertura da ordem.

Baseado nestes parâmetros, o sistema irá monitorar a concessão de descontos para os profissionais de venda, obedecendo à ordem aqui identificada como de prioridade. A rotina do programa, após enquadrar a peça no desconto permitido, é verificar se o vendedor está informando um desconto superior ao aqui estabelecido. Neste caso sistema chamará a atenção do elemento de venda no momento do orçamento e bloqueará a venda no instante do seu fechamento, exigindo que um funcionário com maior autonomia libere a venda.

Os critérios aqui estabelecidos são válidos em nível de Centro de Receita de sua empresa possibilitando, por exemplo, admitir descontos diferenciados para departamentos distintos.

Exercício 62

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Cadastrros de gestão

Parâmetros de desconto

Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Movimento de oficina

Agendamento de clientes.

Esta opção possibilita o cadastramento dos atendimentos previstos (Agendamentos), pelo departamento de assistência técnica da empresa. Esta ferramenta, quando bem utilizada, permite uma maior organização por parte dos responsáveis pelo atendimento aos clientes. Também é possível, através desta opção, cadastrar os inconvenientes informados pelo cliente, que poderão ser transportados automaticamente para a ordem de serviço, no momento de sua abertura. Permite ainda, que os consultores técnicos consultem, alterem ou excluam agendamentos cadastrados em um determinado período.

Abaixo apresentaremos os principais campos desta rotina:

- **Data do agendamento:**

Informe neste campo a data desejada para cadastramento da agenda. A data informada aqui deverá ser a mesma do dia, ou maior, caso contrário o sistema não permitirá continuar com o cadastramento, até que a data seja informada corretamente.

- **Hora do agendamento:**

Neste campo, o usuário deverá informar a hora desejada pelo cliente, para realização do atendimento. Ao informar a hora, o usuário deverá ficar atento a algumas consistências efetuadas pelo sistema:

- A hora informada não poderá ser menor que a hora atual.
- A hora informada não poderá ser maior de 24:00.
- Os minutos da hora informada não poderão ser maiores que 60.

- **Para equipe:**

Neste campo, o usuário deverá informar a qual equipe de consultores pertence o agendamento que está sendo cadastrado, para posterior direcionamento.

- **Chave do veículo:**

Neste campo, o usuário deverá informar a identificação do veículo para o qual está cadastrando a agenda. Poderão ser utilizadas as seguintes informações do cadastro do veículo:

- Chassi do veículo
- Placa do veículo
- Código de frota do veículo
- Código interno do veículo no cadastro

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Agendamento de clientes

Check-list de veículo.

Esta rotina permite emitir um relatório com os dados do veículo que está sendo atendido pelo departamento de assistência técnica da empresa. Este procedimento visa tanto a segurança do cliente como da empresa, além de mostrar transparência e organização. Para que o relatório possa ser impresso, o usuário deverá preencher alguns dados durante o atendimento ao cliente.

Os principais dados a serem preenchidos são:

- Número da ordem de serviço
- Nível de combustível
- Estepe (S/N)
- Possui CD (S/N) Triângulo (S/N)
- Rodas Liga Leve (S/N)
- Antena (S/N)
- Farol de Milha (S/N)
- Tapete (S/N)
- Macaco (S/N)

Antes de entregar o veículo ao cliente, um funcionário da empresa deverá emitir o check-list, através do botão e verificar se os itens estão de acordo com o informado na recepção do mesmo.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Check_list veículos

Abertura de Ordem de Serviço.

Esta opção possibilita a abertura da ordem de serviço para o veículo que será atendido, dando o início ao processo de reparação deste. A ordem de serviço é a entidade que agrupa todos os custos e clientes "pagadores" que estarão envolvidos no atendimento, e que circunstancialmente, poderão ser diferentes. Isto é possível, pois um único atendimento ao veículo (Cliente) poderá exigir diferentes pagadores, é o caso, por exemplo, de um veículo que necessita de um reparo coberto pela garantia de fábrica, portanto, pago pela própria fábrica e

também de um reparo não previsto pela garantia, neste caso o ônus do pagamento fica a cargo de seu proprietário.

A abertura da ordem de serviço poderá ser realizada manualmente, o que geralmente acontece, ou através de um dispositivo eletrônico conectado ao terminal. O sistema, no momento da abertura da ordem de serviço, automaticamente traz preenchidos alguns campos como o número da ordem, a data e hora da abertura e o código e nome do consultor/recepcionista que está realizando a operação.

No final do processo de abertura da ordem de serviço (recepção do veículo), o sistema emitirá um formulário interno, que é um documento fiscal, para acompanhamento e controle do veículo dentro da concessionária. O formulário poderá variar de acordo com as necessidades da empresa, sempre atendendo as exigências do fisco local.

A seguir veremos os procedimentos necessários para abrir uma ordem de serviço:

- Após escolher a opção “Abrir O.S.”, no menu da opção, será apresentada a tela de abertura, dividida em três pastas, como mostra a figura abaixo:

- **Pasta – Ordem de Serviço Abrir O.S.**

Nesta pasta deverão ser informados dados referentes ao veículo que será atendido e do cliente (Faturar para), que inicialmente, arcará com o ônus dos reparos que serão executados. Os principais campos a serem informados são:

- **Chave do Veículo**

Este campo possibilita a identificação do veículo que será atendido nesta ordem de serviço. A identificação poderá ser feita através de quatro tipos de informações diferentes, através das quais o sistema realizará a busca dos dados do veículo. As quatro informações possíveis são:

- Chassi Interno - Número interno atribuído automaticamente ao veículo, durante seu cadastro.
 - Chassi do Veículo - Número do chassi do veículo, existente na documentação ou na nota fiscal de compra.
 - Frota - Número do veículo na frota do cliente, quando se tratar de um frotista.
 - Placa do Veículo - É a placa de identificação do veículo, fornecida no primeiro licenciamento deste.

Através da tecla "F3", o usuário poderá pesquisar o veículo desejado e também efetuar o cadastramento sem a necessidade de sair desta opção.

Após a confirmação da identificação do veículo, o sistema apresentará uma tela perguntando se o usuário deseja alterar o cadastro do veículo, como mostra a figura a seguir:

Se o usuário optar pela alteração do cadastro do veículo, será apresentada a tela de cadastro para que as alterações sejam efetuadas. Caso contrário, a abertura prosseguirá e caso o veículo selecionado possuir uma *Campanha/Pendência/Assunto técnico* em aberto, o sistema irá apresentar outra tela para alertar o usuário sobre o fato, como mostra a figura a seguir:

O usuário poderá visualizar todas as pendências técnicas existentes para o veículo, respondendo “Sim”, para esta pergunta.

○ **Número do Box:**

Neste campo, o usuário deverá informar para qual box o veículo foi destinado. Após esta informação o box não poderá ser utilizado em outra O.S., até que a atual seja liberada, ou se houver uma transferência do veículo para outro box. Esta informação só será necessária se sua empresa trabalhar com o conceito de box, porém a utilização desta ferramenta possibilitará um controle mais abrangente da passagem do veículo pela empresa.

○ **Cor do prisma:**

Informe neste campo a cor do prisma destinado ao veículo. A informação da cor é importante para distinguir as equipes de atendimento, por exemplo:

- BRANCO - Destinados à utilização dos componentes da equipe 1.
- VERMELHO - Destinados à utilização dos componentes da equipe 2.
- VERDE - Destinados à utilização dos componentes da equipe 3.

○ **Número do prisma:**

Neste campo deverá ser informado o número do prisma relacionado ao veículo atendido. Esta informação só será necessária se sua empresa trabalhar com o conceito de prisma, porém a utilização desta ferramenta possibilitará o acompanhamento da realização dos reparos no veículo em sua passagem pela empresa.

○ **Quilometragem do veículo:**

Neste campo deverá ser informada a quilometragem atual do veículo. O sistema não permitirá a informação de uma quilometragem menor do que a que foi informada em uma passagem anterior do veículo. Neste caso, o sistema apresentará uma tela alertando o usuário, como mostra a figura abaixo:

Verifique se informou corretamente, ou altere a quilometragem informada errada anteriormente.

○ **Motorista:**

Este campo possibilita ao usuário informar quem é o condutor do veículo. Esta informação geralmente é utilizada para veículos comerciais, nos casos onde o condutor não é o proprietário do veículo.

○ **Observação:**

Este campo tem várias aplicações, poderá ser utilizado para cadastramento das reclamações do cliente, com relação aos defeitos apresentados, poderá ser utilizado para cadastrar o resultado do diagnóstico efetuado pelo técnico, norteador a sequência dos reparos e se necessário, o cadastro das duas informações.


○ **Faturar para:**

Através deste campo o usuário poderá selecionar um cliente que não seja o proprietário do veículo, para arcar com o ônus do pagamento sobre os reparos efetuados no veículo. É preciso salientar que o cliente informado aqui deverá estar cadastrado e com limite de crédito aprovado.

○ **Hora de abertura:**

Neste campo o usuário deverá informar a hora de abertura da ordem de serviço. Como padrão o sistema oferece a hora atual do servidor, porém permite sua alteração. Esta informação é muito importante pois através dela, no momento do apontamento, o sistema irá efetuar uma consistência, não permitindo que a hora informada seja menor que a hora de abertura da O.S.

Após cadastrar todas as informações necessárias, confirme a abertura. Neste ponto o sistema apresentará uma tela informando o número da ordem aberta e possibilitando ao usuário acessar a tela para cadastro dos serviços que serão executados, como mostra a figura abaixo:

Se o usuário não desejar informar os reparos que serão executados no veículo neste momento, basta confirmar, para finalizar o processo de abertura. Agora, se a opção for por informar os reparos neste momento, o usuário deverá clicar no botão , para acessar a tela de requisição de serviços.

Cadastre os serviços desejados e confirme, para finalizar o processo de abertura da ordem de serviço.

- **Pasta – Ficha curricular.**

Nesta pasta, o usuário poderá consultar todas as passagens anteriores do veículo pela empresa. Estarão disponíveis informações como:

- Número das Ordens de Serviço
- Datas de abertura / liberação / fechamento
- Detalhamento dos serviços executados e peças aplicadas
- Quilometragem em cada passagem

- **Pasta – Inconvenientes.**

Nesta pasta, o usuário poderá informar os inconvenientes relacionados à ordem de serviço que deverão ser executados no veículo. A utilização desta pasta é opcional e dependerá das rotinas operacionais adotadas em cada empresa.

O sistema permite ao usuário alterar algumas informações em uma determinada ordem de serviço, desde que ela ainda esteja aberta. Abaixo serão relacionadas as informações passíveis de alteração:

- Número do Box
- Observações
- Hora da abertura

Para ter acesso à tela de alteração, basta selecionar a opção “Alterar”, no menu desta rotina.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Abertura de O.S.

Requisição de serviços e apontamento.

Através desta rotina, será possível a inclusão de uma requisição de serviço em uma determinada ordem de serviço, bem como sua alteração e o apontamento manual do serviço. Nesta opção, no momento de uma nova requisição, o sistema realiza uma avaliação de crédito do cliente para saber se admite a referida inclusão, de acordo com os critérios estabelecidos em sua empresa.

Basicamente, esta rotina está dividida em duas partes:

- Requisição de Serviços
- Apontamento

A seguir veremos os procedimentos necessários para realização dos procedimentos citados acima:

- **Pasta – Requisição de serviços**

Durante o processo de inclusão de requisição de serviços, será necessário informar entre outras, duas informações fundamentais:

- Tipo de tempo
- Tipo de serviço

Como já apresentado anteriormente, o tipo de tempo parametriza, dentre outras coisas, qual será o cliente responsável pelo custo financeiro do serviço requisitado, qual será o valor da mão-de-obra utilizada e qual será o processo de tratamento para serviço/segmento da O.S. (público/ interno/ garantia/ revisão). No tipo de serviço temos a indicação de qual tabela de tempo será utilizada para o serviço requisitado (da fábrica/ da concessionária/ informado/ trabalhado).

Assim definido, onde cada serviço estará ligado a um tipo de tempo (que indicará o cliente que deverá realizar o pagamento) e o tipo de serviço (que indicará a tabela de tempo em que o serviço será faturado), o processo da OS caminhará de maneira transparente junto a equipe de produção.

Os serviços possíveis de serem requisitados podem ser individuais ou agrupados (revisões). Para os casos em que peças e serviços estiverem agrupados, o sistema controla a relação das peças do agrupamento e as disponibiliza para os produtivos envolvidos à medida que houver a necessidade destes itens, realizando as movimentações de estoque que se fizerem necessárias.

Os principais campos desta pasta são:

○ **Faturar para:**

Se os parâmetros no Tipo de Tempo permitirem, este campo admitirá alteração do cliente sugerido para o faturamento. Dependendo do Tipo de Tempo anteriormente escolhido, serão sugeridos automaticamente os possíveis clientes:

- Proprietário do veículo, ou seja, o sistema automaticamente oferece o proprietário do veículo que está gravado no cadastro de veículos.
- Fabricante do veículo, ou seja, o sistema automaticamente oferece o código do fabricante da Marca do veículo (especialmente útil para os casos de garantia).
- Cliente Padrão, ou seja, o sistema automaticamente oferece o código de um único cliente para este tipo de tempo (especialmente útil para tipos de tempo interno ou até mesmo para eventuais convênios realizados pela concessionária).

Caso o usuário tenha informado um cliente padrão durante a abertura da O.S., e requisitado um tipo de tempo onde o “faturar para” indicado seja o proprietário do veículo, e se o cliente aqui informado for diferente do proprietário do veículo, fica valendo o conteúdo do cliente padrão informado na abertura da O.S. para este caso.

○ **Tempo padrão:**

Neste campo, o sistema apresenta o tempo padrão, de acordo com o que foi informado no cadastro do serviço, e de acordo com as informações do tipo de serviço utilizado, onde entre outras informações, está a que permite ou não ao usuário efetuar alteração neste campo.

○ **Quilômetro rodado:**

Este campo só será liberado ao usuário, se o tipo de serviço utilizado for de socorro. Neste caso, o usuário deverá informar a quantidade de quilômetros percorridos durante a execução do socorro ao cliente para que o sistema calcule o valor a ser cobrado. Este valor será o resultado da multiplicação do valor cobrado por quilômetro rodado sobre a quantidade de quilômetros percorridos durante o socorro.

○ **Seção da oficina:**

Neste campo, o usuário deverá informar em qual seção da oficina será realizado o serviço que está sendo requisitado. É importante lembrar, que as seções disponíveis, são as que foram informadas no cadastro do tipo de tempo utilizado.

○ **Emite sub-ordem:**

Informe neste campo, se deseja a impressão de um relatório, com os dados do serviço que está sendo requisitado. Este relatório, sub-ordem, é fundamental para as empresas que optaram em utilizar o Apontamento Eletrônico, pois é nele que será impresso o código de barras para leitura.

○ **Fornecedor:**

Quando o serviço requisitado for um serviço de terceiros, é necessário informar o fornecedor, para que o sistema possa gerar o título no contas a pagar da empresa corretamente.

○ **Número de documento:**

Informe o número do documento emitido pelo fornecedor em virtude da realização do serviço de terceiros. O número do documento é de vital importância para geração do título no contas a pagar da empresa.

○ **Condição de pagamento:**

Informe neste campo, a condição de pagamento acordada entre sua empresa e o fornecedor do serviço de terceiros, para que o sistema determine a data de vencimento do título no contas a pagar da empresa.

○ **Valor de custo:**

Informe neste campo, o valor pago ao fornecedor pela execução do serviço de terceiros. Este valor é considerado como custo para a empresa.

○ **Valor de venda:**

Neste campo, deverá ser informado o valor que se pretende cobrar do cliente pelo serviço de terceiro realizado.

- **Pasta – Apontamento.**

Sobre o apontamento da mão-de-obra requisitada, além da opção eletrônica que será apresentada posteriormente, há nesta opção, a possibilidade de apontamento manual do produtivo ao serviço que irá realizar, desde que esteja habilitado para tal tarefa. Para o apontamento de tarefas são considerados os horários da escala do produtivo e assim, o sistema automaticamente realiza algumas divisões no apontamento do serviço quando o tempo de trabalho vier a exceder os horários da escala, criando tempo de trabalho em horas extras, com a finalidade de documentar no sistema o total de tempo trabalhado fora do expediente normal.

Para os casos em que os serviços forem realizados por terceiros, o sistema permite a geração automática do contas a pagar para o fornecedor do serviço, integrando com o ambiente financeiro. Nestes casos, o sistema não permitirá o apontamento de tempo para um produtivo, por se tratar de um serviço de terceiros.

Os principais campos desta pasta são:

- **Produtivo:**

Neste campo, o usuário deverá informar o código do produtivo destinado a executar o serviço desejado. O sistema sempre verificará se este produtivo não está apontado em outro serviço no mesmo momento, caso isto aconteça, o sistema não permitirá o apontamento.

O produtivo deverá estar habilitado a executar o reparo e também deverá ter uma escala de trabalho cadastrada para o período desejado.

- **Data inicial:**

Informe neste campo, a data inicial do apontamento que está efetuando para o produtivo. A data não poderá ser menor que a data de abertura da ordem de serviço, e nem maior que a data atual.

- **Hora inicial:**

Neste campo, o usuário deverá informar a hora inicial da execução do serviço, ou seja, do apontamento que está sendo informado. A hora informada aqui não poderá ser menor do que a hora de abertura da ordem de serviço, e nem maior que a hora atual.

- **Data final:**

Informe aqui, a data final da execução do serviço, que corresponderá ao final do apontamento. A data informada não poderá ser menor que a data inicial.

○ **Hora final:**

Informe neste campo, a hora final da execução do reparo, que corresponderá ao termino do apontamento.

ALTERAR - Através desta opção será possível alterar o tipo de tempo de um ou vários serviços, ou ainda alterar o cliente responsável pelo pagamento dos serviços de um determinado tipo de tempo. Para realizar a operação, o usuário deverá posicionar o cursor sobre a ordem de serviço desejada e clicar na opção “Alterar” no menu, em seguida será apresentada a tela de alteração, conforme mostra a figura abaixo:

Informe o novo tipo de tempo e marque os serviços que deseja alterar, ou informe o novo cliente e selecione pelo menos um serviço do tipo de tempo que deseja alterar o cliente. Todos os serviços serão alterados, pois um mesmo tipo de tempo não poderá ter clientes diferentes dentro da mesma ordem de serviço.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Requisição de serviços e apontamentos.

Requisição de peças.

Esta rotina possibilita a requisição, alteração e devolução de peças de uma ordem de serviço. Neste momento é indicado o tipo de tempo em que essa peça será aplicada. Como já apresentado anteriormente, o tipo de tempo parametriza, dentre outras coisas, qual será o cliente que estará sendo o responsável financeiro por este custo, e qual será o almoxarifado que a peça será destinada ao ser movimentada do estoque disponível. Além de possibilitar a inclusão de peças na O.S., pode-se realizar alterações ou “transferências” de peças que foram requisitados para um tipo de tempo, alterando-os ou transferindo-os para outros tipos de tempo. Também é possível realizar a alteração em bloco do “faturar para” de um tipo de tempo. O crédito do cliente neste caso também é considerado para permitir ou não a transferência destes valores, onde, se o limite de crédito não for suficiente para esta recepção, o sistema não transfere nenhum dos itens envolvidos. Para cada peça requisitada, o sistema solicitará o produtivo que a estará aplicando, guardando este histórico.

Nesta opção, no momento da requisição de um novo item, o sistema realiza uma avaliação de crédito do cliente.

A seguir veremos os procedimentos utilizados nesta opção:

- **Inclusão de requisição:**

Para incluir uma requisição de peças o usuário deverá selecionar a O.S. desejada e clicar na opção “Requisitar”. Será apresentada a tela de requisição, que aqui dividimos em três partes, para facilitar o aprendizado:

- **Parte – Dados da O.S.**

Nesta parte da tela, poderão ser visualizados dados referentes à ordem de serviço, do cadastro do veículo e do proprietário do veículo, como mostra a figura abaixo:

.

- **Parte – Digitação de itens:**

Nesta parte da tela, o usuário deverá digitar os itens que deseja requisitar, como mostra a figura abaixo:

Principais campos desta parte da tela a serem informados:

- **Faturar para:**

Se os parâmetros no tipo de tempo permitirem, este campo admitirá alteração do cliente sugerido para o faturamento. Dependendo do tipo de tempo anteriormente escolhido, serão sugeridos automaticamente os possíveis clientes:

- Proprietário do veículo, ou seja, o sistema automaticamente oferece o proprietário do veículo que está gravado no cadastro de veículos.
 - Fabricante do veículo, ou seja, o sistema automaticamente oferece o código do fabricante da Marca do veículo (especialmente útil para os casos de garantia).
 - Cliente Padrão, ou seja, o sistema automaticamente oferece o código de um único cliente para este tipo de tempo (especialmente útil para tipos de tempo interno ou até mesmo para eventuais convênios realizados pela concessionária).

Caso o usuário tenha informado um cliente padrão durante a abertura da O.S., e requisitado um tipo de tempo onde o “faturar para” indicado seja o proprietário do veículo, e se o cliente aqui informado for diferente do proprietário do veículo, fica valendo o conteúdo do cliente padrão informado na abertura da O.S. para este caso.

- **Quantidade:**

Neste campo, o usuário deverá informar a quantidade do item que deseja requisitar. Caso o item não tenha quantidade suficiente para atender a requisição, o sistema apresentará uma mensagem informando o usuário, como mostra a figura abaixo:

- **Produtivo requisitante:**

Neste campo, o usuário deverá informar o código do produtivo que está solicitando e que irá utilizar as peças durante os reparos no veículo.

- **Fórmula:**

Para formação do valor dos itens requisitados, é necessária a informação de uma fórmula, que neste caso será oferecida automaticamente através do tipo de tempo utilizado. Se o tipo de tempo permitir, o usuário poderá alterar a fórmula durante a requisição do item.

- **Departamento de O.S. interna:**

Neste campo, o usuário deverá informar qual departamento é responsável pelo pagamento do item requisitado, quando se tratar de um serviço interno, ou seja, executado em um veículo da frota da empresa.

- **Departamento de O.S. garantia:**

Neste campo, quando se tratar de um item requisitado em um tipo de tempo de garantia, o usuário deverá informar o tipo de garantia, de acordo com os critérios da montadora.

No rodapé desta parte da tela o sistema apresenta o valor atual dos itens requisitados.

- **Parte – Itens relacionados:**

Nesta parte da tela, serão exibidos os itens relacionados ao item que está sendo requisitado, onde uma vez informado o código de peça que se deseja requisitar, o sistema trará todos os itens que se relacionam com o requisitado. Esta informação pode ser muito importante para o usuário, pois se o item desejado não tiver quantidade suficiente, poderá ser substituído por outro rapidamente.

- **Alteração:**

Através desta opção será possível alterar o tipo de tempo de um ou vários itens, ou ainda alterar o cliente responsável pelo pagamento das peças requisitadas em um determinado tipo de tempo. Para realizar a operação, o usuário deverá posicionar o cursor sobre a ordem de serviço desejada e clicar na opção

“Alterar”, em seguida será apresentada a tela de alteração, conforme mostra a figura abaixo:

- ***Devolução:***

Esta opção permitirá ao usuário devolver, ou seja, retirar da ordem de serviço, itens já requisitados, como pode ser visto através da figura abaixo:

- ***Principais botões da rotina de requisições de peças:***

Na tela de requisição existem alguns botões com funções específicas que podem auxiliar o usuário durante o processo de requisição de peças, são eles:

- **Requisição de compras:**

Através deste botão, pode-se realizar uma requisição, que será considerada na rotina de fechamento de pedido de peças como emergência.

- **Peças do orçamento:**

Através deste botão, o usuário terá acesso as peças importadas de um orçamento, e que estão à espera da confirmação da requisição. É importante lembrar que tais peças ficarão neste estado, até que sejam efetivamente requisitadas ou canceladas do orçamento.

- **Ordem de serviço on-line:**

Através deste botão, o usuário poderá obter uma posição detalhada da situação em que se encontra uma determinada ordem de serviço, como mostra a figura abaixo:

- **Movimento da peça:**

Este botão permite visualizar o movimento do item que está sendo consultado, bem como dos demais itens do estoque. Ao clicar neste botão será apresentada uma tela, onde o usuário deverá digitar o grupo e o código do item que deseja consultar o movimento. Em seguida da confirmação, será apresentada outra tela de parametrização, solicitando as seguintes informações:

- Armazém p/ Saldo ? - Deverá ser informado de qual armazém será mostrado o movimento do item. Caso desejar visualizar a movimentação de todos os armazéns, deverá deixar este campo em branco.

- Mostra saldo - Informe se os saldos resultantes do movimento do item serão exibidos ou não, de acordo com o seguinte critério:
 - SIM - O saldo dos itens será mostrado com a movimentação
 - NÃO - O saldo dos itens não mostrado com a movimentação

Após confirmar as informações, o sistema exibe a tela com a movimentação do item.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Requisição de peças.

Orçamentos.

A opção de orçamentos concentra diversas funcionalidades que facilitam e agilizam o atendimento a clientes. A reunião destas funcionalidades permite ao usuário ter acesso a um grande número de informações, necessárias no processo de atendimento, seja na consulta a itens, na elaboração de orçamentos ou na emissão de notas fiscais. Com o intuito de organizar e facilitar a operação nesta rotina, foram criadas três pastas que dividem as ações possíveis. Abaixo serão exibidas as pastas com suas principais funcionalidades:

- Consulta - Possibilita consultar itens do estoque, bem como informações agregadas a este.
 - Consulta de peças – multi-almoxarifado e multi-filiais (integrada com o orçamento)
 - Consulta da demanda e frequência da peça
 - Registro de venda perdida
 - Bloqueio de peças
 - Reserva de peças
 - Requisição de compra de peças
- Orçamento - Permite a criação de orçamentos de peças e serviços.
 - Orçamento de peças, para venda; e de serviços para integração com ordens de serviço.
 - Integração com catálogo eletrônico de peças (principais fornecedores)
 - Impressão de orçamentos
- Como Pagar - Permite a emissão de notas fiscais quando se tratar de um orçamento de peças.

- Liberação de vendas
- Avaliação de resultados
- Negociação de prazos de pagamento
- Parcelamento dos valores da entrada
- Utilização das condições de pagamento padrão do sistema
- Flexibilidade para a geração de valores e datas de pagamentos dos títulos
- Venda por CDCI

A seguir veremos como utilizar esta rotina:

- **Pasta – Consultas**

Aqui será possível visualizar diversas informações sobre um determinado item do estoque. Permitirá também consultar itens relacionados ao item consultado, desde que as correlações para o item existam.

Principais campos para preenchimento nesta pasta:

- **Descrição:**

Este campo permite consultar um item através de sua descrição, para isto basta informar a descrição completa ou parcial. Esta opção torna-se interessante quando não se sabe o código do item a ser consultado. Após informar a descrição será apresentada uma tela, ao lado direito deste campo, com todos os itens cuja descrição coincidir com a descrição informada. É importante salientar que o sistema irá verificar os itens coincidentes, sempre comparando a descrição informada, da esquerda para a direita.

Será possível selecionar o item desejado, seguindo os seguintes passos:

- Posicione-se no item desejado, com auxílio da barra de rolagem
- Tecle "enter" em cima do item selecionado.

Principais dados apresentados sobre um item consultado:

- **Preço:**

Esta parte da tela é reservada para informações sobre os diversos preços possíveis do item consultado. É apresentado, como default, o valor informado na fórmula contida no parâmetro "MV_FMLPECA", que geralmente corresponde ao valor de venda do produto.

Para consultar outros valores do item o usuário deverá clicar na pasta localizada ao lado do valor de venda. Neste momento será apresentada uma tela contendo os demais valores cadastrados para o item, através de

fórmulas. Abaixo alguns dos principais valores, com exemplos de fórmulas:

- PREÇO DE REPOSIÇÃO - Informa o valor do item para compra no fornecedor SB5->B5_PRV2
- PREÇO DE GARANTIA - Informa o valor de garantia do item SB5->B5_PRV3
- PREÇO INTERNO (CUSTO) - Informa o preço de custo do item SB2->B2_CM1
- PREÇO VENDA C/10% - Mostra o preço de venda, com aumento de 10% (SB1->B1_PRV1)*1.10

○ **Estoque disponível:**

Neste campo será apresentada a quantidade disponível para venda do item consultado, de acordo com o saldo do armazém principal de estocagem. Se acessada a pasta localizada ao lado deste campo, será possível consultar as quantidades dos demais armazéns cadastrados em sua empresa. Abaixo serão apresentados alguns exemplos de cadastros de armazéns:

- OFICINA - Mostra a quantidade deste item que está requisitada para aplicação na oficina da empresa.
- INTERNO - Mostra a quantidade deste item que está requisitada para aplicação em veículos da própria empresa.
- GARANTIA - Mostra a quantidade deste item que está requisitada para aplicação em veículos dentro do período de garantia.
- RESERVADO - Mostra a quantidade deste item que está reservada no momento.
- BLOQUEADO - Mostra a quantidade deste item que está bloqueada no momento.

○ **Itens relacionados:**

Na parte inferior da tela de consulta serão mostrados os itens relacionados, ou correspondentes, ao item consultado. Desta forma o usuário terá a informação de um ou mais itens que poderão substituir o item consultado, caso este não tenha saldo, seu preço seja elevado, ou qualquer outro motivo que justifique a substituição no momento da venda. Para estes itens serão apresentadas as seguintes informações:

- Grupo
- Código
- Descrição
- Quantidade
- Valor

● **Pasta – Orçamentos:**

Nesta pasta será possível a inclusão e manutenção em orçamentos de peças e serviços, de acordo com a necessidade dos usuários envolvidos no processo de venda e transações com peças. O orçamento poderá servir apenas como

instrumento de informação sobre os produtos desejados, ou como pré-requisito na emissão de notas fiscais, seja de venda ou outras operações.

Para fazer um orçamento os procedimentos abaixo serão necessários:

- Clique na pasta "Orçamento";

O sistema apresentará uma tela com duas opções possíveis:

- Abrir um orçamento novo - Utilizado para digitação de um novo orçamento.
- Orçamento já existente - Utilizado para manutenção em um orçamento já iniciado.

- Selecione a opção "Novo Orçamento" e confirme;

Será exibida uma nova tela perguntando o tipo de movimentação deste orçamento. Novamente duas opções serão apresentadas:

- 1-Venda normal - Será utilizada para os casos de venda genérica.
- 2-Outras operações - Será utilizado para outros tipos de saída, que não envolvam venda de produtos. Por exemplo, as notas fiscais de transferências entre filiais e as de remessa para conserto, deverão ser feitas selecionando-se este tipo de orçamento. Para isto o sistema irá utilizar a tabela de operações especiais, que já deverá ter sido cadastrada.

- Selecione a opção "Venda Normal" e confirme.

A seguir apresentaremos a forma de preenchimento dos principais campos desta pasta:

Campos comuns para orçamentos de peças e serviços:

- **Tipo de orçamento:**

Aqui deverá ser informado o tipo de orçamento que se deseja realizar, de acordo com as seguintes opções:

- 1=Orçamento de peças - O sistema não pedirá o preenchimento de alguns campos que são particulares para o orçamento de oficina e possibilitará a venda das peças aqui reunidas, com a subsequente emissão de nota fiscal.
- 2=Orçamento de oficina - Para este tipo o número de campos necessários será um pouco maior, além disso, o sistema permitirá o orçamento de serviços em uma aba exclusiva para este fim. Para realização da venda de orçamentos do tipo oficina, será necessário efetuar sua importação para uma ordem de serviço e prosseguir com o fechamento desta.

○ **Faturar para:**

Neste campo deverá ser informado o código do cliente para quem o orçamento está sendo realizado. Se for acessada, a tecla "F3", permitirá consultar o cadastro de clientes. Após escolher e confirmar o cliente, os seguintes dados serão apresentados na tela:

- Nome do cliente
- Endereço do cliente
- Cidade do cliente
- UF do cliente
- Telefone do cliente
- Número do orçamento que está sendo aberto

○ **Marca:**

Informe aqui a marca do veículo para realização do orçamento, que também, tradicionalmente, é a marca da bandeira da concessionária. A presença desta informação impedirá a digitação de peças de outras marcas para aquele veículo, além de filtrar somente os grupos de peças cadastrados para esta marca. Quando se tratar de orçamentos de oficina, o sistema oferecerá a marca da bandeira como padrão, porém, ficará a critério do usuário alterá-la se necessário.

○ **Data de validade:**

Informe a data de validade do orçamento que está sendo elaborado. Após a data informada aqui o sistema não mostrará mais o orçamento em tela, apesar de o mesmo continuar gravado. Para conseguir visualiza-lo será necessário acionar o botão correspondente, neste caso todos os orçamentos vencidos e não faturados serão apresentados. O acesso ao botão para exibição de orçamentos vencidos só será possível se o usuário optar por visualizar todos os orçamentos, através da opção "Orçamento já Existente", ou através do botão correspondente, localizado na pasta de orçamentos.

○ **Percentual de desconto de peças:**

Permite informar um percentual de desconto que será oferecido como padrão durante a digitação de peças no orçamento. Se necessário, o usuário poderá alterar este percentual, diferenciando-os entre as diversas peças do orçamento.

○ **Venda perdida:**

Informe aqui se este orçamento vai ser considerado como venda perdida ou não. Um orçamento deverá ser considerado como venda perdida, por exemplo, quando o cliente desistir da compra. As opções possíveis são:

- 0=Não - Padrão do sistema, significa que o orçamento resultará em uma venda posterior.
- 1=Sim - Indica ao sistema que houve desistência por parte do cliente, portanto, a venda foi perdida.

As vendas perdidas poderão ser consultadas através de um relatório próprio para este fim

○ **Frete por conta:**

Aqui deverá ser indicado quem arcará com o ônus do frete cobrado pelo transportador. Esta informação constará na nota fiscal em local específico. O usuário deverá informar de acordo com o seguinte critério:

- 1=Emitente - O frete será pago pelo emissor da nota fiscal.
- 2=Destinatário - O frete será pago pelo cliente. (Esta opção é padrão do sistema).

Campos do orçamento de serviços:

○ **Tipo de tempo:**

Tipos de Tempo são agrupadores de processos dentro de um orçamento. Servem para nortear regras de negócio e faturamento. Além disso, guardam o histórico do valor da hora praticada, amarram os grupos de peças envolvidos, os consultores aptos a realizar suas tarefas e os tipos de serviço coerentes. Estes parâmetros são absolutamente fundamentais para a operacionalização do sistema. De uma forma simplista, podemos dizer que o tipo de tempo equivale ao público a que se destina a venda.

○ **Chave do veículo:**

Neste campo deverá ser informada a chave de acesso ao veículo, para o qual se deseja efetuar o orçamento. É possível localizar o veículo desejado, usando-se uma das opções disponíveis exibidas abaixo:

- Chassi Interno - Deverá informar o código interno atribuído ao veículo, no momento de seu cadastro.
- Chassi do Veículo - Deverá ser informado o chassi do veículo, de acordo com o seu documento ou nota fiscal.
- Placa do Veículo - Deverá ser informada a placa completa do veículo.
- Código de Frota - Deverá ser informado o número atribuído ao veículo dentro de sua frota, desde que este número tenha sido informado em seu cadastro.

○ **Quilometragem do veículo:**

Informe aqui a quilometragem atual do veículo, para o qual esta abrindo o orçamento. Esta informação servirá para consistir possíveis situações de garantia das peças aplicadas no veículo em uma passagem anterior.

Campos do orçamento de peça:

○ **Orçamento aceito:**

Considera-se um orçamento como aceito quando o cliente leva suas peças, sem que a nota seja emitida. Este procedimento pode ser útil quando se tratar de um cliente que compra peças várias vezes ao dia.

Neste caso abre-se um orçamento aceito, onde deverão ser informadas as peças que o cliente compra, cada vez que ele for até a empresa. Desta forma ao final do período pode-se emitir apenas uma nota contendo todos os itens já entregues ao cliente.

Antes de colocar em prática esta rotina, verifique com o departamento fiscal de sua empresa se o procedimento é legal e pode ser implementado.

- **Sub-Pasta – Orçamento de peças.**

Após a digitação dos campos do cabeçalho, necessários para a abertura do orçamento de peças, será possível a digitação dos itens desejados. Para isto os campos abaixo deverão ser preenchidos:

- **Sequência:**

Aqui o sistema sugere a sequência desta peça no orçamento. Se necessário, o usuário poderá realizar a alteração da sequência sugerida. Especialmente utilizado para orçamento de seguradoras.

- **Grupo da peça:**

Informe aqui o grupo de peças desejado. Poderão ser informados apenas os grupos de peças relacionados com a marca do veículo, informada no cabeçalho do orçamento.

- **Código da peça:**

Informe aqui o código da peça desejada. Quando informado, o sistema atualizará automaticamente o browse abaixo com os itens de peças relacionados. Se o produto não tiver saldo em estoque, o sistema avisa ao usuário, mas não bloqueia o prosseguimento do processo. Isto porque um orçamento poderá ou não resultar uma venda.

- **Quantidade requisitada:**

Informe aqui a quantidade desta peça que se deseja orçar. Neste momento é feita uma verificação da quantidade disponível em estoque. Caso a quantidade informada seja maior do que a quantidade em estoque, o sistema apresenta uma tela mostrando o saldo existente da peça. Se o produto não tiver saldo em estoque, o sistema avisa ao usuário, mas não bloqueia o prosseguimento do processo. Isto porque um orçamento poderá ou não resultar uma venda.

- **Fórmula:**

Informe aqui a fórmula para o cálculo do valor da peça digitada no orçamento. Automaticamente, o sistema sugere a fórmula que foi registrada no cabeçalho do orçamento, permitindo ao usuário alterá-la se desejar. Uma vez informada a fórmula, o sistema também atualiza os valores de totais que constam no rodapé da tela.

○ **Percentual de desconto da peça:**

Informe aqui o percentual de desconto para esta peça, a partir do qual o sistema calculará automaticamente o valor monetário do desconto apresentado no campo seguinte. Apesar do sistema sugerir o percentual de desconto que foi informado no cabeçalho é possível aplicar um percentual particular para esta peça. Se o desconto ultrapassar o permitido, o sistema avisa ao usuário, mas não bloqueia o prosseguimento do processo. Isto porque um orçamento poderá ou não resultar uma venda.

○ **Valor do desconto:**

Informe aqui o valor do desconto, fazendo com que o sistema calcule automaticamente o percentual aplicado. Os controles de desconto permitido também são aqui checados conforme a explicação do campo anterior.

○ **Código da situação:**

Aqui deverá ser informado o código da situação, utilizado pela montadora Scania. Este código indica o tipo de demanda em função das vendas efetuadas, e é gravado em um arquivo enviado periodicamente à montadora. A seguir serão exibidos alguns tipos possíveis:

- 01 – Normal
- 02 - Venda Casada
- 03 – Escape
- 04 – Promoção
- 05 – Campanha
- 06 - Recompra

• **Sub-pasta – Orçamento de serviços.**

Após a digitação dos campos do cabeçalho, necessários para a abertura do orçamento de oficina, será possível a digitação dos serviços orçados. Para isto os campos abaixo deverão ser preenchidos:

○ **Sequência:**

Aqui o sistema sugere a sequência para o serviço no orçamento. Se necessário, o usuário poderá realizar a alteração da sequência sugerida. Especialmente utilizado para orçamento de seguradoras.

○ **Código do serviço:**

Informe aqui o código do serviço que será utilizado para o orçamento. Quando se tratar de serviços agrupados, onde há vinculação de peças com o serviço, o sistema exibirá uma tela, possibilitando ao usuário escolher quais peças deverão ser incluídas no orçamento.

- **Tipo de serviço:**

Informe aqui o tipo de serviço que será executado. O tipo de serviço serve para agrupar os serviços que receberão um mesmo tratamento de parâmetros indicando, por exemplo, qual a tabela de tempo que deverá ser utilizada. Com isso o sistema automaticamente alimentará os campos de tempo padrão para execução de serviço, valor da hora e valor do serviço. Cabe aqui dizer que este parâmetro está diretamente ligado ao cálculo do valor do serviço utilizado pelo orçamento.

- **Quilômetro rodado:**

Informe aqui a quilometragem rodada nos casos de serviço de socorro. O sistema efetuará o cálculo do valor a ser cobrado multiplicando a quilometragem informada aqui, pelo valor do quilometro informado no tipo de serviço. Esta funcionalidade poderá ser utilizada para cobrança de serviços de guincho, por exemplo.

- **Valor do serviço:**

Este campo possibilita alterar o valor do serviço orçado. Existem situações onde a alteração do valor do serviço é essencial, é nestas situações que esta funcionalidade torna-se importante. Também é preciso lembrar que o valor da hora jamais poderá ser alterado no momento do orçamento, já o tempo padrão poderá ser configurado para permitir sua alteração.

- **Percentual de desconto de serviços:**

Informe aqui o percentual de desconto para este serviço, em seguida o sistema calcula automaticamente o valor monetário do desconto apresentado no campo seguinte. O sistema irá sugerir o percentual de desconto informado no cabeçalho do orçamento, contudo, aqui será possível aplicar um percentual diferenciado para este serviço. Se o desconto desejado ultrapassar o limite permitido, parametrizado pelos gestores, o sistema avisará o usuário, porém será permitido continuar com o orçamento, pois este pode não resultar uma venda.

- **Valor do desconto de serviços:**

Informe aqui o valor do desconto, depois do que, o sistema calculará automaticamente o percentual aplicado. Os controles de desconto permitido também são aqui verificados conforme a explicação do campo anterior.

- **Pasta – Como pagar:**

Esta pasta permite informar dados essenciais sobre a transação comercial em andamento com o cliente. Tais informações têm como objetivo principal oferecer subsídios para o controle das receitas obtidas através das vendas, sejam elas financiadas ou a vista. Abaixo são destacadas algumas das principais funcionalidades desta pasta:

- Possibilidade de padronizar as formas de pagamento, de acordo com a política da empresa.
- Tratamento parcelado da entrada, ou seja, o cliente poderá ofertar uma entrada cujos valores poderão ser parcelados. Este valor poderá ser de qualquer espécie, que tenha sido acordada entre as partes, por exemplo: dinheiro, cartão de crédito, veículo usado, cheque pré-datado, etc. Para que isto seja possível, se faz necessário o cadastramento prévio dos parâmetros de Forma de Pagamento da Entrada. Aí serão criados e configurados os campos que vão ser exigidos para aquele tipo de pagamento.
Por exemplo: para documentar um recebimento com cheque pré-datado é conveniente registrar informações diferentes das registradas por ocasião do recebimento de um veículo usado, como entrada.
- Financiamento, ou seja, para os casos em que o usuário não queira utilizar a condição de pagamento padrão, é possível realizar com grande flexibilidade, a geração de títulos, sem que haja a necessidade de um cadastramento prévio de tal condição.
- CDCI (Crédito Direto ao Consumidor por Interveniência), onde a empresa está "financiando" vendas a prazo para o cliente e recebendo estas vendas à vista dos agentes financeiros onde a negociação é realizada, agregando ao seu resultado o valor de spread, além de ter a seu favor um menor recolhimento de tributos, uma vez que a nota fiscal é emitida sobre o valor a vista.

A seguir apresentaremos a forma de preenchimento dos principais campos desta pasta:

○ **Vendas perdidas:**

Informe aqui se este orçamento vai ser considerado como venda perdida ou não. Um orçamento deverá ser considerado como venda perdida, por exemplo, quando o cliente desistir da compra. As opções possíveis são:

- 0=Não - Padrão do sistema, significa que o orçamento resultará em uma venda posterior.
- 1=Sim - Indica ao sistema que houve desistência por parte do cliente, portanto, a venda foi perdida.

As vendas perdidas poderão ser consultadas através de um relatório próprio para este fim.

○ **Pagamento tipo:**

Informe aqui a condição de pagamento acordada com o cliente, que originará os títulos no ambiente de contas a receber. Para os casos em que não existir o plano desejado pelo cliente, deverá ser utilizado uma

condição de negociação, que permitirá configurar as parcelas de acordo com o desejado.

Para possibilitar a negociação, o campo "Tipo" da condição de pagamento deverá ser preenchido com "A".

○ **Banco:**

Informe aqui o banco, ou local de cobrança, onde será gerado o título resultante da venda, de acordo com a política da empresa. Esta informação só será habilitada, se no campo "Cond. Pagto", do cadastro da condição de pagamento não tiver sido informado zero "0", caso contrário o sistema entenderá que se trata de uma venda a vista e utilizará o banco informado no parâmetro "MV_BCOCXA".

Informados os campos anteriores, o sistema apresenta uma tela de tratamento dos pagamentos da entrada, preencha os campos referentes a esta informação, conforme abaixo:

○ **Tipo de entrada:**

Informe aqui os tipos de pagamento de entrada que serão utilizados para o detalhamento do valor pago pelo cliente. Depois de selecionar o tipo de pagamento da entrada, o sistema irá exibir seus campos, possibilitando informar suas características, de acordo com a configuração de seu cadastro.

Ao cadastrar um tipo de pagamento de entrada, o sistema permite criar vários campos para informações, porém alguns campos são criados automaticamente pelo próprio sistema, são eles:

- *Quantidade de parcelas - Indica ao sistema a quantidade de parcelas que será levada em consideração para divisão do valor informado neste tipo de pagamento de entrada.*
- *Intervalo - Indica ao sistema o intervalo, em dias, entre as parcelas geradas, de acordo com o tópico acima.*
- *Dias da primeira parcela - Indica a quantidade de dias para vencimento da primeira parcela gerada para o tipo de pagamento de entrada.*
- *Número do documento - Utilizado para informar o número do documento utilizado para pagamento deste tipo de pagamento entrada, quando este tiver um número, por exemplo, número do cheque recebido.*
- *Valor do documento - Possibilita informar o valor do tipo de pagamento entrada.*

O valor da soma dos tipos de pagamento de entrada utilizados não poderão ultrapassar o valor total da compra efetuada pelo cliente. Caso isto ocorra o sistema exibirá uma mensagem informando.

Depois de informados os dados do pagamento da entrada, será permitido o tratamento do financiamento, desde que a condição de pagamento informada seja do tipo "A", conforme já explicado no help do campo "Pagamento Tipo".

Esta opção permite criar uma condição de pagamento para ser utilizada apenas na venda corrente, ou seja, ela não vai ficar cadastrada no arquivo de condições de pagamento. Para gerar esta situação será necessário o preenchimento dos campos abaixo:

○ **Data inicial:**

Informe aqui a data inicial a ser considerada para geração das parcelas do financiamento. Se não for informada nenhuma data o sistema irá considerar a data atual.

○ **Dias da primeira parcela:**

Aqui deverá ser informada a quantidade em dias que o sistema levará em consideração para geração da primeira parcela resultante do financiamento. Este intervalo também é conhecido como carência.

○ **Parcelas:**

Informe a quantidade de parcelas que o sistema levará em consideração na divisão do valor total da compra do cliente, subtraindo-se o valor oferecido por este como entrada. O exemplo abaixo poderá facilitar o entendimento desta informação:

Valor total da compra	-> R\$ 1.200,00
(-) Valor da entrada	-> R\$ 200,00
(=) Valor do financiamento	-> R\$ 1.000,00

Número de parcelas informadas = 5

Valor das parcelas já divididas = R\$ 200,00

O arredondamento, resultante da divisão das parcelas, será apresentado sempre na última parcela do financiamento.

○ **Intervalo:**

Aqui deverá ser informado o número de dias que o sistema levará em consideração para fixar o intervalo entre as parcelas resultantes do financiamento. O número de parcelas também implicará no resultado do financiamento desejado.

Após informar os campos acima o usuário deverá pressionar o botão "Calcular", para que o sistema gere as parcelas referentes ao financiamento executado.

Após a geração das parcelas a tela a seguir será exibida, para que o usuário confira as parcelas geradas e as altere caso necessário:

Se for digitada a tecla "enter", ou se um duplo clique do mouse for executado, sobre uma das parcelas, será permitido ao usuário efetuar as seguintes alterações, conforme a tela exibida abaixo:

- DATA - Será permitido alterar a data, desde que não seja informada uma data menor do que a data corrente.
- VALOR - Será permitido alterar o valor das parcelas, desde que a soma destas não ultrapasse o valor total da venda efetuada ao cliente. Se for alterado o valor da primeira parcela o sistema atualiza o valor das demais. Os valores de entrada serão deduzidos no cálculo das parcelas do financiamento.

Caso seja necessário refinarciar o valor vendido, será necessário pressionar o botão "Desfazer". Nesse caso, o sistema limpa todos os cálculos existentes para que um novo possa ser efetuado.

Se o cliente desejar financiar suas compras através do CDCI, ele precisará utilizar uma condição de pagamento cadastrada com o tipo "A", e preencher os seguintes campos:

○ **Código do CDCI:**

Aqui deverá ser informado o código do CDCI, combinado com o cliente, de acordo com os critérios de financiamento utilizados pela empresa. Para exemplificar vamos imaginar uma venda de R\$ 1.000,00 (mil reais), com 24 parcelas e coeficiente de 0,063210. Neste caso o cálculo do financiamento ficaria assim:

Valor da venda	R\$1.000,00
(*) Coeficiente do plano de CDCI	0,063210
(=) Valor de cada parcela	R\$ 63,21
(*) Pela quantidade de parcelas do plano	24
(=) Valor total do financiamento	R\$1.517,04

○ **Valor combinado:**

Aqui deverá ser informado o valor total do financiamento combinado com o cliente. Sendo assim, o sistema reduzirá o valor da nota fiscal, para que ao aplicar às taxas de juros cadastradas no código do plano informado, o resultado da soma das parcelas do financiamento seja o próprio valor combinado.

Exemplo:

Vamos imaginar que o valor total de uma venda, sem os descontos, é R\$ 1.000,00 (mil reais), e o combinado com o cliente, foi um financiamento de R\$ 900,00 (novecentos reais), em 24 vezes, com coeficiente de juros de 0,063210. O sistema executará os seguintes cálculos para executar o financiamento:

Valor da venda sem os descontos	R\$1.000,00
(-) Desc. resultante da redução p/ obtenção valor da NF. R\$	406,74
(=) Valor da nota fiscal com descontos	R\$ 593,26

Para alcançar o valor do financiamento, ou valor combinado, o sistema multiplica o coeficiente do plano, pelo valor líquido da nota fiscal, achando o valor de cada parcela. Em seguida multiplica o valor de cada parcela pela quantidade de parcelas do plano, desta forma, continuando nosso exemplo, teríamos:

Valor da líquido da nota fiscal	R\$ 593,26
(*) Coeficiente do plano de CDCI	0,063210
(=) Valor de cada parcela	R\$ 37,50
(*) Pela quantidade de parcelas do plano	24
(=) Valor total combinado	R\$ 900,00

- Principais botões da rotina:

- **Botão – “Inclusão de itens no orçamento”**

Através deste botão é possível incluir a peça que está sendo consultada, quando houver um orçamento aberto. A peça somente será incluída se sua marca for igual à marca do veículo, definida no cabeçalho do orçamento, ou se for omitida a marca no orçamento, admitindo assim a inclusão de peças de qualquer marca.

Todas as peças serão incluídas no orçamento com a quantidade um (1), caso seja necessário altera-la o usuário deverá acessar a pasta "Orçamento", localizar o item e efetuar a alteração.

- **Botão – “Consulta demanda e frequência”**

Através deste botão, pode-se consultar a demanda e a frequência dos últimos doze (12) meses da peça que estiver sendo consultada nesta tela.

- **Botão – “Registro de venda perdida”**

Através deste botão, pode-se registrar a perda de uma venda, bem como o seu motivo. A partir do motivo informado o sistema poderá disparar ou não uma ação.

As possibilidades seriam:

- Um simples registro histórico da venda perdida
- Considerar como demanda do mês para sugestão de compras
- Gerar compra imediata (emergência)

- **Botão – “Bloqueio de peças”**

Através deste botão, pode-se movimentar o item para o armazém de peças bloqueadas. Este armazém deverá conter apenas as peças

defeituosas. O armazém para bloqueio deverá ser indicado no parâmetro MV_BLKITE.

○ **Botão – “Reserva item”**

Através deste botão, pode-se movimentar o item para o armazém de peças reservadas. Este armazém deverá conter apenas as peças reservadas para uma venda especial. O armazém de reservas deverá ser indicado no parâmetro MV_RESITE.

○ **Botão – “Requisição de compra”**

Através deste botão, pode-se realizar uma requisição, que será considerada na rotina de Fechamento de Pedido de Peças como Emergência.

○ **Botão para "Desbloqueio ou Desreserva de Itens"**

Este botão tem duas funcionalidades:

- Desbloqueio - Quando acionada, esta opção retira a quantidade bloqueada do armazém de itens bloqueados, retornando-a para o armazém de itens disponíveis para a venda.
- Desreserva - Esta opção, quando acionada, cancela a reserva do item, retirando a quantidade do armazém de itens reservados, devolvendo-os para o armazém de itens disponíveis para a venda.

O sistema verificará o saldo dos armazéns, nas duas situações acima, caso eles não tenham quantidade suficiente, o usuário será avisado e a transação não será realizada.

○ **Botão – “Filtro de peças”**

Através deste botão, pode-se realizar uma filtragem de peças através de parâmetros definidos pelo próprio usuário, e fazer com que o resultado do filtro possa ser utilizado na consulta ou até mesmo em um orçamento aberto.

○ **Botão – “Consulta substituição do item”**

Através deste botão, pode-se realizar uma consulta dos códigos antigos que essa peça já possuiu, possibilitando visualizar este histórico de alterações. Além de se poder visualizar este histórico, também é possível saber se a peça substituta desta, encontra-se substituída também. Se houverem substituições.

○ **Botão – “Altera localização física do item”**

Através deste botão o usuário poderá alterar a localização de um item do estoque da empresa. Ao pressionar este botão será exibida uma caixa de diálogo, onde deverá ser informada a nova localização para o item.

Para que seja possível utilizar a funcionalidade explicada neste tópico, os dados complementares do item já deverão ter sido cadastrados.

○ **Botão – “Movimento da peça”**

Este botão permite visualizar o movimento do item que está sendo consultado, bem como dos demais itens do estoque.

○ **Botão – “Pedido”**

Através deste botão será permitido ao usuário visualizar os pedidos efetuados, tanto do item que está sendo consultado, como dos demais itens do estoque.

○ **Botão – “Cálculo de datas”**

Este botão permite ao usuário simular, em um calendário dinâmico, informando as datas, ou a quantidade de dias previstos para recebimento das parcelas geradas por consequência da venda.

O usuário poderá simular o cálculo de datas utilizando as seguintes opções:

- Data para cálculo - Permite ao usuário informar a data base início da simulação, como padrão, será oferecida a data corrente.
- Quantidade de dias - Permite ao usuário informar a quantidade de dias para a simulação de datas.
- Data a mais - De acordo com o informado nos campos "Data para cálculo", ou "Qtde de dias", o sistema exibe a data futura, bem como o dia da semana em que esta data irá cair.
- Data a menos - De acordo com o informado nos campos "Data para cálculo", ou "Qtde de dias", o sistema exibe a data passada, bem como o dia da semana em que esta data caiu.

Após informar os dados solicitados para a simulação, o usuário deverá clicar no botão “Calcular”, para visualizar o resultado. O botão “Sair”, fará o sistema retornar para a tela de consulta.

○ **Botão – “Orçamento já gravado”**

Este botão permite ao usuário selecionar um orçamento já gravado e realizar as modificações que se fizerem necessárias.

Este botão permite ainda, duas outras funções importantes através de outros dois botões localizados na tela apresentada acima, são eles:

- Botão "Mostra ou não orçamentos vencidos" Este botão permite a visualização dos orçamentos abertos com a data de validade vencida.
- Botão "Mostra menu de opções" Este botão abre um menu de opções possíveis de se realizar nos orçamentos.

A seguir detalharemos as opções do menu acima:

- Ordem do orçamento - Permite alterar a ordem de apresentação dos orçamentos na tela. As seguintes ordenações serão possíveis
 - Número - Exibe os orçamentos em ordem de número, do mais recente para o mais antigo. Esta ordem é padrão do sistema.
 - Data - Exibe os orçamentos por data, da mais recente para a mais antiga.
 - Cliente - Exibe os orçamentos em ordem alfabética de nome de cliente.
 - Vendedor - Exibe os orçamentos em ordem alfabética de nome de vendedor
- Procura orçamento - Permite ao usuário localizar um orçamento, utilizando as seguintes opções:
 - Nome - Depois de selecionada, esta opção permite digitar o nome completo, ou parte do nome do cliente para localização do orçamento.
 - Data - Depois de selecionada, esta opção permite informar a data, no formato "DD/MM/AA", para que o sistema localize os orçamentos.
 - Chassi/Placa - Depois de selecionada, esta opção permite ao usuário informar o chassi ou a placa, para que o sistema localize os orçamentos. O usuário poderá informar tanto o chassi como a placa, porém, deverão ser informados os códigos completos do chassi e da placa.
- Abrir orçamento - Abre o orçamento selecionado.
- Excluir orçamento - Exclui o orçamento selecionado. Antes de efetuar a exclusão, será exibida uma tela contendo os dados do orçamento para que o usuário confirme a exclusão.
- Altera validade - Através desta opção é possível alterar a data de validade de um orçamento aberto, estando ele vencido ou não.
- Filtro por data - Esta opção permite filtrar os orçamentos abertos em um determinado período de tempo, informando a data inicial e a data final do intervalo desejado.
- Filtra orçamentos - Esta opção permite filtrar os orçamentos utilizando uma das seguintes opções:
 - Nome - Permite filtrar os orçamentos que contenham a expressão informada, em parte

do nome do cliente, desta forma, se for informada a expressão "LE", o sistema selecionará orçamentos cujos clientes tenham, por exemplo, os seguintes nomes:

LEONOR / LEANDRO / ALEXANDRE / ALENCAR / ELENICE, e assim por diante.

- Data - Permite filtrar os orçamentos por data. A data deverá ser informada no formato "DD/MM/AA", neste caso apenas os orçamentos abertos nesta data serão exibidos na tela.
- Vendedor - Permite filtrar os orçamentos que contenham a expressão informada, em parte do nome do vendedor, desta forma, se for informada a expressão "FR", o sistema selecionará orçamentos cujos vendedores tenham, por exemplo, os seguintes nomes: WALFREDO / FRANCISCO / ALFREDO / FRANCINE, e assim por diante.

○ **Botão – “Catálogo de peças:”**

Através deste botão será possível executar a rotina do catálogo de peças da marca definida no orçamento (caso a marca não seja informada, o catálogo ficará inacessível). Uma vez acionado este botão, o sistema apresenta uma tela perguntando a operação que será executada pelo usuário.

Se for acionado o botão "Nova", o sistema irá executar o programa de catálogo de peças da mesma montadora da marca em questão. O usuário deve selecionar as peças desejadas no catálogo e gravá-las na opção de orçamento do próprio programa de catálogo. Em seguida será possível transferir o orçamento efetuado no programa de catálogo para o sistema. Nesta tela temos o campo de grupo de peças, para que o usuário informe qual será o grupo que será utilizado para importar no orçamento. Além disso, temos duas telas de browse. Na tela superior, o sistema apresenta os arquivos de texto gerados até o momento pelo catálogo, e na inferior veremos as peças que estão contidas no arquivo posicionado. À medida que o usuário movimentar a barra luminosa na tela de cima, o sistema irá mostrar as peças contidas naquele arquivo de texto na tela abaixo. Nessa tela abaixo, é possível selecionar quais peças serão realmente importadas para o orçamento, clicando duas vezes sobre a desejada.

○ **Botão – “Recalcula orçamentos”**

Através deste botão, o usuário poderá executar o recálculo do orçamento. Este recálculo se faz necessário para corrigir preços de peças que tiveram seus valores alterados, posteriormente à abertura do orçamento, se houver necessidade.

○ **Botão – “Avaliação do resultado”**

Este botão permite acesso ao mapa de avaliação de resultados do orçamento corrente. Este recurso possibilitará ao usuário avaliar o resultado da venda, simulando o lucro da operação.

○ **Botão – “Imprime orçamento”**

Através deste botão, o usuário poderá imprimir o orçamento de duas formas:

- **Caracter** - Configurado para imprimir corretamente em impressoras matriciais.
- **Gráfica** - Imprime o orçamento utilizando o crystal reports

Após escolher a opção desejada, será apresentada tela padrão para configuração das características de impressão.

Após definir o formato da impressão, o usuário deverá acionar o botão, que dará acesso aos parâmetros, permitindo assim, definir as características do relatório (orçamento), a ser impresso:

As seguintes escolhas poderão ser tomadas aqui:

- **Ordem Seq/Código** - Informa ao sistema, se os itens do orçamento serão impressos por ordem de sequência ou de código (ordem alfabética).
- **Imprime Tempo Padrão** - Aqui deverá ser informado se o tempo padrão, ou seja, a quantidade de horas sugerida para efetuar o serviço, definida pela montadora, deverá ou não ser impressa no orçamento.
- **Ordem Seq/Tipo Serv.** - Informa ao sistema, se os serviços do orçamento serão impressos por ordem de sequência ou de tipos de serviço.
- **Imprime Custo Médio** - Aqui deverá ser informado se o custo médio de cada peça do orçamento deverá ou não ser impresso neste.
- **Imprime Código da Peça** - Informe aqui se os códigos de peças deverão ou não ser impressos no orçamento, caso opte por não imprimir, apenas o código não será impresso, sendo que descrição do item será impressa normalmente.

As características definidas no parâmetro de impressão permanecerão as mesmas, para todos os usuários, até que sejam novamente alteradas. Desta forma tome cuidado, pois se um usuário definir que não quer imprimir os códigos dos itens, todos os orçamentos posteriores serão impressos sem esta informação.

○ **Botão – “Registro de vendas perdidas”**

Através deste botão, pode-se registrar a perda de uma venda, bem como o seu motivo. A partir do motivo informado o sistema poderá disparar ou não uma ação.

As possibilidades são:

- Um simples registro histórico da venda perdida

- Será considerada como demanda do mês para sugestão de compras
- Gerar compra imediata (emergência)

○ **Botão – “Libera venda”**

Através deste botão será permitido ao vendedor verificar se uma venda já foi liberada ou não por um funcionário com autonomia para fazê-lo, permitindo prosseguir com o processo de venda.

○ **Botão – “Grava negociação de pagamento”**

Este botão permite gravar as negociações de financiamento, para venda posterior. Vamos imaginar que toda negociação com o cliente foi efetuada, porém a nota fiscal será emitida posteriormente, neste caso, para que não seja perdida toda a negociação, o usuário deverá grava-la utilizando este botão.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Orçamentos.

Importação de orçamento.

Esta opção possibilita a importação de orçamentos gravados para ordens de serviço que estejam abertas. A importação somente será possível se o cliente possuir crédito junto ao departamento financeiro da empresa. A operação desta opção é bastante simples. Depois do usuário escolher qual orçamento a importar para a(s) O.S.(s), o sistema apresenta uma tela onde é possibilitada a escolha de quais O.S.(s) irão receber os dados. Também é facultado ao usuário escolher quais peças e serviços ele deseja importar. Os serviços são requisitados automaticamente na O.S., e as peças ficam relacionadas numa “tabela de espera” para que, a medida em que forem necessárias, possam ser efetivamente requisitadas, automaticamente, através da etapa de requisição de peças.

A seguir, apresentaremos os procedimentos necessários para efetuar uma importação de orçamento:

- Ao selecionar a opção de Importação de Orçamentos no menu principal, o sistema exibirá a tela com todos os orçamentos abertos que poderão ser importados para uma ordem de serviço, como mostra a figura abaixo:

- Selecione o orçamento que deseja importar e clique na opção “Importar”, em seguida, será apresentada uma tela para que o usuário indique a ordem de serviço para importação dos itens do orçamento, como mostra a figura abaixo:

Como pode ser observado, a tela acima é dividida em três partes, são elas:

- **Ordem de serviço:**

Esta parte da tela apresenta todas as ordens de serviço abertas, para as quais poderão ser importados os itens do orçamento selecionado. O usuário deverá assinalar em qual, ou quais ordens de serviço deseja efetuar a importação do orçamento, como mostra a figura abaixo:

Em seguida, o usuário deverá assinalar os serviços e peças que deseja importar.

- **Orçamento de serviço:**

Esta parte da tela apresentará todos os serviços cadastrados no orçamento, para que o usuário assinale os que deseja importar para a ordem de serviço selecionada, como mostra a figura abaixo:

- **Orçamento de peças:**

Esta parte da tela apresentará todas as peças cadastradas no orçamento, para que o usuário assinale as que deseja colocar em espera de confirmação, o que deverá ser feito através da requisição de peças. A figura abaixo mostra a parte da tela reservada a apresentar as peças do orçamento.

A Opção "Importa para o reservado?", já vem marcada como padrão, para que os itens importados fiquem reservados e não sejam vendidos em outro processo, antes de serem confirmados na ordem de serviço através da requisição de peças.

Se necessário, o usuário poderá desfazer uma operação de importação já realizada. Para tal, basta acessar a opção “Volta importação”, existente no menu da rotina.

Esta opção permite ao usuário voltar as peças importadas do orçamento, para o disponível, desde que elas ainda não tenham sido confirmadas através da requisição de peças. Para isso, o usuário deverá selecionar a ordem de serviço que recebeu as peças importadas, como mostra a figura abaixo, e confirmar a operação.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Importação de orçamentos.

Fechamento de orçamentos.

Esta rotina possibilita ao usuário aprovar um orçamento aberto, aceito pelo cliente, abrindo automaticamente uma ordem de serviço, ou complementando uma ordem já aberta, utilizando suas informações. Caso o orçamento não seja aceito e não resulte em um negócio, o usuário poderá efetuar o registro da venda perdida, que poderá ser analisada posteriormente.

A seguir analisaremos os procedimentos necessários para realização desta rotina:

- Selecione o orçamento que deseja fechar e clique na opção “Aprovar”, em seguida, o sistema perguntará ao usuário se deseja abrir uma ordem nova ou não.

O usuário deverá responder de acordo com o seguinte critério:

- Sim - Informa ao sistema que o usuário optou por abrir uma nova ordem de serviço. Sendo assim, será apresentada ao usuário, a tela de abertura da ordem de serviço para que alguns dados não existentes no orçamento possam ser inseridos.

Será necessário informar os seguintes campos:

- Número do box (Apenas se for utilizado este conceito na empresa)
- Quilometragem do veículo (Em todos os casos)
- Motorista (Apenas se houver necessidade)
- Observação (Sempre que necessário)
- Faturar para (Sempre que houver necessidade)
- Hora de abertura (O sistema já traz como padrão a hora atual, porém permite alteração)

Em seguida, confirme a abertura.

- Não - Indica ao sistema que se trata de um orçamento complementar, ou seja, irá complementar uma ordem de serviço já aberta. Para tal, uma tela será apresentada, para que o usuário informe o número da ordem de serviço que deseja complementar.

O usuário poderá digitar o número da ordem desejada, ou pesquisa-la através da tecla "F3". Após informar o número da ordem de serviço, o usuário deverá confirmar a operação.

- Venda perdida.

Esta opção permite ao usuário efetuar o registro de uma venda perdida, ou seja, informar que um orçamento não resultou em um negócio para a empresa. Para executar esta operação, o usuário deverá selecionar a opção “Venda perdida”, no menu da rotina. Em seguida o sistema apresentará uma tela contendo os dados do orçamento, como mostra a figura abaixo:

O usuário deverá confirmar a operação para registrar a venda perdida.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Fechamento de orçamentos.

Pré-fechamento de ordens de serviço.

Através desta rotina, o usuário poderá negociar os valores de fechamento, concedendo descontos, ou alterando o valor líquido de cada grupo de produto/serviço, ou ainda, item a item de uma ou várias ordens de serviço, antes do efetivo fechamento. Além da visualização dos valores negociados, será possível emitir um relatório contendo as informações sobre a negociação realizada. O pré-fechamento poderá ser "Individual", apenas uma ordem de serviço, ou "Agrupada", onde duas ou mais ordens de serviços do mesmo cliente serão levadas em consideração.

A seguir serão apresentados os procedimentos para utilização desta rotina:

- Ao selecionar a opção de pré-fechamento de ordens de serviço no menu principal, o sistema apresenta uma tela para que o usuário informe o tipo de pré-fechamento desejado, de acordo com as seguintes opções:
 - Individual - Apenas uma Ordem de Serviço será considerada.
 - Agrupado - Duas ou mais Ordens de Serviço serão consideradas.

Se a opção foi pelo pré-fechamento "Individual", o sistema apresentará uma tela com todas as ordens de serviço que tenham pelo menos um tipo de tempo aberto. O usuário deverá selecionar a ordem desejada e clicar na opção "Pré-Fechar". Em seguida, será exibida a tela do pré-fechamento, como mostra a figura a seguir:

A tela do pré-fechamento está dividida em três partes:

▪ **Tipos de tempo:**

Nesta parte da tela, serão apresentados ao usuário, todos os tipos de tempo abertos disponíveis, para que o usuário escolha qual deles deseja negociar e se necessário, emitir o relatório do pré-fechamento. A figura abaixo ilustra esta parte da tela:



	Tp Tempo	Descricao
<input type="checkbox"/>	M	PUBLICO MECANICA
<input type="checkbox"/>	I	INTERNO

O usuário deverá marcar o tipo de tempo desejado, adequar os valores e confirmar.

▪ **Serviços e peças por grupo:**

Esta parte da tela está subdividida em duas pastas, uma com os valores dos serviços agrupados por tipo de serviço e outra com as peças requisitadas, agrupadas por grupo. O usuário poderá, de acordo com a negociação estabelecida, alterar os valores. Ao alterar os valores agrupados, o sistema alterará proporcional e automaticamente os valores individuais. A figura abaixo ilustra esta parte da tela:

▪ **Itens dos tipos de tempo:**

Nesta parte da tela serão exibidos todos os serviços e/ou peças requisitadas. O usuário poderá alterar os valores de cada item de acordo com a negociação estabelecida. A alteração dos valores individuais implicará na alteração automática dos valores agrupados. A figura abaixo ilustra esta parte da tela

- Caso o usuário tenha optado pelo pré-fechamento "Agrupado", o sistema solicitará o código do cliente, para seleção das ordens de serviço.
O usuário deverá informar o código do cliente desejado e confirmar. Em seguida, o sistema apresentará uma tela contendo todas as ordens de serviço do cliente, que tenham pelo menos um tipo de tempo aberto, como mostra a figura abaixo:

O usuário então, deverá marcar as ordens de serviço desejadas e clicar na opção “Pré-fechar”. A tela apresentada a seguir será dividida em três partes, como na opção "Individual", só que com os valores acumulados das ordens de serviço selecionadas.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Pré-fechamento de ordens de serviço.

Liberação de ordens de serviço.

Esta opção possibilita a liberação para faturamento de tipos de tempo de uma ordem de serviço, cujos reparos e aplicações de peças já tiverem sido encerrados e liberados pelo responsável pela oficina. Para a realização da liberação, o sistema irá criticar uma série de itens como peças que estavam designadas para a O.S. e não foram utilizadas (fruto de serviço agrupado ou importação de orçamento), serviços que foram requisitados e não foram apontados etc.

Na tela do programa o sistema apresenta duas janelas, uma contendo informações sobre a ordem de serviço e na outra, o sistema apresenta uma tela browse contendo todos os tipos de tempos que estão envolvidos nesta O.S., bem como a soma dos valores para visualização e referência. Neste ponto, o usuário deverá escolher o tipo de tempo que irá disponibilizar. O sistema então realiza as consistências necessárias, após as quais, libera o tipo de tempo da ordem de serviço para o fechamento e emissão da nota fiscal. No momento da escolha do tipo de tempo a ser liberado, é verificada a saída do veículo. Esta saída significa a liberação do box para que outro veículo possa ocupa-lo. Se não foi, o sistema pergunta ao usuário se ele deseja registrar a saída do veículo neste momento. O usuário só deverá confirmar a saída, quando todos os reparos de todos os tipos de tempo já tiverem sido finalizados.

Outra funcionalidade que esta opção possui e que deve ser apresentada é a exportação de dados de garantia (quando a montadora do veículo que está sendo atendido pela O.S. exigir os dados antes da emissão da Nota Fiscal - conforme parâmetro de exportação na pasta garantia da tabela de parâmetros da montadora). Neste caso, o sistema irá interpretar os parâmetros constantes na tabela de parâmetros da montadora, executando a fórmula que estiver cadastrada para a exportação das informações. A liberação da ordem de serviço verifica os casos em que serviços agrupados (revisões) ou importações de orçamentos geraram peças que não foram utilizadas, e permite a sua exclusão da “tabela de espera”. Internamente o sistema mantém um histórico de qual foi o usuário que realizou a liberação do tipo de tempo da ordem de serviço.

A seguir apresentaremos os procedimentos necessários para execução dessa rotina:

- Selecione a opção de liberação. Será apresentada a tela para liberação de ordem de serviço, como mostra a figura abaixo:

Para facilitar o aprendizado, dividiremos a tela acima em duas partes:

- **Parte superior:**

Nesta parte da tela, serão apresentados dados do veículo, do proprietário, além das informações da ordem de serviço selecionada para liberação, como mostra a figura abaixo:

As informações apresentadas nesta tela não poderão ser alteradas, ou seja, o usuário poderá apenas visualiza-las.

- **Parte inferior:**

Nesta parte da tela, são apresentados todos os tipos de tempo existentes e abertos na ordem de serviço selecionada para liberação, como mostra a figura abaixo:

- O usuário deverá marcar o tipo de tempo que deseja liberar para fechamento. Ao efetuar este procedimento, o sistema perguntará se deseja registrar a saída do veículo do box.
- O usuário deverá responder à pergunta de acordo com o seguinte critério:
 - Sim - Quando todos os reparos de todos os tipos de tempo já tiverem sido finalizados e todas as peças já tiverem sido requisitadas, neste caso, o box será liberado e outro veículo poderá ocupá-lo.
 - Não - Quando existirem reparos não finalizados e peças por requisitar em pelo menos um tipo de tempo, neste caso, o box permanecerá ocupado.

Após a liberação de um tipo de tempo, não poderão mais ser requisitados serviços ou peças, a menos que o usuário cancele a liberação. Neste caso, o tipo de tempo voltará a ficar aberto, e precisará ser liberado novamente.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Liberação de ordens de serviço.

Fechamento de ordens de serviço

Esta opção possibilita o fechamento de segmentos de tipo de tempo de ordens de serviço, realizando todas as movimentações de estoque necessárias, atualizando os históricos de oficina e integrando contabilidade, financeiro e fiscal.

O sistema oferece basicamente três possibilidades de fechamento de ordens de serviço:

- 1. Fechamento Individual: permite o fechamento de um tipo de tempo de uma ordem de serviço.
- 2. Fechamento Agrupado: permite a reunião de um tipo de tempo aplicado em várias ordens de serviço diferentes de um mesmo cliente, e que resultarão em uma única nota fiscal para o cliente e relatórios específicos individualizados como relação de peças aplicadas e formulário específico de ordem de serviço.
- 3. Fechamento de Quilometragem: realiza a abertura, requisição, liberação e fechamento de ordens de serviço, criada por este programa em tempo de execução, que correspondem às quilometragens informadas para os veículos que se encontram em Contrato / Acordo de Manutenção. Esse controle irá respeitar as faixas de quilometragem do veículo, fazendo-o passar automaticamente de uma faixa para outra, e cobrando do cliente o valor correspondente de cada faixa.

A seguir, apresentaremos sob a forma de tópicos, alguns dos controles e funcionalidades contemplados nesta opção:

- Como Pagar: Trata-se da tela de negociação de pagamentos com o cliente, onde o sistema reúne a possibilidade de se parcelar a entrada, negociar a venda a prazo, ou realizar venda através da opção de CDCI.
- Conta Corrente do Produtivo: Trata-se de uma aglutinação de informações do produtivo, ordenada por dia, onde vários valores são registrados.
- Garantia: Para as montadoras que coletarem os dados de garantia após o fechamento da nota fiscal, o sistema realiza a exportação para preparo e envio à montadora. A fórmula utilizada para gerar as informações necessárias está parametrizada na tabela de montadoras, e no parâmetro de exportação (pasta garantia) deverá estar indicando que a operação deve ser realizada no fechamento.
- Avaliação de Resultado: Para esta opção há uma ligeira diferença entre a avaliação de resultados apresentada pelas outras opções de venda (Peças e Veículos). A diferença encontra-se no fato de que para fechamento de ordens de serviço, a avaliação de resultados é desmembrada em avaliação de peças, avaliação de serviços e avaliação da O.S. como um todo. A apresentação ocorre em três pastas, seguindo o modelo das já apresentadas.

- **Liberação de Venda:** Trata-se de permitir vender peças e serviços com desconto além daqueles permitidos pelos parâmetros do sistema, onde quando houver a necessidade, o usuário irá solicitar uma liberação de venda para um funcionário com autonomia para autoriza-la. Ao receber a solicitação de liberação, este funcionário verificará os itens que estão em desacordo com os limites possíveis, e também poderá visualizar a avaliação do resultado da venda que está no terminal do solicitante. Caso haja concordância, irá aprovar a venda além do desconto permitido, o que retornará para o solicitante uma liberação, fazendo com que o processo seja desbloqueado.
- **Saída do Veículo:** Se anteriormente a saída do veículo do box não foi realizada, no momento do fechamento o sistema permite esta possibilidade.
- **Contrato / Acordo de Manutenção:** o sistema realiza a gravação de alguns valores que interessam a esse controle, separando-os em prevenção e correção. Esses valores são registrados apenas para veículos que fazem parte do contrato / Acordo de Manutenção.

A seguir detalharemos os procedimentos de fechamento de ordens de serviço:

O primeiro passo a ser seguido é a escolha do tipo de fechamento desejado, para facilitar os tipos possíveis serão explicados abaixo:

- **Fechamento individual:**
Neste tipo de fechamento, o sistema irá mostrar uma tela com as ordens de serviço que possuem tipos de tempo liberados para fechamento, como mostra a figura a seguir:

Em seguida, o usuário deverá selecionar a ordem de serviço que deseja fechar e clicar na opção “Fechar”. Será apresentada para o usuário então, a tela de fechamento, sub-dividida em quatro pastas, que abaixo serão relacionadas pela sequência de acesso:

- **Pasta – Dados da ordem de serviço:**
Esta pasta foi sub-dividida em duas partes:
 - **Dados da Ordem de Serviço:**
Nesta parte da tela, o usuário poderá obter informações detalhadas sobre a Ordem que pretende fechar, como dados sobre o veículo e seu proprietário. A figura a seguir representa esta parte da tela:
 - **Tipos de Tempo pertencentes a esta O.S.:**

Esta parte da tela foi reservada à apresentação dos tipos de tempo liberados para o fechamento, presentes na ordem de serviço selecionada, como mostra a figura abaixo:

O usuário deverá marcar e teclar <enter>, ou efetuar um duplo clique sobre o tipo de tempo que deseja fechar. Em seguida o sistema executará o levantamento das peças e serviços utilizados no tipo de tempo selecionado. O usuário deverá continuar o fechamento, acessando as demais pastas nesta sequência:

- **Pasta – Negociar peças:**

Esta tela permite ao usuário, quando necessário, negociar os valores de peças, concedendo descontos em valor ou percentual. Os descontos poderão ser concedidos sobre um grupo de itens ou sobre os próprios itens individualmente. A concessão de descontos sobre um determinado grupo fará com que o valor do desconto seja rateado proporcionalmente entre todos os itens deste grupo. A tela para negociação de peças se apresenta sub-dividida em duas partes:

- **Peças Sintético:**

Esta parte da tela exibe os valores dos itens acumulados por grupo, possibilitando ao usuário aplicar um desconto global para cada grupo de produtos.

- **Peças analítico:**

Peças Analítico - Esta parte da tela exibe todas as peças requisitadas para o tipo de tempo selecionado, dentro da ordem de serviço que está sendo fechada. O usuário poderá aplicar descontos em nível de itens, ou ainda arredondar valores.

Também nesta tela, no rodapé, o usuário poderá visualizar os valores de peças, serviços, descontos e valor total do tipo de tempo que esta fechando dentro da ordem de serviço, em tempo de execução. Esta visualização é interessante, pois a cada valor alterado na negociação, o sistema exibe o valor atual, possibilitando ao usuário obter o valor exato combinado com o cliente.

Em qualquer das duas possibilidades de aplicação de desconto, Sintético ou Analítico, o sistema verificará a política de descontos utilizada pela empresa, e caso o usuário não possa aplicar o desconto desejado, o sistema apresentará uma mensagem informando.

Este fato não impedirá que o usuário continue o fechamento, porém ao chegar na tela "Como Pagar", um pedido de liberação de venda será gerado para que um funcionário com autonomia possa analisar e liberar ou não os descontos.

Após a manutenção nos valores de peças, o usuário deverá acessar na sequência, as seguintes pastas:

○ **Pasta – Negociar serviços:**

Esta tela permite ao usuário, quando necessário, negociar os valores de serviços, concedendo descontos em valor ou percentual. Os descontos poderão ser concedidos sobre um tipo de serviços, ou sobre os próprios serviços individualmente. A concessão de descontos sobre um determinado tipo de serviço faz com que o valor do desconto seja rateado proporcionalmente entre todos os serviços que o compõe. A tela para negociação de serviços se apresenta sub-dividida em duas partes:

▪ **Serviços Sintético:**

Esta parte da tela exibe os valores dos serviços acumulados por tipo de serviço, possibilitando ao usuário aplicar um desconto global para cada tipo de serviço. Se preferir, o usuário poderá alterar diretamente o valor bruto de cada tipo de serviço, porém cuidado, este procedimento não calculará o valor do desconto automaticamente.

▪ **Serviços analítico:**

Serviços Analítico - Esta parte da tela exibe todos os serviços requisitados para o tipo de tempo selecionado, dentro da ordem de serviço que está sendo fechada. O usuário poderá aplicar descontos diferenciados para cada serviço. Se preferir, o usuário poderá alterar diretamente o valor bruto de cada serviço requisitado, porém cuidado, este procedimento não calculará o valor do desconto automaticamente.

Também nesta tela, no rodapé, o usuário poderá visualizar os valores de peças, serviços, descontos e valor total do tipo de tempo que esta fechando dentro da ordem de serviço, em tempo de execução. Esta visualização é interessante, pois a cada valor alterado na negociação, o sistema exibe o valor atual, possibilitando ao usuário obter o valor exato combinado com o cliente.

Em qualquer das duas possibilidades de aplicação de desconto, Sintético ou Analítico, o sistema verificará o desconto máximo permitido informado no tipo de serviço utilizado, e caso o desconto exceda o permitido, o sistema apresentará uma mensagem informando.

Este fato não impedirá que o usuário continue o fechamento, porém ao chegar na tela "Como Pagar", um pedido de

liberação de venda será gerado para que um funcionário com autonomia possa analisar e liberar ou não os descontos.

Após a manutenção nos valores de serviços, o usuário deverá acessar na sequência, as seguintes pastas:

○ **Pasta – Como Pagar:**

Esta pasta permite informar dados essenciais sobre a transação comercial que esta sendo concretizada com o cliente. Tais informações têm como objetivo principal oferecer subsídios para o controle das receitas obtidas através das vendas, sejam elas financiadas ou a vista. Abaixo são destacadas algumas das principais funcionalidades desta pasta:

- Possibilidade de padronizar as formas de pagamento, de acordo com a política da empresa.
- Tratamento parcelado da entrada, ou seja, o cliente poderá ofertar uma entrada cujos valores poderão ser parcelados. Este valor poderá ser de qualquer espécie, que tenha sido acordada entre as partes, por exemplo: dinheiro, cartão de crédito, veículo usado, cheque pré-datado, etc. Para que isto seja possível, se faz necessário o cadastramento prévio dos parâmetros de forma de pagamento da entrada. Aí serão criados e configurados os campos que vão ser exigidos para aquele tipo de pagamento.
- Financiamento, ou seja, para os casos em que o usuário não queira utilizar a condição de pagamento padrão, é possível realizar com grande flexibilidade, a geração de títulos, sem que haja a necessidade de um cadastramento prévio de tal condição.
- CDCI (Crédito Direto ao Consumidor por Interveniência), onde a empresa está "financiando" vendas à prazo para o cliente e recebendo estas vendas à vista dos agentes financeiros em que a negociação é realizada, agregando ao seu resultado o valor de spread, além de ter a seu favor um menor recolhimento de tributos, uma vez que a nota fiscal é emitida sobre o valor a vista.

A seguir apresentaremos a forma de preenchimento dos principais campos desta pasta:

▪ **Vendas perdidas:**

Informe aqui se este orçamento vai ser considerado como venda perdida ou não. Um orçamento deverá ser considerado como venda perdida, por exemplo, quando o cliente desistir da compra. As opções possíveis são:

- 0=Não - Padrão do sistema, significa que o orçamento resultará em uma venda posterior.

- 1=Sim - Indica ao sistema que houve desistência por parte do cliente, portanto, a venda foi perdida.

As vendas perdidas poderão ser consultadas através de um relatório próprio para este fim.

▪ **Pagamento tipo:**

Informe aqui a condição de pagamento acordada com o cliente, que originará os títulos no ambiente de contas a receber. Para os casos em que não existir o plano desejado pelo cliente, deverá ser utilizado uma condição de negociação, que permitirá configurar as parcelas de acordo com o desejado.

Para possibilitar a negociação, o campo "Tipo" da condição de pagamento deverá ser preenchido com "A".

▪ **Banco:**

Informe aqui o banco, ou local de cobrança, onde será gerado o título resultante da venda, de acordo com a política da empresa. Esta informação só será habilitada, se no campo "Cond. Pagto", do cadastro da condição de pagamento não tiver sido informado zero "0", caso contrário o sistema entenderá que se trata de uma venda a vista e utilizará o banco informado no parâmetro "MV_BCOXCA".

Informados os campos anteriores, o sistema apresenta uma tela de tratamento dos pagamentos da entrada, preencha os campos referentes a esta informação, conforme abaixo:

▪ **Tipo de entrada:**

Informe aqui os tipos de pagamento de entrada que serão utilizados para o detalhamento do valor pago pelo cliente. Depois de selecionar o tipo de pagamento da entrada, o sistema irá exibir seus campos, possibilitando informar suas características, de acordo com a configuração de seu cadastro.

Ao cadastrar um tipo de pagamento de entrada, o sistema permite criar vários campos para informações, porém alguns campos são criados automaticamente pelo próprio sistema, são eles:

- *Quantidade de parcelas* - Indica ao sistema a quantidade de parcelas que será levada em consideração para divisão do valor informado neste tipo de pagamento de entrada.
- *Intervalo* - Indica ao sistema o intervalo, em dias, entre as parcelas geradas, de acordo com o tópico acima.

- *Dias da primeira parcela - Indica a quantidade de dias para vencimento da primeira parcela gerada para o tipo de pagamento de entrada.*
- *Número do documento - Utilizado para informar o número do documento utilizado para pagamento deste tipo de pagamento entrada, quando este tiver um número, por exemplo, número do cheque recebido.*
- *Valor do documento - Possibilita informar o valor do tipo de pagamento entrada.*

O valor da soma dos tipos de pagamento de entrada utilizados não poderão ultrapassar o valor total da compra efetuada pelo cliente. Caso isto ocorra o sistema exibirá uma mensagem informando.

Após informar os dados do pagamento da entrada, será permitido o tratamento do financiamento, desde que a condição de pagamento informada seja do tipo "A", conforme já explicado no help do campo "Pagamento Tipo". Esta opção permite criar uma condição de pagamento para ser utilizada apenas na venda corrente, ou seja, ela não vai ficar cadastrada no arquivo de condições de pagamento. Para gerar esta situação será necessário o preenchimento dos campos abaixo:

▪ **Data inicial:**

Informe aqui a data inicial a ser considerada para geração das parcelas do financiamento. Se não for informada nenhuma data o sistema irá considerar a data atual.

▪ **Dias da primeira parcela:**

Aqui deverá ser informada a quantidade em dias que o sistema levará em consideração para geração da primeira parcela resultante do financiamento. Este intervalo também é conhecido como carência.

▪ **Parcelas:**

Informe a quantidade de parcelas que o sistema levará em consideração na divisão do valor total da compra do cliente, subtraindo-se o valor oferecido por este como entrada. O exemplo abaixo poderá facilitar o entendimento desta informação:

Valor total da compra	-> R\$ 1.200,00
(-) Valor da entrada	-> R\$ 200,00
(=) Valor do financiamento	-> R\$ 1.000,00

Número de parcelas informadas = 5

Valor das parcelas já divididas = R\$ 200,00

O arredondamento, resultante da divisão das parcelas, será apresentado sempre na última parcela do financiamento.

▪ **Intervalo:**

Aqui deverá ser informado o número de dias que o sistema levará em consideração para fixar o intervalo entre as parcelas resultantes do financiamento. O número de parcelas também implicará no resultado do financiamento desejado.

Após informar os campos acima o usuário deverá pressionar o botão "Calcular", para que o sistema gere as parcelas referentes ao financiamento executado.

Após a geração das parcelas a tela a seguir será exibida, para que o usuário confira as parcelas geradas e as altere caso necessário:

Se for digitada a tecla "enter", ou se um duplo clique do mouse for executado, sobre uma das parcelas, será permitido ao usuário efetuar as seguintes alterações, conforme a tela exibida abaixo:

- DATA - Será permitido alterar a data, desde que não seja informada uma data menor do que a data corrente.
- VALOR - Será permitido alterar o valor das parcelas, desde que a soma destas não ultrapasse o valor total da venda efetuada ao cliente. Se for alterado o valor da primeira parcela o sistema atualiza o valor das demais. Os valores de entrada serão deduzidos no cálculo das parcelas do financiamento.

Caso seja necessário refinanciar o valor vendido, será necessário pressionar o botão "Desfazer". Nesse caso, o sistema limpa todos os cálculos existentes para que um novo possa ser efetuado.

Se o cliente desejar financiar suas compras através do CDCI, ele precisará utilizar uma condição de pagamento cadastrada com o tipo "A", e preencher os seguintes campos:

▪ **Código do CDCI:**

Aqui deverá ser informado o código do CDCI, combinado com o cliente, de acordo com os critérios de financiamento utilizados

pela empresa. Para exemplificar vamos imaginar uma venda de R\$ 1.000,00 (mil reais), com 24 parcelas e coeficiente de 0,063210.

Neste caso o cálculo do financiamento ficaria assim:

Valor da venda	R\$1.000,00
(*) Coeficiente do plano de CDCI	0,063210
(=) Valor de cada parcela	R\$ 63,21
(*) Pela quantidade de parcelas do plano	24
(=) Valor total do financiamento	R\$1.517,04

▪ **Valor combinado:**

Aqui deverá ser informado o valor total do financiamento combinado com o cliente. Sendo assim, o sistema reduzirá o valor da nota fiscal, para que ao aplicar às taxas de juros cadastradas no código do plano informado, o resultado da soma das parcelas do financiamento seja o próprio valor combinado.

Exemplo:

Vamos imaginar que o valor total de uma venda, sem os descontos, é R\$ 1.000,00 (mil reais), e o combinado com o cliente, foi um financiamento de R\$ 900,00 (novecentos reais), em 24 vezes, com coeficiente de juros de 0,063210. O sistema executará os seguintes cálculos para executar o financiamento:

Valor da venda sem os descontos	R\$1.000,00
(-) Desconto p/ obtenção valor da	NF. R\$ 406,74
(=) Valor da nota fiscal com descontos	R\$ 593,26

Para alcançar o valor do financiamento, ou valor combinado, o sistema multiplica o coeficiente do plano, pelo valor líquido da nota fiscal, achando o valor de cada parcela. Em seguida multiplica o valor de cada parcela pela quantidade de parcelas do plano, desta forma, continuando nosso exemplo, teríamos:

Valor da líquido da nota fiscal	R\$ 593,26
(*) Coeficiente do plano de CDCI	0,063210
(=) Valor de cada parcela	R\$ 37,50
(*) Pela quantidade de parcelas do plano	24
(=) Valor total combinado	R\$ 900,00

• **Fechamento agrupado:**

Este tipo de Fechamento possibilita ao usuário agrupar duas ou mais ordens de serviço, do mesmo cliente, com mesmo tipo de tempo. Este procedimento, quando possível, torna-se muito mais ágil, pois permite fechar de uma só vez várias ordens de serviço. Ao seleciona-lo, o usuário deverá informar o código do cliente e o tipo de tempo desejado.

Após confirmação dos dados solicitados, será apresentada ao usuário uma tela contendo todas ordens de serviço do cliente solicitado que possuam os tipos de tempo liberados para faturamento, como exibido na figura abaixo:

O usuário deverá selecionar as ordens de serviço que deseja fechar e em seguida clicar no botão “Fechar”. Será apresentada para o usuário então, a tela de fechamento. A partir deste ponto, os procedimentos para fechamento são os mesmos adotados para o **fechamento individual**.

- **Fechamento de quilometragem:**

Este tipo de fechamento possibilita ao usuário faturar a quilometragem percorrida por cada veículo participante do Contrato/Acordo de Manutenção. Ao selecionar este tipo de fechamento, o usuário deverá informar o código do cliente e o tipo de tempo utilizados neste fechamento.

Em seguida, será apresentada uma tela com todos os veículos do cliente com quilometragem informada, como mostra a figura abaixo:

Após marcar os veículos que deseja para o fechamento, o usuário deverá clicar no botão “Fechar”. Será apresentada para o usuário então, a tela de fechamento, sub-dividida em quatro pastas, que abaixo serão relacionadas pela sequência de acesso:

- **Pasta - Fechamento de O.S.s de Quilometragem:**

Esta tela foi dividida em duas partes:

- **Dados do Cliente:**

Esta parte da tela foi reservada para mostrar alguns dados cadastrais do cliente para o qual se está fechando as quilometragens, como pode ser visto na figura abaixo:

- **Veículos selecionados para o faturamento:**

Nesta parte da tela poderão ser visualizadas informações referentes aos veículos selecionados para o fechamento de quilometragem, como mostra a figura a seguir:

Poderão ser visualizadas as seguintes informações:

- Chassi interno do veículo - Código interno atribuído ao veículo no ato de seu cadastro.
- Chassi - Chassi do veículo de acordo com o documento ou nota fiscal de compra.

- Data da Quilometragem - Trata-se da data em que foi informada a quilometragem que o veículo percorreu.
- Quilometragem - É a quantidade informada de quilômetros percorrida pelo veículo em um determinado período.
- Placa - É a placa de identificação do veículo, informada no cadastro.
- Frota - É o código de identificação do veículo dentro da frota do cliente.
- Código do Cliente - É o código do cliente, proprietário dos veículos selecionados para o fechamento.
- Nome - É o nome do cliente.

○ **Pasta – Negociar serviços:**

Esta tela permite ao usuário verificar e quando necessário negociar os valores dos serviços, resultantes das quilometragens informadas. Poderão ser concedidos descontos em valor ou percentual, alterar a quantidade de quilômetros rodados informada ou ainda, alterar o próprio valor dos serviços. Os descontos poderão ser concedidos sobre o total de quilômetros percorridos, ou por veículo. A alteração dos valores acumulados resultará no rateio proporcional sobre os veículos selecionados para o fechamento. A tela para negociação de serviços de quilometragem está sub-dividida em duas partes:

▪ **Serviços Sintético:**

Esta parte da tela exibe os valores dos serviços acumulados por tipo de serviço, possibilitando ao usuário aplicar um desconto global para cada tipo de serviço. Se preferir, o usuário poderá alterar diretamente o valor bruto de cada tipo de serviço, porém cuidado, este procedimento não calculará o valor do desconto automaticamente. A figura exibida abaixo representa esta parte da tela:

▪ **Serviços Analítico:**

Esta parte da tela exibe todos os serviços resultantes da informação das quilometragens de cada veículo selecionado para o fechamento. O usuário poderá aplicar descontos diferenciados para cada serviço. Se preferir, o usuário poderá alterar diretamente o valor bruto de cada serviço requisitado, porém cuidado, este procedimento não calculará o valor do desconto automaticamente. A figura exibida abaixo representa esta parte da tela:

Também nesta tela, no rodapé, o usuário poderá visualizar os valores de peças, serviços, descontos e valor total do tipo de tempo que esta fechando dentro da ordem de serviço, em tempo de execução. Esta visualização é interessante, pois a cada valor alterado na negociação, o sistema exibe o valor atual, possibilitando ao usuário obter o valor exato combinado com o cliente.

Em qualquer das duas possibilidades de aplicação de desconto, Sintético ou Analítico, o sistema verificará o desconto máximo informado no tipo de serviço utilizado, e caso o desconto exceda o permitido, o sistema apresentará uma mensagem informando.

Este fato não impedirá que o usuário continue o fechamento, porém ao chegar na tela "Como Pagar", um pedido de liberação de venda será gerado para que um funcionário com autonomia possa analisar e liberar ou não os descontos.

Após a manutenção nos valores de serviços, o usuário deverá acessar na sequência, a pasta “Como Pagar”.

A partir deste ponto, os procedimentos adotados serão os mesmos utilizados para os outros tipos de fechamento.

Após a escolha do tipo de fechamento desejado e informados todos os dados necessários para o fechamento, o usuário deverá confirmar a operação..

- **Principais botões desta rotina:**

- **Botão – “Posição analítica dos serviços”:**

Este botão permite acessar uma relação com todos os serviços aplicados no tipo de tempo selecionado para fechamento dentro da ordem de serviço desejada. O usuário poderá visualizar informações detalhadas sobre cada serviço. A tela foi dividida em duas partes, a primeira mostra a relação dos serviços aplicados e a segunda, no rodapé, mostra uma legenda informativa sobre os campos constantes na primeira. A figura mostrada abaixo representa esta tela:

- **Botão - "Ordem de Serviço On-Line":**

Através deste botão, o usuário poderá obter uma posição detalhada da situação em que se encontra uma determinada ordem de serviço, como mostra a figura abaixo:

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Fechamento de ordens de serviço.

Cancelamento de ordens de serviço.

Esta opção possibilita o cancelamento de ordens de serviço realizando movimentações de peças e serviços dependendo do que o usuário estiver indicando no menu de tipo de operações desta opção. Na verdade, o sistema oferece três tipos de cancelamento:

- Cancelamento de O.S. aberta: onde o sistema exigirá que não haja nenhum tipo de tempo requisitado para a mesma, se houver, o usuário deverá efetuar o cancelamento duas vezes, a primeira devolverá os itens requisitados para o estoque, e a segunda efetuará o cancelamento efetivamente.
- Cancelamento de O.S. liberada: o sistema realiza as movimentações de acordo com o tipo de operação escolhida pelo usuário. As possibilidades são:
 - Mantém as peças / Mantém serviços e produtivos: o sistema apenas desfaz as anotações de liberação da O.S., permitindo novas inclusões de serviços e peças, e nova disponibilidade.
 - Estorna peças / Mantém serviços e produtivos: Retira as peças aplicadas na O.S. voltando-as para o armazém padrão (disponível), mantendo os serviços e produtivos apontados da forma em que estavam no momento do fechamento.
 - Estorna peças / Estorna serviços e produtivos: Retira as peças aplicadas na O.S. voltando-as para o armazém padrão (disponível), também retira os serviços e produtivos apontados na mesma.
 - Devolve peças p/O.S. / Estorna serviços e produtivos: Coloca as peças no estoque da O.S. (tabela de espera p/ aplicação) como se fosse um orçamento ou serviço agrupado (revisão), para quando os serviços forem requisitados novamente, elas apareçam como sugestão de peças a serem utilizadas. Os serviços e produtivos apontados na mesma são retirados.
- Cancelamento de ordens de serviço fechadas: para os casos de tipos de tempo diferentes de quilometragem, realizam-se as movimentações de acordo com o tipo de operação escolhida pelo usuário. As possibilidades são:
 - Devolve peças p/O.S. / Mantém serviços e produtivos: Volta peças ao armazém do tipo de tempo, mantendo os serviços e produtivos apontados da forma em que estavam no momento do fechamento. Cancela integrações de estoque, financeira, contábil e fiscal.

- Estorna peças / Mantém serviços e produtivos: Retira as peças aplicadas na O.S. voltando-as para o armazém padrão (disponível), mantendo os serviços e produtivos apontados da forma em que estavam no momento do fechamento. Cancela integrações de estoque, financeira, contábil e fiscal.
- Estorna peças / Estorna serviços e produtivos: Retira as peças aplicadas na O.S. voltando-as para o armazém padrão (disponível), também retira os serviços e produtivos apontados na mesma. Cancela integrações de estoque, financeira, contábil e fiscal.
- Devolve peças p/O.S. / Estorna serviços e produtivos: Coloca as peças no estoque da O.S. (tabela de espera p/ aplicação) como se fosse um orçamento ou serviço agrupado (revisão), para quando os serviços forem requisitados novamente, elas apareçam como sugestão de peças a serem utilizadas. Os serviços e produtivos apontados na mesma são retirados. Cancela as integrações de estoque, financeira, contábil e fiscal.

Para os casos em que o tipo de tempo que está sendo cancelado for de quilometragem, o sistema cancela os serviços e a O.S. que o próprio sistema criou, desfazendo as integrações financeiras, contábeis e fiscais envolvidas. A quilometragem rodada que foi cancelada fica disponível para novo fechamento.

A tela apresentada por esta opção contém três pastas, a primeira trata de relacionar-se com o usuário, a fim de que o mesmo possa indicar o que deverá ser realizado. As duas restantes funcionam como uma pequena consulta dos serviços e peças envolvidos nos tipos de tempo desta O.S.

A seguir serão detalhados os procedimentos para execução desta rotina.

O solicitar o cancelamento de uma O.S., será apresentada ao usuário, uma tela com todas as Ordens de Serviço, para que seja selecionada a ordem desejada. Após selecionar a ordem, o usuário deverá clicar na opção “Cancelar”, será apresentada então, a tela de cancelamento, dividida em três pastas:

- **Pasta – Dados da O.S. a cancelar:**

É nesta pasta, que o usuário deverá preencher as informações necessárias para efetuar o cancelamento. A figura abaixo mostra a tela, que foi dividida em três partes:

Na parte superior da tela, são encontradas informações genéricas sobre a ordem de serviço selecionada, como:

- Chassi, chassi interno e placa do veículo.
- Marca e modelo do veículo.
- Número de box e quilometragem do veículo
- Código, nome, endereço e telefone do proprietário
- Consultor, data e hora de abertura e saída do veículo

Na parte central, poderão ser visualizados todos os tipos de tempo utilizados na ordem de serviço, com sua situação atual, de acordo com a seguinte legenda:



As demais informações disponíveis são:

- Número e série da nota fiscal, apenas para os tipos de tempo fechados.
- Código e nome do cliente responsável pelo pagamento - Faturar Para
- Total de peças e serviços
- Tempo padrão e tempo trabalhado

É nesta parte da tela também que o usuário deverá marcar o tipo de tempo que deseja cancelar. As opções do cancelamento estão detalhadas no tópico "Cancelamento de Ordens de Serviço".

Na parte inferior da tela, o usuário deverá informar o tipo de ação desejada para o cancelamento, de acordo com o seguinte critério:

- Cancelamento de O.S. liberada: o sistema realiza as movimentações de acordo com o tipo de operação escolhida pelo usuário. As possibilidades são:
 - Mantém as peças / Mantém serviços e produtivos: o sistema apenas desfaz as anotações de liberação da O.S., permitindo novas inclusões de serviços e peças, e nova disponibilidade.
 - Estorna peças / Mantém serviços e produtivos: Retira as peças aplicadas na O.S. voltando-as para o armazém padrão (disponível), mantendo os serviços e produtivos apontados da forma em que estavam no momento do fechamento.
 - Estorna peças / Estorna serviços e produtivos: Retira as peças aplicadas na O.S. voltando-as para o armazém padrão (disponível), também retira os serviços e produtivos apontados na mesma.
 - Devolve peças p/O.S. / Estorna serviços e produtivos: Coloca as peças no estoque da O.S. (tabela de espera p/ aplicação) como se fosse um orçamento ou serviço agrupado (revisão), para quando os serviços forem novamente requisitados, elas apareçam como sugestão de peças a serem utilizadas. Os serviços e produtivos apontados na mesma são retirados.
- Cancelamento de ordens de serviço fechadas: para os casos de tipos de tempo diferentes de quilometragem, realizam-se as movimentações de acordo com o tipo de operação escolhida pelo usuário. As possibilidades são:
 - Devolve peças p/O.S. / Mantém serviços e produtivos: Volta peças ao armazém do tipo de tempo, mantendo os serviços e produtivos apontados da forma em que estavam no momento do fechamento. Cancela integrações de estoque, financeira, contábil e fiscal.
 - Estorna peças / Mantém serviços e produtivos: Retira as peças aplicadas na O.S. voltando-as para o armazém padrão (disponível), mantendo os serviços e produtivos apontados da forma em que

estavam no momento do fechamento. Cancela integrações de estoque, financeira, contábil e fiscal.

- Estorna peças / Estorna serviços e produtivos: Retira as peças aplicadas na O.S. voltando-as para o armazém padrão (disponível), também retira os serviços e produtivos apontados na mesma. Cancela integrações de estoque, financeira, contábil e fiscal.
- Devolve peças p/O.S. / Estorna serviços e produtivos: Coloca as peças no estoque da O.S. (tabela de espera p/ aplicação) como se fosse um orçamento ou serviço agrupado (revisão), para quando os serviços forem novamente requisitados, elas apareçam como sugestão de peças a serem utilizadas. Os serviços e produtivos apontados na mesma são retirados. Cancela as integrações de estoque, financeira, contábil e fiscal.

- **Pasta – Serviços:**

Nesta pasta, serão exibidos todos os serviços requisitados por tipo de tempo, com sua situação atual. As informações disponíveis na consulta são:

- Tipo de Tempo
- Número da Nota Fiscal, apenas para Tipos de Tempo já fechados
- Tipo de Serviço, código do serviço e descrição do serviço requisitado
- Valor do serviço requisitado

A tela a seguir representa a pasta "Serviços":

- **Pasta – Peças:**

Nesta pasta, serão exibidas todas as peças requisitadas por tipo de tempo, com sua situação atual. As informações disponíveis na consulta são:

- Tipo de Tempo
- Número da Nota Fiscal, apenas para Tipos de Tempo já fechados
- Grupo do item, código do item e descrição do item requisitado
- Quantidade requisitada do item
- Valor do item requisitado

A tela a seguir representa a pasta "Peças":

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Cancelamento de ordens de serviço.

Liberação / Transferência de Box.

Esta opção possibilita ao usuário liberar um box, ou transferir um veículo de um box para outro. As duas situações podem acontecer dentro da rotina de uma concessionária de veículos. Na primeira, situação, em consequência do término dos reparos, o veículo já foi liberado para o cliente, contudo, o box no sistema, ainda não. A liberação do box salvo algumas exceções, deverá ser efetuada no momento da liberação da ordem de serviço, caso isso não aconteça, o usuário poderá fazê-lo aqui. Na segunda situação, o veículo foi colocado em um determinado box e por algum motivo terá que ser transferido para outro, sem que os reparos tenham sido finalizados.

A seguir, as duas situações serão analisadas.

- **Liberar:**

Através desta opção, o usuário poderá efetuar a liberação de um box. O usuário deverá posicionar o cursor sobre o box que deseja liberar e clicar sobre a opção "**Lib box/veic**". em seguida o sistema exibirá uma tela com informações sobre o box desejado. Para efetuar a liberação o usuário deverá clicar sobre o botão [OK].

- **Transferir:**

Através desta opção, o usuário poderá mudar um veículo para outro box. O usuário deverá posicionar o cursor sobre o box que sofrerá a alteração e clicar na opção "**Mudar box**". Será exibida uma tela com os dados do box atual. Para efetuar a mudança, o usuário deverá informar no campo "Novo box", o número do novo box pretendido para o veículo. É importante lembrar que estarão disponíveis apenas os boxes desocupados no momento.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Libera / Transfere box.

Liberação / Transferência de Box.

Através desta opção o usuário poderá liberar um prisma ou transferir um prisma de um veículo para outro.

A seguir, as duas situações serão explicadas:

- **Liberação:**

Esta opção pode ser útil, quando por algum motivo, o prisma precisa ser desvinculado do veículo a que foi relacionado durante a abertura da ordem de serviço. Ao acionar a opção "Liberar" do menu, o sistema apresentará uma tela dividida em duas partes, na parte superior serão apresentados os dados do prisma que está sendo liberado. A parte inferior da tela está subdividida em duas pastas, a primeira apresenta a situação da ordem de serviço, e a segunda de todos os serviços que a compõe. O usuário poderá identificar cada situação de forma rápida e simples, através da opção "Legenda", existente no menu da rotina.

- **Transferência:**

Através desta opção, o usuário poderá efetuar a transferência de um prisma de um veículo para outro. Esta situação poderá ocorrer, por exemplo, quando existir a necessidade trocar a equipe responsável pelo acompanhamento do veículo, durante sua passagem pela empresa. Ao acionar a opção de transferência, será apresentada ao usuário uma tela dividida em duas partes. Na parte superior serão apresentadas informações sobre o prisma atual e os campos para informação do novo prisma.

Serão apresentados apenas os prismas não ocupados no momento da transferência.

A parte inferior da tela está subdividida em duas pastas, a primeira apresenta a situação da ordem de serviço, e a segunda de todos os serviços que a compõe. O usuário poderá identificar cada situação de forma rápida e simples, através da legenda no menu da rotina.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Libera / Transfere prisma.

Campanha / Pendência técnica.

Esta opção possibilita o registro de campanhas técnicas para um chassi específico. Estas campanhas tradicionalmente se constituem em chamadas dos clientes cujos veículos tiveram a constatação de defeito, por parte da montadora. Essas unidades são chamadas para realizarem o reparo pela rede de concessionárias. Uma vez informado, o sistema passa a alertar o usuário da necessidade deste atendimento especial, e no momento da liberação da ordem de serviço, o sistema permite a realização da "baixa" destas pendências.

Além da campanha técnica também conhecida como Recall, o sistema ainda possibilita o registro de duas outras situações: Pendência Técnica e Assunto Técnico. As pendências técnicas têm suas funcionalidades muito parecidas a de campanha técnica, onde o usuário poderá registrar pendências de atendimentos, que por alguma razão não puderam ser realizados naquele veículo, no momento do atendimento. O assunto técnico, também tem suas funcionalidades parecidas

com a campanha e assunto técnico, sendo mais um meio de comunicação entre a equipe técnica no tratamento junto ao cliente (por exemplo o gerente de serviço passa informações para o consultor que irá realizar o atendimento do veículo registrando no sistema essa orientação, que será consultada necessariamente no momento em que este veículo estiver na concessionária).

Abaixo apresentaremos os principais campos desta rotina:

○ **Tipo de pendência:**

Neste campo o usuário deverá informar o tipo de registro que deseja cadastrar de acordo com o seguinte critério:

- 1=Campanha técnica
- 2=Pendência técnica
- 3=Assunto técnico

○ **Data da campanha:**

Neste campo o usuário deverá informar a data de início de vigência da campanha que está cadastrando.

○ **Data de vencimento:**

Neste campo o usuário deverá informar a data do término da vigência da campanha que está cadastrando.

○ **Chassi:**

Informe aqui qual é o chassi que deverá ser registrado nesta campanha. Neste campo o chassi informado deve ser o mesmo do cadastro geral do veículo, possibilitando para o sistema a reunião dos dois registros. Os campos que se seguem a este são alimentados automaticamente pelo sistema no momento do atendimento, guardando o seu histórico.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Campanha / Pendência técnica.

Metas de venda.

Esta rotina possibilita a inclusão de metas de vendas por departamento dentro da empresa. Após a inclusão das metas, é possível realizar um acompanhamento através de um relatório próprio para isso. Se bem utilizada esta rotina pode se transformar em um poderoso instrumento de estratégia de negócios.

A seguir serão apresentados os principais campos desta rotina:

○ **Prefixo:**

Neste campo deverá ser informado o departamento da empresa para o qual deseja cadastrar a meta de venda, de acordo com o seguinte critério:

- VEI = Veículo
- OFI = Oficina
- BAL = Balcão
- PEC = Peças
- PCA = Peças Atacado
- PCV = Peças Varejo
- SRV = Serviços
- VEN = Veículos novos
- VEU - Veículos usados

○ **Ponto de equilíbrio:**

Neste campo, o usuário deverá informar o percentual desejado para o seu ponto de equilíbrio. Desta forma, o sistema poderá sinalizar através do relatório de acompanhamento, o momento em que ele foi atingido.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Metas de venda.

Movimento de produtivos.

Apontamento eletrônico.

Esta rotina permite o apontamento do produtivo nas tarefas requisitadas nas ordens de serviço, onde o próprio, através do teclado e/ou leitor de código de barras, poderá iniciar e encerrar tarefas, requisitar peças, além de oferecer a possibilidade de liberar o tipo de tempo/O.S. que tiverem sido concluídas. O auto-apontamento só é possível para os casos que o serviço já tenha sido requisitado. Será necessário também a impressão da requisição de serviços onde constarão o código de barras e o código numérico do serviço em que o produtivo será apontado.

No caso de requisição de peças, o sistema exigirá o login do usuário (informação de senha) para sua devida identificação e realização dose controles internos. Além disso, será possível visualizar a situação atual dos boxes e dos produtivos no instante da consulta.

A seguir serão vistos os procedimentos necessários para a realização de um apontamento eletrônico:

- Selecione a opção de apontamento eletrônico. Em seguida será apresentada a tela para que o usuário possa efetuar o apontamento, como mostra a figura a seguir:

Esta tela foi sub-dividida em três partes:

- **Produtivos:**
Área que apresenta dados do produtivo (técnico) que está realizando o apontamento, além da data e da hora atual.
- **Serviços:**
Área que apresenta dados da ordem de serviço, do cliente pagador e do reparo/serviço que está sendo apontado.
- **Serviços sem apontamento:**
Área destinada a apresentar os serviços que ainda não foram iniciados por nenhum produtivo, facilitando a consulta de tarefas que ainda precisam ser executadas.

O usuário deverá informar os seguintes campos para realizar o auto-apontamento:

- **Produtivo:**
Neste campo, o produtivo deverá digitar o seu código de técnico cadastrado no sistema, para identificação.
- **Serviço:**
Aqui, o produtivo deverá informar o número de identificação do serviço ao qual está se apontando. O número aqui esperado é o número que consta no rodapé da sub-ordem, ou requisição de serviço, número este que também está representado em código de barras no referido relatório, para os casos em que estiver disponível um leitor de código de barras.

- Preencha os campos conforme orientação dos helps.

Se o usuário permanecer na tela de apontamento eletrônico sem efetuar qualquer operação, pelo tempo informado no parâmetro "MV_TEMPBOX", o sistema mostrará automaticamente, as demais informações. Será possível visualizar as informações das seguintes pastas:

- **Pasta - Box da Oficina:**
Nesta pasta o usuário encontrará informações detalhadas sobre em que situação se encontra cada box cadastrado no sistema. De início, será apresentada ao usuário, uma tela com o cenário atual da situação de cada box do sistema, como mostra a figura abaixo:

Caso o box esteja ocupado, o usuário poderá obter informações específicas do veículo lá localizado, bem como dos serviços executados e em execução, para isto basta clicar sobre o box desejado. Será apresentada uma tela com as informações, como mostra a figura abaixo:

Na parte superior da tela, serão apresentadas informações a respeito do veículo e da ordem de serviço. Na parte inferior serão apresentados os reparos requisitados na ordem, executados, em andamento ou ainda não iniciados. No rodapé será exibida uma barra de status com o percentual de execução dos serviços requisitados.

○ **Pasta – Mecânicos:**

Nesta pasta, o usuário poderá obter informações sobre a situação em que se encontra cada produtivo cadastrado e com escala de trabalho, como mostra a figura a seguir:

Caso o produtivo esteja trabalhando, com tempo estourado ou não, será possível obter informações mais detalhadas. Para isto, basta clicar sobre o código do produtivo desejado, para que a tela apresentada abaixo, seja exibida:

○ **Pasta – Prisma:**

Nesta pasta o usuário encontrará informações detalhadas sobre a situação em que se encontra cada prisma cadastrado no sistema, separados por cor. De início, será apresentada ao usuário, uma tela com o cenário atual da situação de cada prisma, como mostra a figura abaixo:

Caso o veículo relacionado ao prisma ainda esteja em manutenção, o usuário poderá obter informações específicas do veículo, bem como dos serviços executados e em execução, para isto basta clicar sobre o código do prisma desejado. Será apresentada uma tela com as informações, como mostra a figura a seguir:

- **Principais botões desta rotina:**

- **Botão - "Libera O.S. /Tipo de Tempo":**

Através deste botão, o usuário, se tiver acesso, poderá acessar a rotina de liberação de ordens de serviço por tipo de tempo para fechamento. Este procedimento impedirá a requisição de novos serviços e peças para o tipo de tempo liberado na ordem de serviço.

○ **Botão "Requisição de Peças":**

Este botão permitirá ao usuário, desde que autorizado, acessar a rotina de requisição de peças.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Apontamento eletrônico.

Escala de produtivos.

Através desta rotina deverão ser informadas as escalas de trabalho atual e futura dos produtivos cadastrados na empresa. Este cadastro possibilita a correta informação das horas de trabalho disponíveis para cada funcionário, proporcionando assim, um controle eficiente das horas trabalhadas, paradas e extras. A escala de um produtivo deverá ser informada no ato de seu cadastramento, ou quando houver necessidade de alteração em seu turno de trabalho.

Esta funcionalidade faz com que a concessionária possa trabalhar 24 horas por dia, controlando todos os seus produtivos e seus respectivos turnos de trabalho.

Este cadastro deverá ser elaborado com muito critério, pois ele servirá de base para algumas consultas e relatórios extremamente importantes no gerenciamento do departamento de assistência técnica, fique atento.

A seguir serão apresentados os principais campos desta rotina:

○ **Data da escala:**

Neste campo, o usuário deverá informar a data para cadastramento da escala de trabalho do produtivo.

O sistema não permite o cadastramento de escalas para datas retroativas, e nem para a data atual. Apenas escalas para datas futuras poderão ser informadas.

○ **Código do período:**

Neste campo, o usuário deverá informar o código do período desejado para escala do produtivo. O período já deverá estar cadastrado.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Escala de produtivos.

Escala de produtivos – Automática.

Através desta rotina deverão ser informadas as escalas de trabalho atual e futura dos produtivos cadastrados na empresa. Este cadastro possibilita a correta informação das horas de trabalho disponíveis para cada funcionário, proporcionando assim, um controle efetivo das horas trabalhadas, paradas e extras. A escala de um produtivo deverá ser informada no ato de seu cadastramento, ou quando houver necessidade de alteração em seu turno de trabalho. Esta rotina permite cadastrar, para um produtivo, várias escalas de trabalho de uma só vez. Para isto, o usuário deverá informar os períodos de trabalho desejados para cada dia da semana, inclusive feriados, e o intervalo desejado para cadastramento.

Este cadastro deverá ser elaborado com muito critério, pois ele servirá de base para algumas consultas e relatórios extremamente importantes no gerenciamento do departamento de assistência técnica, fique atento.

A diferença entre esta rotina e a rotina anterior, é que nesta as escalas de um produtivo poderão ser cadastradas para um período de dias, até o limite de um ano. Na rotina anterior as escalas deverão ser informadas todos os dias, ou pelo menos quando houver uma alteração.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Escala de produtivos - Automática

Ausência de produtivos.

Através desta opção será possível cadastrar as ausências dos produtivos. O registro correto das ausências fará com que as horas disponíveis de cada produtivo, também sejam apresentadas corretamente. É possível informar quatro tipos de ausência:

O tipos de ausência já deverão ter sido cadastradas na tabela "TA", através do configurador.

A seguir serão apresentados os principais campos desta rotina:

○ **Tipo de ausência:**

Neste campo o usuário deverá informar o tipo de ausência que está sendo cadastrada para o produtivo, seguindo o seguinte critério:

- 0 = Ausência remunerada - Mesmo ausente o produtivo é remunerado.
- 1 = Ausência não remunerada - Quando ausente, o produtivo não é remunerado.
- 2 = Férias - Quando o produtivo está de férias
- 3 = Treinamento - Período em que o produtivo está em treinamento, portanto deve ser remunerado.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de oficina

Ausência de produtivos.

Movimento de frota.

Quilometragem rodada.

Permite a inclusão, alteração e exclusão de quilometragens realizadas por veículos que fazem parte do controle de frota de veículos de terceiros. Uma vez informadas as quilometragens, no momento do fechamento das mesmas, o sistema irá apurar o valor a ser faturado por veículo.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para inclusão de uma quilometragem:

- Ao selecionar esta opção o sistema apresentará uma tela com todos os veículos cadastrados, o usuário deverá selecionar o veículo para o qual deseja informar a quilometragem percorrida e clicar na opção “Incluir”. Em seguida será apresentada a tela para inclusão da quilometragem, como mostra a figura a seguir:

Para facilitar o aprendizado esta tela foi dividida em duas partes:

○ **Dados do veículo:**

Nesta parte da tela, o usuário encontrará informações detalhadas sobre o veículo e o seu proprietário, como pode ser observado na figura abaixo:

○ **Quilometragens:**

É nesta parte da tela, que o usuário efetivamente irá digitar as quilometragens percorridas pelos veículos que se encontram sob o regime de Acordo/Contrato de Manutenção. Também serão apresentadas as quilometragens percorridas, informadas anteriormente. A figura abaixo representa esta parte da tela:

Deverão ser digitadas as seguintes informações:

- Data da Quilometragem - Neste campo, o usuário deverá informar a data de referência da quilometragem percorrida pelo veículo. Esta data tem relevante importância na rotina de Contratos/Acordo de Manutenção, pois ela será utilizada no relatório de análise de contratos, por isso preste muita atenção ao informa-la.
- Quilômetro Rodado - Neste campo, o usuário deverá informar a quantidade de quilômetros percorridos por este veículo dentro de um determinado período. É esta informação que determinará o valor a ser pago pelo cliente no momento do fechamento.
- Número da Ordem de Serviço - Este campo não poderá ser digitado. Após o fechamento, o sistema o preencherá automaticamente com o número da Ordem de Serviço selecionada.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de frota

Quilometragem percorrida.

Movimento de peças.

Orçamento / Vendas.

A opção de orçamentos concentra diversas funcionalidades que facilitam e agilizam o atendimento a clientes. A reunião destas funcionalidades permite ao usuário ter acesso a um grande número de informações, necessárias no processo de atendimento, seja na consulta a itens, na elaboração de orçamentos ou na emissão de notas fiscais. Com o intuito de organizar e facilitar a operação nesta rotina, foram criadas três pastas que dividem as ações possíveis. Abaixo serão exibidas as pastas com suas principais funcionalidades:

- **Consulta** - Possibilita consultar itens do estoque, bem como informações agregadas a este.
 - Consulta de peças – multi-almoxarifado e multi-filiais (integrada com o orçamento)
 - Consulta da demanda e frequência da peça
 - Registro de venda perdida
 - Bloqueio de peças
 - Reserva de peças
 - Requisição de compra de peças
- **Orçamento** - Permite a criação de orçamentos de peças e serviços.
 - Orçamento de peças, para venda; e de serviços para integração com ordens de serviço.
 - Integração com catálogo eletrônico de peças (principais fornecedores)
 - Impressão de orçamentos
- **Como Pagar** - Permite a emissão de notas fiscais quando se tratar de um orçamento de peças.
 - Liberação de vendas
 - Avaliação de resultados
 - Negociação de prazos de pagamento
 - Parcelamento dos valores da entrada
 - Utilização das condições de pagamento padrão do sistema
 - Flexibilidade para a geração de valores e datas de pagamentos dos títulos
 - Venda por CDCI

A seguir veremos como utilizar esta rotina:

- **Pasta – Consultas**

Aqui será possível visualizar diversas informações sobre um determinado item do estoque. Permitirá também consultar itens relacionados ao item consultado, desde que as correlações para o item existam.

Principais campos para preenchimento nesta pasta:

○ **Descrição:**

Este campo permite consultar um item através de sua descrição, para isto basta informar a descrição completa ou parcial. Esta opção torna-se interessante quando não se sabe o código do item a ser consultado. Após informar a descrição será apresentada uma tela, ao lado direito deste campo, com todos os itens cuja descrição coincidir com a descrição informada. É importante salientar que o sistema irá verificar os itens coincidentes, sempre comparando a descrição informada, da esquerda para a direita.

Será possível selecionar o item desejado, seguindo os seguintes passos:

- Posicione-se no item desejado, com auxílio da barra de rolagem
- Tecle "enter" em cima do item selecionado.

Principais dados apresentados sobre um item consultado:

○ **Preço:**

Esta parte da tela é reservada para informações sobre os diversos preços possíveis do item consultado. É apresentado, como default, o valor informado na fórmula contida no parâmetro "MV_FMLPECA", que geralmente corresponde ao valor de venda do produto.

Para consultar outros valores do item o usuário deverá clicar na pasta localizada ao lado do valor de venda. Neste momento será apresentada uma tela contendo os demais valores cadastrados para o item, através de fórmulas. Abaixo alguns dos principais valores, com exemplos de fórmulas:

- PREÇO DE REPOSIÇÃO - Informa o valor do item para compra no fornecedor SB5->B5_PRV2
- PREÇO DE GARANTIA - Informa o valor de garantia do item SB5->B5_PRV3
- PREÇO INTERNO (CUSTO) - Informa o preço de custo do item SB2->B2_CM1
- PREÇO VENDA C/10% - Mostra o preço de venda, com aumento de 10% (SB1->B1_PRV1)*1.10

○ **Estoque disponível:**

Neste campo será apresentada a quantidade disponível para venda do item consultado, de acordo com o saldo do armazém principal de estocagem. Se acessada a pasta localizada ao lado deste campo, será possível consultar as quantidades dos demais armazéns cadastrados em

sua empresa. Abaixo serão apresentados alguns exemplos de cadastros de armazéns:

- OFICINA - Mostra a quantidade deste item que está requisitada para aplicação na oficina da empresa.
- INTERNO - Mostra a quantidade deste item que está requisitada para aplicação em veículos da própria empresa.
- GARANTIA - Mostra a quantidade deste item que está requisitada para aplicação em veículos dentro do período de garantia.
- RESERVADO - Mostra a quantidade deste item que está reservada no momento.
- BLOQUEADO - Mostra a quantidade deste item que está bloqueada no momento.

○ **Itens relacionados:**

Na parte inferior da tela de consulta serão mostrados os itens relacionados, ou correspondentes, ao item consultado. Desta forma o usuário terá a informação de um ou mais itens que poderão substituir o item consultado, caso este não tenha saldo, seu preço seja elevado, ou qualquer outro motivo que justifique a substituição no momento da venda. Para estes itens serão apresentadas as seguintes informações:

- Grupo
- Código
- Descrição
- Quantidade
- Valor

● **Pasta – Orçamentos:**

Nesta pasta será possível a inclusão e manutenção em orçamentos de peças e serviços, de acordo com a necessidade dos usuários envolvidos no processo de venda e transações com peças. O orçamento poderá servir apenas como instrumento de informação sobre os produtos desejados, ou como pré-requisito na emissão de notas fiscais, seja de venda ou outras operações.

Para fazer um orçamento os procedimentos abaixo serão necessários:

- Clique na pasta "Orçamento";

O sistema apresentará uma tela com duas opções possíveis:

- Abrir um orçamento novo - Utilizado para digitação de um novo orçamento.
- Orçamento já existente - Utilizado para manutenção em um orçamento já iniciado.

- Selecione a opção "Novo Orçamento" e confirme;

Será exibida uma nova tela perguntando o tipo de movimentação deste orçamento. Novamente duas opções serão apresentadas:

- 1-Venda normal - Será utilizada para os casos de venda genérica.
- 2-Outras operações - Será utilizado para outros tipos de saída, que não envolvam venda de produtos. Por exemplo, as notas fiscais de transferências entre filiais e as de remessa para conserto, deverão ser feitas selecionando-se este tipo de orçamento. Para isto o sistema irá utilizar a tabela de operações especiais, que já deverá ter sido cadastrada.

- Selecione a opção "Venda Normal" e confirme.

A seguir apresentaremos a forma de preenchimento dos principais campos desta pasta:

Campos comuns para orçamentos de peças e serviços:

○ **Tipo de orçamento:**

Aqui deverá ser informado o tipo de orçamento que se deseja realizar, de acordo com as seguintes opções:

- 1=Orçamento de peças - O sistema não pedirá o preenchimento de alguns campos que são particulares para o orçamento de oficina e possibilitará a venda das peças aqui reunidas, com a subsequente emissão de nota fiscal.
- 2=Orçamento de oficina - Para este tipo o número de campos necessários será um pouco maior, além disso, o sistema permitirá o orçamento de serviços em uma aba exclusiva para este fim. Para realização da venda de orçamentos do tipo oficina, será necessário efetuar sua importação para uma ordem de serviço e prosseguir com o fechamento desta.

○ **Faturar para:**

Neste campo deverá ser informado o código do cliente para quem o orçamento está sendo realizado. Se for acessada, a tecla "F3", permitirá consultar o cadastro de clientes. Após escolher e confirmar o cliente, os seguintes dados serão apresentados na tela:

- Nome do cliente
- Endereço do cliente
- Cidade do cliente
- UF do cliente
- Telefone do cliente
- Número do orçamento que está sendo aberto

○ **Marca:**

Informe aqui a marca do veículo para realização do orçamento, que também, tradicionalmente, é a marca da bandeira da concessionária. A

presença desta informação impedirá a digitação de peças de outras marcas para aquele veículo, além de filtrar somente os grupos de peças cadastrados para esta marca. Quando se tratar de orçamentos de oficina, o sistema oferecerá a marca da bandeira como padrão, porém, ficará a critério do usuário alterá-la se necessário.

○ **Data de validade:**

Informe a data de validade do orçamento que está sendo elaborado. Após a data informada aqui o sistema não mostrará mais o orçamento em tela, apesar de o mesmo continuar gravado. Para conseguir visualiza-lo será necessário acionar o botão correspondente, neste caso todos os orçamentos vencidos e não faturados serão apresentados. O acesso ao botão para exibição de orçamentos vencidos só será possível se o usuário optar por visualizar todos os orçamentos, através da opção "Orçamento já Existente", ou através do botão correspondente, localizado na pasta de orçamentos.

○ **Percentual de desconto de peças:**

Permite informar um percentual de desconto que será oferecido como padrão durante a digitação de peças no orçamento. Se necessário, o usuário poderá alterar este percentual, diferenciando-os entre as diversas peças do orçamento.

○ **Venda perdida:**

Informe aqui se este orçamento vai ser considerado como venda perdida ou não. Um orçamento deverá ser considerado como venda perdida, por exemplo, quando o cliente desistir da compra. As opções possíveis são:

- 0=Não - Padrão do sistema, significa que o orçamento resultará em uma venda posterior.
- 1=Sim - Indica ao sistema que houve desistência por parte do cliente, portanto, a venda foi perdida.

As vendas perdidas poderão ser consultadas através de um relatório próprio para este fim

○ **Frete por conta:**

Aqui deverá ser indicado quem arcará com o ônus do frete cobrado pelo transportador. Esta informação constará na nota fiscal em local específico. O usuário deverá informar de acordo com o seguinte critério:

- 1=Emitente - O frete será pago pelo emissor da nota fiscal.
- 2=Destinatário - O frete será pago pelo cliente. (Esta opção é padrão do sistema).

Campos do orçamento de serviços:

○ **Tipo de tempo:**

Tipos de Tempo são agrupadores de processos dentro de um orçamento. Servem para nortear regras de negócio e faturamento. Além disso,

guardam o histórico do valor da hora praticada, amarram os grupos de peças envolvidos, os consultores aptos a realizar suas tarefas e os tipos de serviço coerentes. Estes parâmetros são absolutamente fundamentais para a operacionalização do sistema. De uma forma simplista, podemos dizer que o tipo de tempo equivale ao público a que se destina a venda.

○ **Chave do veículo:**

Neste campo deverá ser informada a chave de acesso ao veículo, para o qual se deseja efetuar o orçamento. É possível localizar o veículo desejado, usando-se uma das opções disponíveis exibidas abaixo:

- Chassi Interno - Deverá informar o código interno atribuído ao veículo, no momento de seu cadastro.
- Chassi do Veículo - Deverá ser informado o chassi do veículo, de acordo com o seu documento ou nota fiscal.
- Placa do Veículo - Deverá ser informada a placa completa do veículo.
- Código de Frota - Deverá ser informado o número atribuído ao veículo dentro de sua frota, desde que este número tenha sido informado em seu cadastro.

○ **Quilometragem do veículo:**

Informe aqui a quilometragem atual do veículo, para o qual esta abrindo o orçamento. Esta informação servirá para consistir possíveis situações de garantia das peças aplicadas no veículo em uma passagem anterior.

Campos do orçamento de peça:

○ **Orçamento aceito:**

Considera-se um orçamento como aceito quando o cliente leva suas peças, sem que a nota seja emitida. Este procedimento pode ser útil quando se tratar de um cliente que compra peças várias vezes ao dia. Neste caso abre-se um orçamento aceito, onde deverão ser informadas as peças que o cliente compra, cada vez que ele for até a empresa. Desta forma ao final do período pode-se emitir apenas uma nota contendo todos os itens já entregues ao cliente.

Antes de colocar em prática esta rotina, verifique com o departamento fiscal de sua empresa se o procedimento é legal e pode ser implementado.

● **Sub-Pasta – Orçamento de peças.**

Após a digitação dos campos do cabeçalho, necessários para a abertura do orçamento de peças, será possível a digitação dos itens desejados. Para isto os campos abaixo deverão ser preenchidos:

○ **Sequência:**

Aqui o sistema sugere a sequência desta peça no orçamento. Se necessário, o usuário poderá realizar a alteração da sequência sugerida. Especialmente utilizado para orçamento de seguradoras.

○ **Grupo da peça:**

Informe aqui o grupo de peças desejado. Poderão ser informados apenas os grupos de peças relacionados com a marca do veículo, informada no cabeçalho do orçamento.

○ **Código da peça:**

Informe aqui o código da peça desejada. Quando informado, o sistema atualizará automaticamente o browse abaixo com os itens de peças relacionados. Se o produto não tiver saldo em estoque, o sistema avisa ao usuário, mas não bloqueia o prosseguimento do processo. Isto porque um orçamento poderá ou não resultar uma venda.

○ **Quantidade requisitada:**

Informe aqui a quantidade desta peça que se deseja orçar. Neste momento é feita uma verificação da quantidade disponível em estoque. Caso a quantidade informada seja maior do que a quantidade em estoque, o sistema apresenta uma tela mostrando o saldo existente da peça. Se o produto não tiver saldo em estoque, o sistema avisa ao usuário, mas não bloqueia o prosseguimento do processo. Isto porque um orçamento poderá ou não resultar uma venda.

○ **Fórmula:**

Informe aqui a fórmula para o cálculo do valor da peça digitada no orçamento. Automaticamente, o sistema sugere a fórmula que foi registrada no cabeçalho do orçamento, permitindo ao usuário alterá-la se desejar. Uma vez informada a fórmula, o sistema também atualiza os valores de totais que constam no rodapé da tela.

○ **Percentual de desconto da peça:**

Informe aqui o percentual de desconto para esta peça, a partir do qual o sistema calculará automaticamente o valor monetário do desconto apresentado no campo seguinte. Apesar do sistema sugerir o percentual de desconto que foi informado no cabeçalho é possível aplicar um percentual particular para esta peça. Se o desconto ultrapassar o permitido, o sistema avisa ao usuário, mas não bloqueia o prosseguimento do processo. Isto porque um orçamento poderá ou não resultar uma venda.

○ **Valor do desconto:**

Informe aqui o valor do desconto, fazendo com que o sistema calcule automaticamente o percentual aplicado. Os controles de desconto

permitido também são aqui checados conforme a explicação do campo anterior.

○ **Código da situação:**

Aqui deverá ser informado o código da situação, utilizado pela montadora Scania. Este código indica o tipo de demanda em função das vendas efetuadas, e é gravado em um arquivo enviado periodicamente à montadora. A seguir serão exibidos alguns tipos possíveis:

- 01 – Normal
- 02 - Venda Casada
- 03 – Escrape
- 04 – Promoção
- 05 – Campanha
- 06 - Recompra

• **Sub-pasta – Orçamento de serviços.**

Após a digitação dos campos do cabeçalho, necessários para a abertura do orçamento de oficina, será possível a digitação dos serviços orçados. Para isto os campos abaixo deverão ser preenchidos:

○ **Sequência:**

Aqui o sistema sugere a sequência para o serviço no orçamento. Se necessário, o usuário poderá realizar a alteração da sequência sugerida. Especialmente utilizado para orçamento de seguradoras.

○ **Código do serviço:**

Informe aqui o código do serviço que será utilizado para o orçamento. Quando se tratar de serviços agrupados, onde há vinculação de peças com o serviço, o sistema exibirá uma tela, possibilitando ao usuário escolher quais peças deverão ser incluídas no orçamento.

○ **Tipo de serviço:**

Informe aqui o tipo de serviço que será executado. O tipo de serviço serve para agrupar os serviços que receberão um mesmo tratamento de parâmetros indicando, por exemplo, qual a tabela de tempo que deverá ser utilizada. Com isso o sistema automaticamente alimentará os campos de tempo padrão para execução de serviço, valor da hora e valor do serviço. Cabe aqui dizer que este parâmetro está diretamente ligado ao cálculo do valor do serviço utilizado pelo orçamento.

○ **Quilômetro rodado:**

Informe aqui a quilometragem rodada nos casos de serviço de socorro. O sistema efetuará o cálculo do valor a ser cobrado multiplicando a quilometragem informada aqui, pelo valor do quilometro informado no

tipo de serviço. Esta funcionalidade poderá ser utilizada para cobrança de serviços de guincho, por exemplo.

○ **Valor do serviço:**

Este campo possibilita alterar o valor do serviço orçado. Existem situações onde a alteração do valor do serviço é essencial, é nestas situações que esta funcionalidade torna-se importante. Também é preciso lembrar que o valor da hora jamais poderá ser alterado no momento do orçamento, já o tempo padrão poderá ser configurado para permitir sua alteração.

○ **Percentual de desconto de serviços:**

Informe aqui o percentual de desconto para este serviço, em seguida o sistema calcula automaticamente o valor monetário do desconto apresentado no campo seguinte. O sistema irá sugerir o percentual de desconto informado no cabeçalho do orçamento, contudo, aqui será possível aplicar um percentual diferenciado para este serviço. Se o desconto desejado ultrapassar o limite permitido, parametrizado pelos gestores, o sistema avisará o usuário, porém será permitido continuar com o orçamento, pois este pode não resultar uma venda.

○ **Valor do desconto de serviços:**

Informe aqui o valor do desconto, depois do que, o sistema calculará automaticamente o percentual aplicado. Os controles de desconto permitido também são aqui verificados conforme a explicação do campo anterior.

● **Pasta – Como pagar:**

Esta pasta permite informar dados essenciais sobre a transação comercial em andamento com o cliente. Tais informações têm como objetivo principal oferecer subsídios para o controle das receitas obtidas através das vendas, sejam elas financiadas ou a vista. Abaixo são destacadas algumas das principais funcionalidades desta pasta:

- Possibilidade de padronizar as formas de pagamento, de acordo com a política da empresa.
- Tratamento parcelado da entrada, ou seja, o cliente poderá ofertar uma entrada cujos valores poderão ser parcelados. Este valor poderá ser de qualquer espécie, que tenha sido acordada entre as partes, por exemplo: dinheiro, cartão de crédito, veículo usado, cheque pré-datado, etc. Para que isto seja possível, se faz necessário o cadastramento prévio dos parâmetros de Forma de Pagamento da Entrada. Aí serão criados e configurados os campos que vão ser exigidos para aquele tipo de pagamento.

Por exemplo: para documentar um recebimento com cheque pré-datado é conveniente registrar informações diferentes das

registradas por ocasião do recebimento de um veículo usado, como entrada.

- Financiamento, ou seja, para os casos em que o usuário não queira utilizar a condição de pagamento padrão, é possível realizar com grande flexibilidade, a geração de títulos, sem que haja a necessidade de um cadastramento prévio de tal condição.
- CDCI (Crédito Direto ao Consumidor por Interveniência), onde a empresa está "financiando" vendas a prazo para o cliente e recebendo estas vendas à vista dos agentes financeiros onde a negociação é realizada, agregando ao seu resultado o valor de spread, além de ter a seu favor um menor recolhimento de tributos, uma vez que a nota fiscal é emitida sobre o valor a vista.

A seguir apresentaremos a forma de preenchimento dos principais campos desta pasta:

○ **Vendas perdidas:**

Informe aqui se este orçamento vai ser considerado como venda perdida ou não. Um orçamento deverá ser considerado como venda perdida, por exemplo, quando o cliente desistir da compra. As opções possíveis são:

- 0=Não - Padrão do sistema, significa que o orçamento resultará em uma venda posterior.
- 1=Sim - Indica ao sistema que houve desistência por parte do cliente, portanto, a venda foi perdida.

As vendas perdidas poderão ser consultadas através de um relatório próprio para este fim.

○ **Pagamento tipo:**

Informe aqui a condição de pagamento acordada com o cliente, que originará os títulos no ambiente de contas a receber. Para os casos em que não existir o plano desejado pelo cliente, deverá ser utilizado uma condição de negociação, que permitirá configurar as parcelas de acordo com o desejado.

Para possibilitar a negociação, o campo "Tipo" da condição de pagamento deverá ser preenchido com "A".

○ **Banco:**

Informe aqui o banco, ou local de cobrança, onde será gerado o título resultante da venda, de acordo com a política da empresa. Esta informação só será habilitada, se no campo "Cond. Pagto", do cadastro da condição de pagamento não tiver sido informado zero "0", caso contrário o sistema entenderá que se trata de uma venda a vista e utilizará o banco informado no parâmetro "MV_BCOCXA".

Informados os campos anteriores, o sistema apresenta uma tela de tratamento dos pagamentos da entrada, preencha os campos referentes a esta informação, conforme abaixo:

○ **Tipo de entrada:**

Informe aqui os tipos de pagamento de entrada que serão utilizados para o detalhamento do valor pago pelo cliente. Depois de selecionar o tipo de pagamento da entrada, o sistema irá exibir seus campos, possibilitando informar suas características, de acordo com a configuração de seu cadastro.

Ao cadastrar um tipo de pagamento de entrada, o sistema permite criar vários campos para informações, porém alguns campos são criados automaticamente pelo próprio sistema, são eles:

- *Quantidade de parcelas - Indica ao sistema a quantidade de parcelas que será levada em consideração para divisão do valor informado neste tipo de pagamento de entrada.*
- *Intervalo - Indica ao sistema o intervalo, em dias, entre as parcelas geradas, de acordo com o tópico acima.*
- *Dias da primeira parcela - Indica a quantidade de dias para vencimento da primeira parcela gerada para o tipo de pagamento de entrada.*
- *Número do documento - Utilizado para informar o número do documento utilizado para pagamento deste tipo de pagamento entrada, quando este tiver um número, por exemplo, número do cheque recebido.*
- *Valor do documento - Possibilita informar o valor do tipo de pagamento entrada.*

O valor da soma dos tipos de pagamento de entrada utilizados não poderão ultrapassar o valor total da compra efetuada pelo cliente. Caso isto ocorra o sistema exibirá uma mensagem informando.

Depois de informados os dados do pagamento da entrada, será permitido o tratamento do financiamento, desde que a condição de pagamento informada seja do tipo "A", conforme já explicado no help do campo "Pagamento Tipo". Esta opção permite criar uma condição de pagamento para ser utilizada apenas na venda corrente, ou seja, ela não vai ficar cadastrada no arquivo de condições de pagamento. Para gerar esta situação será necessário o preenchimento dos campos abaixo:

○ **Data inicial:**

Informe aqui a data inicial a ser considerada para geração das parcelas do financiamento. Se não for informada nenhuma data o sistema irá considerar a data atual.

○ **Dias da primeira parcela:**

Aqui deverá ser informada a quantidade em dias que o sistema levará em consideração para geração da primeira parcela resultante do financiamento. Este intervalo também é conhecido como carência.

○ **Parcelas:**

Informe a quantidade de parcelas que o sistema levará em consideração na divisão do valor total da compra do cliente, subtraindo-se o valor oferecido por este como entrada. O exemplo abaixo poderá facilitar o entendimento desta informação:

Valor total da compra	-> R\$ 1.200,00
(-) Valor da entrada	-> R\$ 200,00
(=) Valor do financiamento	-> R\$ 1.000,00

Número de parcelas informadas = 5

Valor das parcelas já divididas = R\$ 200,00

O arredondamento, resultante da divisão das parcelas, será apresentado sempre na última parcela do financiamento.

○ **Intervalo:**

Aqui deverá ser informado o número de dias que o sistema levará em consideração para fixar o intervalo entre as parcelas resultantes do financiamento. O número de parcelas também implicará no resultado do financiamento desejado.

Após informar os campos acima o usuário deverá pressionar o botão "Calcular", para que o sistema gere as parcelas referentes ao financiamento executado.

Após a geração das parcelas a tela a seguir será exibida, para que o usuário confira as parcelas geradas e as altere caso necessário:

Se for digitada a tecla "enter", ou se um duplo clique do mouse for executado, sobre uma das parcelas, será permitido ao usuário efetuar as seguintes alterações, conforme a tela exibida abaixo:

- DATA - Será permitido alterar a data, desde que não seja informada uma data menor do que a data corrente.
- VALOR - Será permitido alterar o valor das parcelas, desde que a soma destas não ultrapasse o valor total da venda efetuada ao cliente. Se for alterado o valor da primeira parcela o sistema atualiza o valor das demais. Os valores de entrada serão deduzidos no cálculo das parcelas do financiamento.

Caso seja necessário refinanciar o valor vendido, será necessário pressionar o botão "Desfazer". Nesse caso, o sistema limpa todos os cálculos existentes para que um novo possa ser efetuado.

Se o cliente desejar financiar suas compras através do CDCI, ele precisará utilizar uma condição de pagamento cadastrada com o tipo "A", e preencher os seguintes campos:

○ **Código do CDCI:**

Aqui deverá ser informado o código do CDCI, combinado com o cliente, de acordo com os critérios de financiamento utilizados pela empresa. Para exemplificar vamos imaginar uma venda de R\$ 1.000,00 (mil reais), com 24 parcelas e coeficiente de 0,063210.

Neste caso o cálculo do financiamento ficaria assim:

Valor da venda	R\$1.000,00
(*) Coeficiente do plano de CDCI	0,063210
(=) Valor de cada parcela	R\$ 63,21
(*) Pela quantidade de parcelas do plano	24
(=) Valor total do financiamento	R\$1.517,04

○ **Valor combinado:**

Aqui deverá ser informado o valor total do financiamento combinado com o cliente. Sendo assim, o sistema reduzirá o valor da nota fiscal, para que ao aplicar às taxas de juros cadastradas no código do plano informado, o resultado da soma das parcelas do financiamento seja o próprio valor combinado.

Exemplo:

Vamos imaginar que o valor total de uma venda, sem os descontos, é R\$ 1.000,00 (mil reais), e o combinado com o cliente, foi um financiamento de R\$ 900,00 (novecentos reais), em 24 vezes, com coeficiente de juros de 0,063210. O sistema executará os seguintes cálculos para executar o financiamento:

Valor da venda sem os descontos	R\$1.000,00
(-) Desc. resultante da redução p/ obtenção valor da NF. R\$	406,74
(=) Valor da nota fiscal com descontos	R\$ 593,26

Para alcançar o valor do financiamento, ou valor combinado, o sistema multiplica o coeficiente do plano, pelo valor líquido da nota fiscal, achando o valor de cada parcela. Em seguida multiplica o valor de cada parcela pela quantidade de parcelas do plano, desta forma, continuando nosso exemplo, teríamos:

Valor da líquido da nota fiscal	R\$ 593,26
(*) Coeficiente do plano de CDCI	0,063210
(=) Valor de cada parcela	R\$ 37,50
(*) Pela quantidade de parcelas do plano	24
(=) Valor total combinado	R\$ 900,00

- Principais botões da rotina:

- **Botão – “Inclusão de itens no orçamento”**

Através deste botão é possível incluir a peça que está sendo consultada, quando houver um orçamento aberto. A peça somente será incluída se sua marca for igual à marca do veículo, definida no cabeçalho do orçamento, ou se for omitida a marca no orçamento, admitindo assim a inclusão de peças de qualquer marca.

Todas as peças serão incluídas no orçamento com a quantidade um (1), caso seja necessário altera-la o usuário deverá acessar a pasta "Orçamento", localizar o item e efetuar a alteração.

- **Botão – “Consulta demanda e frequência”**

Através deste botão, pode-se consultar a demanda e a frequência dos últimos doze (12) meses da peça que estiver sendo consultada nesta tela.

- **Botão – “Registro de venda perdida”**

Através deste botão, pode-se registrar a perda de uma venda, bem como o seu motivo. A partir do motivo informado o sistema poderá disparar ou não uma ação.

As possibilidades seriam:

- Um simples registro histórico da venda perdida
- Considerar como demanda do mês para sugestão de compras
- Gerar compra imediata (emergência)

- **Botão – “Bloqueio de peças”**

Através deste botão, pode-se movimentar o item para o armazém de peças bloqueadas. Este armazém deverá conter apenas as peças defeituosas. O armazém para bloqueio deverá ser indicado no parâmetro MV_BLKITE.

- **Botão – “Reserva item”**

Através deste botão, pode-se movimentar o item para o armazém de peças reservadas. Este armazém deverá conter apenas as peças reservadas para uma venda especial. O armazém de reservas deverá ser indicado no parâmetro MV_RESITE.

○ **Botão – “Requisição de compra”**

Através deste botão, pode-se realizar uma requisição, que será considerada na rotina de Fechamento de Pedido de Peças como Emergência.

○ **Botão para "Desbloqueio ou Desreserva de Itens"**

Este botão tem duas funcionalidades:

- Desbloqueio - Quando acionada, esta opção retira a quantidade bloqueada do armazém de itens bloqueados, retornando-a para o armazém de itens disponíveis para a venda.
- Desreserva - Esta opção, quando acionada, cancela a reserva do item, retirando a quantidade do armazém de itens reservados, devolvendo-os para o armazém de itens disponíveis para a venda.

O sistema verificará o saldo dos armazéns, nas duas situações acima, caso eles não tenham quantidade suficiente, o usuário será avisado e a transação não será realizada.

○ **Botão – “Filtro de peças”**

Através deste botão, pode-se realizar uma filtragem de peças através de parâmetros definidos pelo próprio usuário, e fazer com que o resultado do filtro possa ser utilizado na consulta ou até mesmo em um orçamento aberto.

○ **Botão – “Consulta substituição do item”**

Através deste botão, pode-se realizar uma consulta dos códigos antigos que essa peça já possuiu, possibilitando visualizar este histórico de alterações. Além de se poder visualizar este histórico, também é possível saber se a peça substituta desta, encontra-se substituída também. Se houverem substituições.

○ **Botão – “Altera localização física do item”**

Através deste botão o usuário poderá alterar a localização de um item do estoque da empresa. Ao pressionar este botão será exibida uma caixa de diálogo, onde deverá ser informada a nova localização para o item.

Para que seja possível utilizar a funcionalidade explicada neste tópico, os dados complementares do item já deverão ter sido cadastrados.

○ **Botão – “Movimento da peça”**

Este botão permite visualizar o movimento do item que está sendo consultado, bem como dos demais itens do estoque.

○ **Botão – “Pedido”**

Através deste botão será permitido ao usuário visualizar os pedidos efetuados, tanto do item que esta sendo consultado, como dos demais itens do estoque.

○ **Botão – “Cálculo de datas”**

Este botão permite ao usuário simular, em um calendário dinâmico, informando as datas, ou a quantidade de dias previstos para recebimento das parcelas geradas por consequência da venda.

O usuário poderá simular o cálculo de datas utilizando as seguintes opções:

- Data para cálculo - Permite ao usuário informar a data base início da simulação, como padrão, será oferecida a data corrente.
- Quantidade de dias - Permite ao usuário informar a quantidade de dias para a simulação de datas.
- Data a mais - De acordo com o informado nos campos "Data para cálculo", ou "Qtde de dias", o sistema exibe a data futura, bem como o dia da semana em que esta data irá cair.
- Data a menos - De acordo com o informado nos campos "Data para cálculo", ou "Qtde de dias", o sistema exibe a data passada, bem como o dia da semana em que este data caiu.

Após informar os dados solicitados para a simulação, o usuário deverá clicar no botão “Calcular”, para visualizar o resultado. O botão “Sair” , fará o sistema retornar para a tela de consulta.

○ **Botão – “Orçamento já gravado”**

Este botão permite ao usuário selecionar um orçamento já gravado e realizar as modificações que se fizerem necessárias.

Esta botão permite ainda, duas outras funções importantes através de outros dois botões localizados na tela apresentada acima, são eles:

- Botão "Mostra ou não orçamentos vencidos" Este botão permite a visualização dos orçamento abertos com a data de validade vencida.
- Botão "Mostra menu de opções" Este botão abre um menu de opções possíveis de se realizar nos orçamentos.

A seguir detalharemos as opções do menu acima:

- Ordem do orçamento - Permite alterar a ordem de apresentação dos orçamentos na tela. As seguintes ordenações serão possíveis
 - Número - Exibe os orçamentos em ordem de número, do mais recente para o mais antigo. Esta ordem é padrão do sistema.
 - Data - Exibe os orçamentos por data, da mais recente para a mais antiga.
 - Cliente - Exibe os orçamentos em ordem alfabética de nome de cliente.
 - Vendedor - Exibe os orçamentos em ordem alfabética de nome de vendedor

- Procura orçamento - Permite ao usuário localizar um orçamento, utilizando as seguintes opções:
 - Nome - Depois de selecionada, esta opção permite digitar o nome completo, ou parte do nome do cliente para localização do orçamento.
 - Data - Depois de selecionada, esta opção permite informar a data, no formato "DD/MM/AA", para que o sistema localize os orçamentos.
 - Chassi/Placa - Depois de selecionada, esta opção permite ao usuário informar o chassi ou a placa, para que o sistema localize os orçamentos. O usuário poderá informar tanto o chassi como a placa, porém, deverão ser informados os códigos completos do chassi e da placa.
- Abrir orçamento - Abre o orçamento selecionado.
- Excluir orçamento - Exclui o orçamento selecionado. Antes de efetuar a exclusão, será exibida uma tela contendo os dados do orçamento para que o usuário confirme a exclusão.
- Altera validade - Através desta opção é possível alterar a data de validade de um orçamento aberto, estando ele vencido ou não.
- Filtro por data - Esta opção permite filtrar os orçamentos abertos em um determinado período de tempo, informando a data inicial e a data final do intervalo desejado.
- Filtra orçamentos - Esta opção permite filtrar os orçamentos utilizando uma das seguintes opções:
 - Nome - Permite filtrar os orçamentos que contenham a expressão informada, em parte do nome do cliente, desta forma, se for informada a expressão "LE", o sistema selecionará orçamentos cujos clientes tenham, por exemplo, os seguintes nomes:
LEONOR / LEANDRO / ALEXANDRE / ALENCAR / ELENICE, e assim por diante.
 - Data - Permite filtrar os orçamentos por data. A data deverá ser informada no formato "DD/MM/AA", neste caso apenas os orçamentos abertos nesta data serão exibidos na tela.

- **Vendedor** - Permite filtrar os orçamentos que contenham a expressão informada, em parte do nome do vendedor, desta forma, se for informada a expressão "FR", o sistema selecionará orçamentos cujos vendedores tenham, por exemplo, os seguintes nomes: WALFREDO / FRANCISCO / ALFREDO / FRANCINE, e assim por diante.

- **Botão – “Catálogo de peças:”**

Através deste botão será possível executar a rotina do catálogo de peças da marca definida no orçamento (caso a marca não seja informada, o catálogo ficará inacessível). Uma vez acionado este botão, o sistema apresenta uma tela perguntando a operação que será executada pelo usuário.

Se for acionado o botão "Nova", o sistema irá executar o programa de catálogo de peças da mesma montadora da marca em questão. O usuário deve selecionar as peças desejadas no catálogo e gravá-las na opção de orçamento do próprio programa de catálogo. Em seguida será possível transferir o orçamento efetuado no programa de catálogo para o sistema. Nesta tela temos o campo de grupo de peças, para que o usuário informe qual será o grupo que será utilizado para importar no orçamento. Além disso, temos duas telas de browse. Na tela superior, o sistema apresenta os arquivos de texto gerados até o momento pelo catálogo, e na inferior veremos as peças que estão contidas no arquivo posicionado. À medida que o usuário movimentar a barra luminosa na tela de cima, o sistema irá mostrar as peças contidas naquele arquivo de texto na tela abaixo. Nessa tela abaixo, é possível selecionar quais peças serão realmente importadas para o orçamento, clicando duas vezes sobre a desejada.

- **Botão – “Recalcula orçamentos”**

Através deste botão, o usuário poderá executar o recálculo do orçamento. Este recálculo se faz necessário para corrigir preços de peças que tiveram seus valores alterados, posteriormente à abertura do orçamento, se houver necessidade.

- **Botão – “Avaliação do resultado”**

Este botão permite acesso ao mapa de avaliação de resultados do orçamento corrente. Este recurso possibilitará ao usuário avaliar o resultado da venda, simulando o lucro da operação.

- **Botão – “Imprime orçamento”**

Através deste botão, o usuário poderá imprimir o orçamento de duas formas:

- **Caracter** - Configurado para imprimir corretamente em impressoras matriciais.
- **Gráfica** - Imprime o orçamento utilizando o crystal reports

Após escolher a opção desejada, será apresentada tela padrão para configuração das características de impressão.

Após definir o formato da impressão, o usuário deverá acionar o botão, que dará acesso aos parâmetros, permitindo assim, definir as características do relatório (orçamento), a ser impresso:

As seguintes escolhas poderão ser tomadas aqui:

- Ordem Seq/Código - Informa ao sistema, se os itens do orçamento serão impressos por ordem de sequência ou de código (ordem alfabética).
- Imprime Tempo Padrão - Aqui deverá ser informado se o tempo padrão, ou seja, a quantidade de horas sugerida para efetuar o serviço, definida pela montadora, deverá ou não ser impressa no orçamento.
- Ordem Seq/Tipo Serv. - Informa ao sistema, se os serviços do orçamento serão impressos por ordem de sequência ou de tipos de serviço.
- Imprime Custo Médio - Aqui deverá ser informado se o custo médio de cada peça do orçamento deverá ou não ser impresso neste.
- Imprime Código da Peça - Informe aqui se os códigos de peças deverão ou não ser impressos no orçamento, caso opte por não imprimir, apenas o código não será impresso, sendo que descrição do item será impressa normalmente.

As características definidas no parâmetro de impressão permanecerão as mesmas, para todos os usuários, até que sejam novamente alteradas. Desta forma tome cuidado, pois se um usuário definir que não quer imprimir os códigos dos itens, todos os orçamentos posteriores serão impressos sem esta informação.

○ **Botão – “Registro de vendas perdidas”**

Através deste botão, pode-se registrar a perda de uma venda, bem como o seu motivo. A partir do motivo informado o sistema poderá disparar ou não uma ação.

As possibilidades são:

- Um simples registro histórico da venda perdida
- Será considerada como demanda do mês para sugestão de compras
- Gerar compra imediata (emergência)

○ **Botão – “Libera venda”**

Através deste botão será permitido ao vendedor verificar se uma venda já foi liberada ou não por um funcionário com autonomia para fazê-lo, permitindo prosseguir com o processo de venda.

○ **Botão – “Grava negociação de pagamento”**

Este botão permite gravar as negociações de financiamento, para venda posterior. Vamos imaginar que toda negociação com o cliente foi efetuada, porém a nota fiscal será emitida posteriormente, neste caso, para que não seja perdida toda a negociação, o usuário deverá gravá-la utilizando este botão.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

***Movimento de peças
Orçamentos.***

Cancela venda.

Esta opção possibilita o cancelamento de uma nota fiscal de venda de peças, desfazendo todas as movimentações de estoque, financeira, contábil e fiscal.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para realizar o cancelamento de uma nota fiscal:

- Ao selecionar a opção “Excluir”, o sistema apresenta uma tela dividida em duas partes:

- **Pasta – Vendas excluir.**

- Esta pasta contém dados da nota fiscal, que possibilitam ao usuário verificar se realmente a nota selecionada é a que se deseja cancelar.

Abaixo serão destacados os principais dados exibidos nesta tela.

- **Número:**

- Informa o número da nota fiscal selecionada para o cancelamento.

- **Cliente:**

- Permite verificar o cliente da nota fiscal.

- **Condição de pagamento:**

- Informa a condição de pagamento utilizada na venda.

- **Data da emissão:**

- Informa em que data a nota fiscal foi emitida.

- **Valor bruto:**

- Informa o valor total da nota fiscal, incluindo as despesas acessórias, sem os descontos concedidos.

- **Valor do ICMS:**

- Informa o valor do ICMS, em consequência do valor cobrado e alíquota utilizada na venda.

- **Base ICMS:**

Informa o valor total dos produtos tributados, compondo a base de cálculo de ICMS.

▪ **Descontos:**

Informa o valor dos descontos concedidos na venda.

▪ **Base ISS:**

Informa o valor dos serviços executados, compondo a base de cálculo do ISS.

▪ **Valor ISS:**

Informa o valor do ISS, resultante da venda de serviços e a alíquota aplicada.

Além das informações acima, também serão exibidos todos os itens da nota fiscal.

○ **Pasta – Pagamento.**

Esta pasta permite visualizar os dados da negociação de pagamento realizada no momento da venda, discriminando as parcelas, com datas e valores, bem como os valores negociados na entrada.

- Confira os dados e confirme o cancelamento.

Se existirem parcelas baixadas, ou seja, que foram emitidas à vista, o sistema não efetuará o cancelamento e solicitará ao usuário que cancele o pagamento dos títulos para depois cancelar a nota fiscal. O cancelamento das baixas deverá ser realizado no módulo financeiro.

Confirmado o cancelamento da venda, o sistema dispara o procedimento de retorno dos dados de estoque, financeiro, contábil e fiscal.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de peças

Cancela venda.

Devolução de venda.

Esta rotina possibilita a devolução total ou parcial dos itens de uma nota fiscal de venda de peças e o cancelamento das notas fiscais de entrada de produtos, emitidas em sua empresa. As notas fiscais de compra de produtos serão utilizadas quando houver necessidade de sua empresa emitir uma nota fiscal em formulário próprio. Isto acontece porque a empresa está comprando produtos de um fornecedor, que eventualmente, não tem como emitir notas fiscais.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para realizar uma devolução de venda:

- Após selecionar a opção “Devolver” será apresentada a tela de devolução, dividida em duas partes:

- **Parte superior da tela:**

- Esta parte da tela apresentará informações do cabeçalho da nota fiscal, possibilitando a conferência por parte do usuário, conforme a figura a seguir:

- **Parte inferior da tela:**

- Esta parte da tela contém todos os itens vendidos, e que podem ser devolvidos, total ou parcialmente. Para devolver um item, basta informar a quantidade desejada, conforme mostra a figura abaixo.

- Confira os dados e confirme a devolução.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de peças

Devolução de venda.

Registra ocorrência.

Esta opção reúne diversas funcionalidades do sistema referente a movimentações de peças. Para facilitar o entendimento, abordaremos a seguir, cada uma delas de forma mais detalhada:

- **Requisição de Compras:**

- Esta opção permite ao usuário solicitar uma peça para compra através destas duas possibilidades.

- **Unidade Parada:**

- É o tipo de compra que visa atender um veículo parado na concessionária, por falta de peça no estoque. Este tipo de pedido terá tratamento prioritário no fornecedor.

- **Emergência:**

- É uma compra de peça, por falta no estoque, com objetivo de atender a um cliente específico. Neste caso, o valor de aquisição da peça é geralmente maior, em função do aceleramento do envio, e pelo fato da montadora entender que o estoque não está sendo gerido adequadamente.

- **Venda perdida:**

Esta opção possibilitará o registro das vendas não realizadas, e seus respectivos motivos. Cada motivo de venda perdida determinará uma ação para o sistema, atuando diretamente no cálculo da demanda do item, portanto alterará posteriormente, o resultado da sugestão de compras.

○ **Reserva de peças:**

Permite movimentar o saldo total ou parcial de uma peça do almoxarifado padrão (disponível), para o almoxarifado de itens reservados, indicado no parâmetro MV_RESITE. Esta opção é utilizada para reservar um item, visando uma venda futura. Utilizando esta funcionalidade será possível abater a quantidade desejada do saldo disponível, evitando assim, a emissão de uma nota fiscal de peças reservadas para o atendimento a outro cliente, por exemplo.

○ **Bloqueio de peças:**

Permite movimentar o saldo total ou parcial de uma peça do almoxarifado padrão (disponível), para o almoxarifado de bloqueio, indicado no parâmetro MV_BLKITE. Geralmente esta opção é utilizada para separar peças defeituosas, cuja venda não pode ser efetuada. Utilizando esta funcionalidade será possível abater a quantidade desejada do saldo disponível, evitando assim, a emissão de uma nota fiscal para um item com defeito, por exemplo.

Para incluir um registro de ocorrências, o usuário deverá selecionar uma das possibilidades explicadas acima, preencher os campos necessários e confirmar.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de peças

Registro de ocorrências.

Substituição manual de peças.

Esta opção possibilita a substituição de códigos descontinuados pelo fornecedor/montadora para um novo código. Na opção manual, o usuário informa o código descontinuado da peça e o seu novo código. A operação poderá ser realizada partindo de um código para 'n' outros, ocorrendo um desmembramento de peças. Outra possibilidade é de 'n' códigos para 1, além da relação de 1 para 1. Obviamente, os novos códigos de peças deverão já estar cadastrados no sistema. Nos momentos estratégicos, o sistema permite a consulta desse histórico de alterações, sendo a mesma apresentada na consulta existente na opção de venda de peças, na confecção do orçamento e na requisição de peças.

Uma vez substituído o código da peça, o sistema automaticamente realiza a movimentação do estoque da peça velha para a nova nos casos de substituição

de 1 para 1 e de 1 para n. No caso de substituição de n para 1, o usuário deverá fazer ajuste manual, posteriormente. A movimentação automática é feita para itens, excetuando-se os casos onde a peça estiver requisitada em ordem de serviço aberta e as anteriormente vendidas. As antigas utilizações deste código continuarão sendo apresentadas nos momentos que forem utilizadas, ou seja, uma nota fiscal que foi emitida antes da alteração de algum dos códigos nela envolvidos, apresentará o código velho da peça, o código utilizado no momento da geração da mesma.

A seguir serão apresentados os principais campos à serem preenchidos para realização desta rotina:

○ **Situação:**

Informe aqui qual é a situação desta peça, de acordo com o seguinte critério:

▪ **SUBSTITUÍDO:**

Indica que a peça em questão terá seu código alterado.

▪ **SUBSTITUTA:**

Indica ao sistema que a peça informada é a peça substituta.

Após informar os campos desejados confirme a substituição:

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de peças

Substituição manual de peças.

Sugestão de compras.

Este procedimento é de significativa importância, pois permite ao departamento de suprimentos gerenciar a demanda e necessidade de compra, sugerindo uma quantidade para compra de produtos de acordo com os parâmetros definidos pelo usuário.

Para cada sugestão de compras efetuada, pode ser gerado uma solicitação, ou um pedido de compras, visando atender a demanda verificada.

Dessa forma, o sistema possibilita que seja sugerida a quantidade para compra de produtos, após o cálculo da demanda do mês anterior.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para a geração da sugestão de compras:

- Na janela de Manutenção de Sugestão de Compras, selecione a opção "Incluir", em seguida será apresentada uma tela para configuração dos parâmetros, como exibido a seguir:

A seguir veremos a forma de preenchimento destes parâmetros:

○ **Dias para sugestão:**

Neste parâmetro, o usuário deverá informar a quantidade de dias para cálculo das quantidades sugeridas.

○ **Classificação de custo:**

Neste parâmetro, o usuário deverá informa qual custo pretende levar em consideração para seleção dos itens sugeridos, de acordo com o seguinte critério:

- Alto - Somente os itens com custo alto serão selecionados na sugestão
- Médio - Somente os itens com custo médio serão selecionados na sugestão
- Baixo - Somente os itens com custo baixo serão selecionados na sugestão

A definição dos custos é feita durante o procedimento de Atualização de Demanda.

○ **Tipo de Preço:**

Informe neste parâmetro qual preço irá utilizar para valorização dos produtos selecionados na sugestão, de acordo com o seguinte critério:

- Preço Standard - O preço de custo, ou seja, o custo histórico da mercadoria será utilizado.
- Preço de Venda - O preço de venda dos produtos será utilizado na sugestão.
- Preço de Reposição - O preço de reposição, ou seja, o valor de compra junto ao fornecedor, será utilizado na sugestão.

○ **ABC - Venda e Custo:**

Informe neste parâmetro, quais itens o sistema deverá selecionar, de acordo com sua classificação na Curva ABC, seguindo o seguinte critério:

O primeiro dígito informado está relacionado com as vendas do item, desta forma:

- Classificação "A" - Os itens classificados nesta curva tem alto histórico de vendas.
- Classificação "B" - Os itens classificados nesta curva tem médio histórico de vendas.
- Classificação "C" - Os itens classificados nesta curva tem baixo histórico de vendas.

O segundo dígito informado está relacionado ao custo do item, desta forma:

- Classificação "A" - Os itens classificados nesta curva, custam caro, de acordo com os padrões adotados em sua empresa.
- Classificação "B" - Os itens classificados nesta curva, segundo padrões adotados em sua empresa, são intermediário quanto ao preço.
- Classificação "C" - Os itens classificados nesta curva, custam pouco, de acordo com padrões adotados em sua empresa.

Desta forma, se o usuário pretender gerar uma sugestão apenas dos itens que vendem muito e tem alto valor para venda, deverá informar o parâmetro da seguinte forma:

AA

| |-----> Itens com valor de venda alto

|-----> Itens que vendem muito

- Importado - Neste parâmetro, o usuário deverá informar se deseja selecionar também, os itens importados, de acordo com o seguinte critério:
 - Sim - Os itens importados serão incluídos na sugestão
 - Não - Os itens importados não serão incluídos na sugestão
- Gerar para Itens - Neste parâmetro, o usuário deverá informar quais itens deseja selecionar, segundo a originalidade, de acordo o seguinte critério:
 - Originais - Somente os itens originais serão incluídos na sugestão
 - Não Originais - Somente os itens não originais serão incluídos na sugestão
 - Ambos - Os itens originais e não originais serão incluídos na sugestão
- Grupos - Neste parâmetro, o usuário deverá informar qual ou quais grupos de itens deseja levar em consideração para geração da sugestão de compras. Ao informar os grupos, o usuário deverá separá-los com uma barra "/".
- Quantidade de meses para análise - Neste parâmetro, o usuário deverá informar a quantidade de meses desejada para análise das demandas.
- Quantidade de meses com demanda - Este parâmetro está intimamente relacionado ao parâmetro anterior (Quantidade de meses para análise) e através dele, o usuário poderá restringir ou aumentar a quantidade de itens sugeridos, pois nele indica-se ao sistema que o seu conteúdo equivale a quantidade de meses em que o

item foi vendido pelo menos uma vez. Desta forma, se aqui foi informado 3 e no parâmetro anterior 12, significa que apenas os itens que tiveram pelo menos uma venda em três meses diferentes, dentro do último ano serão sugeridos, o que representa um número maior de itens, do que se for informado 12, pois neste caso, serão sugeridos apenas os itens vendidos pelo menos uma vez em cada mês do último ano.

- Em seguida o sistema selecionará os itens, de acordo com a parametrização desejada. O usuário deverá então, selecionar a opção "*Efetivar*" no menu, para iniciar a manutenção da sugestão.

A seguir, a opção "Efetivar", será detalhada:

Este procedimento possibilita efetuar as alterações desejadas para que a sugestão possa atender as necessidades de compra da empresa. Este passo do processo de compras é de extrema importância, pois através dele o responsável pelas compras poderá realizar ajustes nas quantidades sugeridas, e até excluir ou incluir itens.

Na janela de manutenção de Sugestão de Compras, o usuário deverá posicionar o cursor sobre a sugestão que deseja efetivar e selecionar a opção "Efetivar", em seguida será apresentada uma tela possibilitando a efetivação, como mostra a figura a seguir:

Basicamente, a tela apresentada acima está dividida em três partes:

○ **Parte superior:**

Nesta parte da tela, além de serem apresentadas várias informações, o usuário também deverá informar alguns dados necessários para geração do pedido, como:

▪ **Tipo de Preço:**

Neste campo, o usuário deverá selecionar o tipo de preço desejado para valorização dos itens selecionados para compra, bem como a totalização destes.

▪ **Gera Solicitação/Pedido:**

Neste campo o usuário deverá informar se deseja gerar uma solicitação de compra, ou um pedido de compra, veja as diferenças entre as duas situações abaixo:

- 1=Solicitação - O sistema criará um registro de solicitação de compras, para que alguém com autonomia autorize a compra.

- 2=Pedido - Será gerado um pedido de compras para envio ao fornecedor, este procedimento não necessita de autorização para criação do pedido de compras.

▪ **Fornecedor:**

Neste campo, o usuário deverá informar o código do fornecedor, a quem se destina o pedido de compras.

▪ **Filial de entrega:**

Aqui, o usuário deverá indicar em que filial de sua empresa deseja receber os produtos solicitados.

▪ **Condição de Pagamento:**

Neste campo o usuário deverá selecionar a condição de pagamento do pedido de compras.

○ **Parte central:**

Nesta parte da tela o sistema apresenta os itens que foram selecionados no processo de geração da sugestão, para que o usuário efetue as manutenções necessárias. Abaixo apresentaremos os campos envolvidos:

▪ **Grupo:**

Nesta coluna, o sistema apresenta o grupo dos produtos selecionados. No caso de uma inclusão, o usuário deverá informar o grupo desejado.

▪ **Produto:**

Nesta coluna, o sistema apresenta o código dos produtos selecionados. No caso de uma inclusão, o usuário deverá informar o código desejado.

▪ **Quantidade Sugerida:**

Nesta coluna, o sistema exibe a quantidade sugerida para compra, de acordo com os cálculos efetuados para cada item selecionado. Este campo não poderá ser alterado, se isto for necessário, o usuário deverá alterar o campo "Quantidade Informada". explicado a seguir.

▪ **Quantidade Informada:**

Através deste campo, o usuário poderá alterar a quantidade sugerida para compra, quando houver necessidade. Desta forma, será possível ajustar a quantidade desejada e preservar a quantidade sugerida.

Caso o usuário deseje excluir um item da sugestão, basta informar zero (0), neste campo, ou ainda, acionar a tecla "Delete", marcando-o para exclusão.

▪ **Valor Total:**

Nesta coluna, o sistema apresenta o valor total de cada item selecionado para compra, de acordo com o "Tipo de Preço" selecionado.

▪ **Embalagem:**

Nesta coluna, o sistema informa ao usuário, a quantidade por embalagem dos itens selecionados. Isto possibilita ao responsável

pela compra ajustar a quantidade desejada, de acordo com a quantidade da embalagem.

○ **Parte inferior:**

Nesta parte da tela, serão apresentadas informações que possibilitarão uma análise mais detalhada de cada item selecionado para compra. Ao posicionar o cursor sobre um item da sugestão, o sistema exibirá as seguintes informações a seu respeito:

▪ **Descrição do Item:**

Neste campo o sistema informa o "nome", de cada item da sugestão.

▪ **Média de 03 Meses:**

Neste campo o sistema apresentará a média de vendas dos últimos três meses de cada item da sugestão.

▪ **Disponível:**

Neste campo o sistema apresentará a quantidade disponível para venda de cada item da sugestão.

▪ **Pendente:**

Neste campo o sistema apresentará a quantidade pendente (Outros pedidos que ainda não foram recebidos), de cada item da sugestão.

▪ **Demandas:**

Serão exibidas as doze últimas demandas de cada item da sugestão.

▪ **Marca:**

Neste campo será informada a marca de cada item da sugestão de compras.

▪ **Compras:**

Serão exibidas as datas, valores e fornecedores das duas últimas compras de cada item da sugestão.

▪ **Itens relacionados:**

O sistema informa aqui, os itens similares ao que está sendo sugerido para compra, de acordo com o relacionamento cadastrado no grupo do item.

- Confirme as alterações. Caso tenha optado por gerar um pedido de compras, o sistema pedirá confirmação através da seguinte tela:
- Em seguida o sistema apresentará outra tela, para que o usuário cadastre informações adicionais com relação ao pedido gerado para o fornecedor.

A seguir será detalhado o preenchimento dos parâmetros acima:

○ **Via de transporte:**

Aqui o usuário deverá informar qual o tipo de transporte desejado para entrega dos produtos adquiridos de seu fornecedor, de acordo com o seguinte critério:

- Rodoviário - Os produtos serão entregues através de transporte rodoviário, geralmente caminhões.
- Ferroviário - Os produtos serão entregues através de transporte ferroviário, trens.
- Aéreo - Os produtos serão entregues através de transporte aéreo, aviões.
- Marítimo - Os produtos serão entregues através de navios, por mares e oceanos.
- Fluvial - Os produtos serão entregues através de barcos, por rios.

○ **Transportadora:**

Informe o código da transportadora que irá entregar os produtos.

○ **Pedido da fábrica:**

Informe aqui o número do pedido enviado ao fabricante.

○ **Tipo de pedido:**

Neste parâmetro, o usuário deverá informar o tipo de pedido, que normalmente são os seguintes:

- Normal - Trata-se de um pedido programado, que não tem caráter emergencial.
- Unidade Parada - Trata-se de um pedido para atender um veículo parado na oficina da empresa, portanto com tratamento prioritário perante o fornecedor.
- Urgente ou Emergência - Como o próprio nome diz, trata-se de um pedido onde a empresa tem urgência no recebimento dos produtos e por esse motivo, tem tratamento especial no fornecedor.

- Confirme a geração do pedido de compras através do botão “OK”.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de peças

Gera sugestão de compras.

Desbloqueio de peças.

Esta opção retira a quantidade bloqueada do armazém de itens bloqueados, retornando-a para o armazém de itens disponíveis para a venda, desta forma,

torna-se possível vender um item que estava com sua quantidade, total ou parcial bloqueada para venda.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para realização deste procedimento:

- Após selecionar a opção desbloqueio no menu principal, informe o grupo e código do item e a quantidade que deseja desbloquear.

O sistema verificará o saldo do item, no armazém de bloqueio, caso ele não tenha quantidade suficiente, o usuário será avisado e a transação não será realizada.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de peças

Desbloqueio de peças.

Movimento de garantia.

Solicitação de garantia.

Este procedimento permite a manutenção dos dados de garantia, possibilitando a inclusão de informações que somente o garantista poderá realizar no momento da preparação para envio a montadora. Além disso, permite incluir garantias no sistema sem a necessidade de criação de uma ordem de serviço. Isto se aplica para os casos em que haja necessidade de se abrir uma garantia para peças que estejam no estoque e que apresentam defeito, ou para os casos em que o cliente devolva uma peça que tenha defeito.

Apenas para facilitar o aprendizado, nesta apostila serão apresentadas as rotinas de garantia das montadoras Ford e Scania.

Ford:

Ao selecionar a opção de cadastramento de garantias solicitadas, o sistema apresentará uma tela com todas as garantias existentes, enviadas ou não para a montadora. O usuário deverá clicar na opção "Incluir", neste momento será apresentada a tela de inclusão, como mostra a figura abaixo:

Como pode ser observado, na figura acima a tela para manutenção das garantias está dividida em duas pastas:

- **Pasta – Garantia incluir:**

Nesta parte, o usuário deverá digitar as informações genéricas da solicitação de garantia que pretende enviar para a montadora, como mostra a figura a seguir:

A seguir, serão apresentados os principais campos desta pasta:

▪ **Número da ordem de serviço:**

Neste campo, o usuário deverá informar o número da Ordem de Serviço responsável pelo processo de garantia. Esta informação é essencial para a montadora, portanto deverá ser preenchida corretamente.

▪ **Chassi do veículo:**

Neste campo, o usuário deverá informar o chassi do veículo para o qual está cadastrando a solicitação de garantia. Esta informação poderá ser obtida através do documento, nota fiscal de compra ou do cadastro do veículo no sistema.

▪ **Tipo de consideração:**

Neste campo, o usuário deverá informar qual é o tipo de consideração da solicitação de garantia que está sendo criada, de acordo com o seguinte critério:

- 1= Normal - Trata-se de uma garantia que ainda não foi analisada pela montadora, geralmente o primeiro envio.
- 2= Reconsideração - Indica tratar-se de uma garantia já analisada pela montadora, que sofreu alterações em seu conteúdo. Está sendo reenviada.
- 3= Complemento - Indica à montadora que se trata de um processo de garantia complementar.

▪ **Numero de autorização da montadora:**

Neste campo, o usuário deverá informar o número de autorização da montadora. Existem situações de garantia, em que há necessidade de uma autorização por parte da montadora para o envio. Este campo tem a finalidade de documentar e registrar o número da autorização concedida, portanto, ele deverá ser preenchido apenas quando necessário.

▪ **Observação:**

Este campo deverá ser utilizado pelo usuário (Garantista), para digitação de informações relevantes ao processo de solicitação de garantia que está sendo criado. Tais informações ajudarão os técnicos da montadora a analisar o pedido de garantia.

○ **Pasta – Itens:**

Nesta pasta, o usuário deverá digitar os itens para os quais deseja a garantia. Sendo assim, deverão ser informados os itens que apresentaram

defeito e os que foram danificados por consequência. Também deverão ser informados os serviços executados, necessários para reparação do veículo do cliente. A tela para digitação dos itens foi dividida em duas partes para organizar a digitação, como mostram as figuras a seguir:

Nesta parte da tela o usuário deverá incluir os itens que causaram o defeito apresentado no veículo.

Nesta parte da tela deverão ser incluídos os itens danificados em consequência do defeito apresentado pelo item causador.

A seguir serão apresentados os principais campos desta pasta:

▪ **Ordem do item:**

Neste campo, o usuário deverá informar a ordem do item, dentro do processo de solicitação de garantia.

Sempre que um item Adicional for informado, necessariamente, ele terá que ter o mesmo número de ordem do item causador. Se este procedimento não for adotado, a solicitação de garantia provavelmente será recusada.

▪ **Descrição do item:**

Neste campo será apresentada a descrição do item para o qual deseja a cobertura da garantia. Para as marcas onde se faça necessário alterar este campo, será permitido acessá-lo.

▪ **Código do serviço:**

Neste campo, o usuário deverá informar o código do serviço necessário para reparar o defeito apresentado pelo veículo, para futuro ressarcimento pela montadora.

- Após preenchimento dos campos necessários nas duas pastas confirme a operação.

Scania:

Ao selecionar a opção de manutenção de garantia solicitada no menu, será exibida uma tela com todas as ordens de garantia já liberadas, com manutenção efetuada ou não. O usuário deverá selecionar a que deseja alterar e clicar na opção “Alterar”. Será apresentada então, a tela para manutenção da garantia, como mostra a figura abaixo:

Para facilitar o aprendizado, dividimos esta tela em duas partes:

○ **Dados gerais da garantia:**

Nesta parte da tela, o usuário deverá cadastrar as informações genéricas a respeito da RR da garantia que está alterando ou incluindo.

Preencha os seguintes campos:

▪ **Data de abertura da garantia:**

Informe neste campo, a data de abertura do processo de garantia, ou seja, a data da abertura da Ordem de Serviço de garantia.

▪ **Quilometragem da garantia:**

Neste campo, o usuário deverá informar a quilometragem atual do veículo, de acordo com o seu odômetro.

▪ **Código de defeito:**

Informe neste campo o código de defeito, de acordo com os critérios da montadora.

▪ **Código da garantia:**

Informe o código da garantia, de acordo com a montadora.

▪ **Reconsideração:**

Informe se esta solicitação de garantia é uma reconsideração ou não.

A digitação da solicitação de garantia deverá ser iniciada sempre pela pasta "Itens da Garantia por RR", pois o sistema relacionará todos os itens digitados naquela pasta, com as informações gerais desta pasta. Desta forma, se existirem dois itens, cada um pertencente a uma RR, o sistema permitirá digitar nesta pasta informações gerais diferentes, pois o tratamento é por nível de RR.

○ **Itens da garantia por R.R.:**

Nesta parte da tela, o usuário deverá digitar informações referentes aos itens por RR, para os quais deseja acionar a garantia de fábrica. O preenchimento destas informações deverá ser efetuado antes do preenchimento da pasta "Dados Gerais da Garantia", pois o sistema trata as garantias em nível de RR. Para facilitar o preenchimento, esta parte da tela foi dividida em duas abas. Deverão ser preenchidos os seguintes campos:

▪ **Aba Itens Normais:**

• **Ano da RR:**

Já vem preenchido com o ano corrente, porém se necessário poderá ser alterado.

- **Número da RR:**
Deverá ser informado o número da RR para relacionamento dos itens da solicitação de garantia. Ao informar o número da RR aqui, o sistema preencherá automaticamente o campo "Número da RR" da pasta "Dados Gerais da Garantia", relacionando-os às informações gerais desta solicitação.
- **Grupo do Item:**
Neste campo, deverá ser informado o grupo do item para o qual está digitando a solicitação de garantia. Quando se tratar de uma alteração, os grupos serão transportados da Ordem de Serviço automaticamente.
- **Código do Item:**
Neste campo, deverá ser informado o código do item para o qual está digitando a solicitação de garantia. Quando se tratar de uma alteração, os itens serão transportados da ordem de serviço automaticamente.
- **Quantidade:**
Deverá ser informada aqui, a quantidade de itens que apresentaram defeito na fabricação e para os quais se deseja cobertura da garantia.
- **Valor do Item:**
Este campo será preenchido com o valor de garantia cadastrado para o item, contudo, se necessário, o usuário poderá alterá-lo.
- **Código do Serviço:**
Neste campo, o usuário deverá informar o código do serviço necessário para reparar o defeito apresentado pelo veículo, para futuro ressarcimento pela montadora.
- **Descrição do Serviço:**
Neste campo o usuário deverá digitar a descrição do serviço que está incluindo.
- **Tempo Garantia:**
Neste campo, deverá ser informado o tempo padrão necessário para execução do reparo realizado no veículo, em função do defeito apresentado.
- **Valor do serviço:**
Neste campo deverá ser informado o valor do reparo executado no veículo, para fins de ressarcimento pela montadora.

▪ **Aba Itens adicionais**

Os campos a serem preenchidos nesta aba, são os mesmos da aba "Itens Normais", contudo esta aba é destinada a digitação dos itens adicionais, que são os itens danificados em virtude do defeito apresentado.

- Se preferir, o usuário também poderá incluir uma solicitação de garantia. Para isto basta clicar na opção “Incluir”. As informações a serem digitadas são as mesmas da alteração.
- Após a digitação dos dados necessários, o usuário deverá confirmar a operação de manutenção de solicitação de garantia.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de garantia

Solicitação de garantia.

Cupom de revisão.

Permite a manutenção dos dados dos cupons de revisão que somente o garantista poderá realizar no momento da preparação dos dados para envio à montadora. Verifique se sua montadora exige esta informação.

O cupom de revisão tem a finalidade de informar à montadora que uma revisão foi realizada no veículo. Isto porque existem determinadas revisões que tem que ser efetuadas dentro de um período específico, caso contrário, o veículo poderá até perder a garantia. Outra função do envio desta informação é o ressarcimento pela montadora.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para manutenção de um cupom de revisão:

- Selecione o cupom de revisão para o qual deseja efetuar manutenção, ou clique na opção “Incluir”, em seguida será apresentada a tela para manutenção, como mostra a figura a seguir:

A seguir serão apresentados os principais campos deste cadastro:

○ **Código da revisão:**

Neste campo, o usuário deverá informar o código da Revisão que foi efetuada no veículo, de acordo com o padrão da sua montadora.

○ **Grupo da revisão:**

Neste campo, o usuário deverá informar o código do Grupo da Revisão que foi efetuada no veículo, de acordo com o padrão da sua montadora.

○ **Código da concessionária responsável:**

Informe neste campo o código da concessionária junto à sua montadora. Este código tem relevante importância para a montadora. Através dele a montadora saberá quem é o responsável pelo envio do Cupom de Revisão, e quando for o caso, poderá efetuar o ressarcimento.

○ **Data da venda:**

Neste campo, o usuário deverá informar a data da venda do veículo, no qual a revisão foi realizada.

Por se tratar de um sistema integrado, a maioria dos Cupons de Revisão serão gerados automaticamente. Neste caso, o usuário apenas deverá alterar as informações que julgar necessário e confirmar.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de garantia

Cupom de revisão.

Gera arquivo de integração de garantia:

Esta rotina possibilita a geração do arquivo intermediário de garantia para posterior criação do arquivo texto a ser enviado para a montadora. O arquivo gerado aqui corresponda às solicitações de garantia já finalizadas, portanto prontas para envio. É necessário salientar que este é apenas o primeiro passo do envio das garantias para a montadora, isto porque o usuário precisará efetuar as rotinas de integração e envio para conclusão do processo.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para geração do arquivo de integração de garantia;

- Na janela de Gerar Arquivo de Integração de Garantia, selecione as garantias que deseja enviar.
- Após a seleção das garantias para envio, confirme a exportação através da opção "Exportar".

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de garantia

Geração do arquivo de integração de garantia.

Retorno de fábrica automático.

Esta rotina possibilita a atualização automática dos arquivos de retorno de garantia enviados periodicamente pela montadora. Este procedimento permite um controle eficiente dos débitos e créditos efetuados pela montadora em virtude das garantias efetuadas pela concessionária.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para efetuar a importação automática dos arquivos de retorno de garantia:

- Informe para qual marca deseja efetuar o retorno.
- Em seguida serão exibidos todos os registros existentes para importação.
- O usuário deverá selecionar a opção "Importar" para confirmar a operação.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de garantia

Retorno de fábrica automático.

Retorno de fábrica manual.

Esta rotina possibilita a manutenção e inclusão manual das informações de retorno dos processos de garantia enviados pela montadora. Esta opção poderá ser útil, quando o arquivo utilizado para a atualização automática não estiver disponível. Neste caso devem ser informados manualmente os débitos e créditos provenientes dos processos de garantia.

A seguir serão exibidos os procedimentos necessários para realizar o retorno manual de fábrica:

- Selecione o registro desejado para atualização e clicar na opção "Alterar".
- Em seguida será apresentada a tela para manutenção do retorno de garantia.

A seguir serão apresentados os principais campos para preenchimento:

○ Data De retorno:

Informe neste campo a data do último arquivo de retorno enviado pela montadora.

○ Situação do processo:

Neste campo o usuário deverá informar a situação em que o processo se encontra na montadora, de acordo com o seguinte critério:

- 00=Solicitação OK
- 01=Solicitação com erro
- 02=Solicitação de crédito

- 03=Solicitação de débito
- 04=Cupom de revisão erro/OK
- 05=Cupom de revisão crédito
- 06=Cupom de revisão débito

○ **Código de estorno:**

Este campo é reservado para que o usuário informe o código de estorno efetuado pela montadora. Verifique o padrão adotado por sua montadora antes de registrar essa informação.

- Após preenchimento dos campos confirme a operação.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de garantia

Retorno de fábrica manual.

Nota fiscal de entrada e saída por remessa de garantia.

Esta rotina possibilita a geração automática de notas fiscais de entrada das peças retiradas dos veículos quando no atendimento de garantia, e também gera automaticamente uma nota fiscal de saída destas mesmas peças para a montadora. Cada montadora tem um critério para formação do valor das peças para envio, portanto verifique antes de efetuar este procedimento.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão das notas fiscais de remessa:

- Selecione a garantia para a qual deseja emitir as notas fiscais de entrada e saída e clicar na opção.
 - Clique na opção “Emitir”
 - Em seguida, será apresentada ao usuário, uma tela contendo todas as peças encontradas nas ordens de serviço de garantia selecionadas, como mostra a figura a seguir:
-
- Selecione as peças desejadas para emissão da nota fiscal e confirme a emissão.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de garantia

Nota fiscal de entrada e saída por remessa.

Movimento gerencial.

Liberação de venda.

Esta opção possibilita a liberação das vendas cujos descontos concedidos, encontram-se acima do limite máximo parametrizado pelos gestores da empresa, fornecendo dados para uma análise criteriosa do resultado da negociação. Enquanto um elemento com autonomia, não liberar a venda, o sistema não deixará o vendedor prosseguir com a emissão da nota fiscal. Esta opção permite que as solicitações de liberação sejam avaliadas e liberadas se estiverem dentro dos padrões especificados. Tudo isso acontece on-line, sem a necessidade do vendedor passar qualquer informação extra sistema para o seu superior. Além dos dados da negociação realizados entre cliente e vendedor, o sistema possibilita ao supervisor, visualizar os dados de resultado que foram gerados pelo programa de venda, na estação de trabalho do vendedor, ou seja, o supervisor terá a visualização do mapa de resultado, com seus respectivos valores em sua tela, o que o ajudará a tomar a decisão de liberar ou não a venda, com os valores negociados com o cliente.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para efetuar uma liberação de venda:

- Selecione a origem da venda a ser liberada, de acordo com o seguinte critério:
 - Peças
 - Oficina
 - Veículo
- O sistema apresenta uma tela contendo todos os pedidos de liberação pendentes, de acordo com a figura a seguir:

De acordo com a figura apresenta acima, algumas opções poderão ser utilizadas, são elas:

- **PESQUISAR:**

Possibilita localizar o pedido de liberação desejado.

- **VISUALIZAR:**

Possibilita a visualização dos dados do pedido de liberação escolhido, bem como analisar o resultado da negociação.

- **LIBERAR:**

Possibilita visualizar os dados do pedido de venda, analisar o resultado da negociação, e de acordo com os critérios estabelecidos, efetivar ou não a liberação.

- **SAIR:**

Volta para o menu principal do módulo.

- Posicione o cursor sobre a liberação desejada e selecione a opção "Liberar".

Visualize, no campo de observação, o motivo pelo qual o vendedor está requerendo o desconto acima do permitido. Todos os itens já virão assinalados. Caso o supervisor não concorde com a liberação de algum, bastará desmarcá-lo. O vendedor então saberá qual item foi aprovado e qual terá que ser renegociado com o cliente.

O elemento responsável por liberar a venda poderá, ainda visualizar o resultado geral da negociação, ou individual, de todos os itens, como mostra a figura a seguir:

- Após análise criteriosa do resultado da venda é possível decidir com segurança, por libera-la ou não.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento gerencial

Liberação de venda.

Manutenção de comissão.

Esta opção permite efetuar manutenção nos valores de comissão dos funcionários, informando o motivo e registrando a data e hora da manutenção realizada. É possível ainda, informar, se necessário, um complemento do motivo, detalhando a operação.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para realizar a manutenção de uma comissão:

- Selecione a comissão que deseja alterar ou clique na opção "Incluir", se pretender incluir um novo registro de comissão.
A seguir serão apresentados os principais campos para preenchimento:

○ **Motivo:**

Informe aqui o motivo da manutenção que está sendo efetuada. O motivo já deverá ter sido cadastrado previamente na tabela "VM", da opção tabelas do configurador.

○ **Complemento do motivo:**

Neste campo o usuário poderá digitar, quando necessário, um complemento do motivo da manutenção efetuada. Este complemento

servirá como detalhamento, nos casos em que a descrição do motivo for pouco específica.

- Após preenchimento dos campos confirme a manutenção.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento gerencial

Manutenção de comissão.

Movimento de C.E.V. Controle Estratégico de Vendas

Dados do cliente.

Esta rotina possibilita o cadastramento de informações sobre os clientes específicas para os processos de C.E.V., portanto, não seria viável inclui-las no próprio cadastro de clientes. Sendo assim, foi criado este complemento com o objetivo de facilitar e também organizar o cadastro de tais informações.

Todas as informações cadastradas nesta rotina poderão ser impressas junto com a agenda do vendedor, se assim desejado. A informação do que deve ou não ser impresso deverá partir do usuário.

A seguir serão apresentados os procedimentos para cadastrar os dados do cliente:

- Na janela de cadastro dos dados do cliente selecione o cliente desejado e clique sobre a opção "Incluir" para incluir os dados ou clique na opção "Alterar" para alterar os dados já cadastrados.

A seguir serão apresentados os principais campos desta rotina:

○ Código do segmento:

Informe neste campo o código do segmento de mercado que este cliente faz parte. A seguir serão exibidos alguns tipos de segmento de mercado como exemplo:

- Canavieiro
- Tanque combustível
- Graneleiro
- Basculante
- Bebidas
- Boiadeiro

- **Nível de importância:**

Neste campo o usuário deverá atribuir um nível de importância para o cliente. Não existe um padrão para o cadastramento desta informação. Cada empresa deverá criar o seu próprio critério, por exemplo:

- A - Cliente ótimo
- B - Cliente regular
- C - cliente ruim

- Após informar os campos necessários confirme o cadastramento.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de C.E.V.

Dados do cliente.

Pessoas de contato.

Esta rotina possibilita o cadastramento das pessoas de contato que cada cliente da empresa possui. Este cadastro é importante e tem o objetivo de facilitar o relacionamento dos representantes de sua empresa com os representantes de seus clientes.

A seguir serão apresentados os principais campos deste cadastro:

- **Assunto:**

Aqui deverá ser informada a área de atuação do contato que está sendo cadastrado, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Veículo Novo
- 1=Veículo Usado
- 2=Peças
- 3=Serviço
- 4=Frota
- 5=Consórcio
- 6=VIP

- **Horário de preferência:**

Informe aqui o melhor horário para efetuar contatos com o representante do cliente, de acordo com a disponibilidade deste.

- **Campos de informação pessoal do contato:**

Os campos relacionados abaixo são referentes aos dados pessoais do contato. A informação destes campos, apesar de não obrigatória, é importante, pois tem como objetivo a realização de campanhas promocionais e ações de marketing, como o envio de mala direta, por exemplo.

- Fone residencial
- Endereço residencial
- Bairro residencial
- Cidade residencial
- UF residencial
- CEP residencial
- Data de nascimento
- Sexo - De acordo com as seguintes possibilidades:
 - 0=Masculino
 - 1=Feminino
- Estado civil - De acordo com as seguintes possibilidades
 - 0=Solteiro(a)
 - 1=Casado(a)
 - 2=Viuvo(a)
 - 3=Divorciado(a)
 - 4=Desquitado(a)
 - 5=Amasiado(a)

○ **Relaciona ficha:**

Informe aqui se este contato deve ou não ser relacionado na emissão da ficha de abordagem, quando necessária sua emissão.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de C.E.V.

Pessoas de contato.

Frota de veículos.

Esta opção possibilita o cadastramento da frota de veículos dos clientes da concessionária. O correto cadastramento destas informações é importante e possibilita à empresa conhecer e atuar sobre a frota de seus clientes, independentemente de marca.

A seguir serão apresentados os principais campos desta rotina:

○ **Marca:**

Aqui deverá ser informada a marca do veículo que será incluído na frota do cliente. Poderão ser cadastrados veículos, independentemente da marca, desde que esta esteja cadastrada.

○ **Quantidade na frota:**

Neste campo deverá ser informada a quantidade de veículos do mesmo modelo que o cliente possui em sua frota.

○ **Aquisição na concessionária:**

Informe neste campo se o veículo que está sendo cadastrado foi ou não adquirido na empresa, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Sim
- 1=Não

○ **Procedência:**

Aqui deverá ser informada a procedência do veículo, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Nacional
- 1=Importado

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de C.E.V.

Frota de veículos

Controle de seguros.

Aqui poderão ser cadastradas as informações sobre os seguros dos clientes da empresa e de clientes potenciais, que eventualmente poderão ser renovados. O conhecimento de tais informações permitirá à empresa intermediar futuras vendas ou renovações de seguros sendo remunerada por tais ações.

As informações sobre os seguros deverão ser adquiridas durante o contato do vendedor com o cliente.

A seguir serão apresentados os principais campos desta rotina:

○ **Percentual de bônus:**

Aqui deverá ser informado o percentual de redução do valor, a que o cliente terá direito por se tratar de renovação.

○ **Data da vigência:**

Informe aqui a data de validade do seguro do cliente, ou seja, o veículo estará coberto pelo seguro até a data informada aqui. Através desta data o vendedor poderá contatar o cliente e propor-lhe a renovação.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de C.E.V.

Controle de seguros

Carteira de consórcio.

Aqui poderão ser cadastradas as cotas de consórcio potenciais, da região da concessionária, que eventualmente poderão ser entregues por ela. O conhecimento de tais informações permitirá à empresa realizar ações para antecipar a entrega do bem, ou alavancar a venda de novas cotas para o cliente, conseguindo com isto, promover um volume maior em suas vendas.

As informações sobre as cotas da região deverão ser adquiridas durante o contato do vendedor com o cliente.

A seguir serão apresentados os principais campos desta rotina:

- **Situação:**

Informe aqui a situação da cota do consorciado, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Cancelado
- 1=Contemplado por lance
- 2=Contemplado por sorteio
- 3=Não contemplado

- **Parcelas:**

Informe aqui a quantidade de parcelas de acordo com o plano escolhido pelo cliente consorciado.

- **Data da contemplação:**

Aqui deverá ser informada a data em que o cliente consorciado será contemplado. Esta informação auxiliará o vendedor em futuras abordagens.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de C.E.V.

Carteira de consórcio

Bolsa de veículos.

Através desta opção poderão ser cadastradas informações sobre interessados em comprar e vender veículos. Posteriormente o sistema poderá efetuar o cruzamento destas informações com o objetivo de alavancar negócios.

A seguir serão apresentados os principais campos desta rotina:

- **Concessionária:**

Informe aqui o nome do estabelecimento onde se encontra o veículo atualmente.

○ **Interesse:**

Informe aqui se o cliente tem interesse em comprar ou vender um veículo, de acordo com as seguintes opções:

- 0=Compra - Indica ao sistema que o cliente está interessado em adquirir um veículo.
- 1=Venda - Indica ao sistema que o cliente está interessado em vender um veículo.

○ **Nome do proprietário:**

Este campo se destina a informação do nome do proprietário do veículo que está sendo oferecido para venda, caso ele não seja cliente da empresa. Aqui também poderá ser informado o nome do eventual comprador, quando se tratar de uma intenção de compra.

○ **Novo / Usado:**

Informe aqui o estado do veículo cadastrado na bolsa, seguindo o seguinte critério:

- 0=Novo - Indica ao sistema que se trata de um veículo novo
- 1=Usado - Indica ao sistema que se trata de um veículo usado

○ **Combustível:**

Informe aqui o combustível do veículo que está sendo cadastrado na bolsa, de acordo com o seguinte critério:

- 0=Gasolina - Indica ao sistema que o veículo é movido à gasolina
- 1=Álcool - Indica ao sistema que o veículo é movido à álcool
- 2=Diesel - Indica ao sistema que o veículo é movido a óleo diesel
- 3=Gás natural - Indica ao sistema que o veículo é movido a gás natural
- 9=Sem combustível - Indica ao sistema que o veículo não tem propulsão própria e portanto, não tem combustível. Encaixam-se nesta categoria, carretas e semi-reboques, por exemplo.

○ **Data de início da oferta:**

Informe aqui a data de início de validade da oferta para o veículo cadastrado na bolsa. Esta informação indica ao sistema que a partir da data aqui informada a oferta de compra ou venda do veículo cadastrado estará valendo.

○ **Data final da oferta:**

Informe aqui a data final de validade da oferta para o veículo cadastrado na bolsa. Esta informação indica ao sistema que a oferta de compra ou venda do veículo será válida até a data informada aqui.

○ **Valor da oferta:**

Informe aqui o valor que o veículo cadastrado está sendo oferecido para venda, ou o valor limite para o veículo que o cliente está procurando para comprar.

○ **Oferta válida:**

Aqui deverá ser informado se a oferta referente ao cadastro do veículo na bolsa é válida ou não. Caso a oferta seja interrompida antes do período original, de acordo com a data de final da oferta, ou se o veículo foi vendido, deverá ser informado que a oferta não é mais válida. Se nenhum dos casos citados anteriormente acontecer, deverá ser informado que a oferta é válida, seguindo o seguinte critério:

- 0=Sim - Indica ao sistema que a oferta continua válida
- 1=Não - Indica ao sistema que a oferta já não é mais válida

○ **Observação:**

Este espaço está reservado para o cadastramento de informações relevantes sobre o veículo cadastrado na bolsa. Tais informações são importantes e auxiliarão os vendedores a encontrar o cliente certo para o veículo, seja na compra ou na venda.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de C.E.V.

Bolsa de veículos

Geração de agenda.

Através desta opção será possível cadastrar agendas de contatos para os funcionários de diversos departamentos da empresa. Neste cadastro Também deverá ser indicado se a ficha do cliente deverá ser emitida.

A seguir serão apresentados os principais campos desta rotina:

○ **Tipo de agenda:**

Aqui deverá ser informado o tipo de agenda para criação da agenda do vendedor, de acordo com os critérios adotados em sua empresa.

○ **Data da agenda:**

Informe aqui a data em que deverá ser efetuado o contato com o cliente. A data aqui informada não poderá ser menor do que a data atual, ou seja, não poderão ser criados agendamentos retroativos.

○ **Emitir ficha:**

Informe aqui se deseja emitir uma ficha com os dados do cliente, para a abordagem do vendedor, de acordo com sua agenda de contatos. Deverá informar sim, se deseja que a ficha seja emitida, e não se não deseja emitir a ficha.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de C.E.V.

Geração de agenda

Registro de abordagem/ visitas.

Esta opção possibilita o registro das visitas efetuadas. Aqui será possível registrar todas as informações relevantes levantadas pelo vendedor durante a abordagem ao cliente. Também será possível informar os interesses futuros do cliente e programar ações de venda, bem como futuros contatos.

A seguir serão apresentados os principais campos desta rotina:

○ **Data da visita:**

Aqui deverá ser informada a data em que foi realizada a visita ou efetuado o contato. Esta data não é a data de previsão da agenda, mais sim a data de realização desta. Portanto aqui nunca poderá ser informada uma data anterior a data da agenda.

○ **Tipo de abordagem:**

Informe aqui o tipo de abordagem que o vendedor utilizou para contatar o cliente. Abaixo serão exibidos alguns tipos de abordagem possíveis, como exemplo.

- Vendedor telefone
- Vendedor pessoalmente
- Vendedor e-mail
- Cliente telefone
- Cliente loja

○ **Tipo de contato:**

Informe aqui o tipo de contato efetuado com o cliente. Abaixo serão exibidos exemplos de tipos de contato:

- Contato programado
- Contato não programado

○ **Ocorrência:**

Aqui deverão ser cadastradas todas as informações relevantes colhidas do cliente durante o contato efetuado. Todas informações aqui cadastradas ficaram registradas no histórico do cliente e poderão ser consultadas a qualquer momento.

○ **Preferência de pagamento:**

Aqui deverá ser informada a forma preferencial de pagamento por parte do cliente, de acordo com a tabela de modalidades de pagamento. A seguir serão exibidas algumas possíveis modalidades de pagamento, como exemplo:

- Financiamento com recurso próprio
- Finame
- Leasing
- Consórcio
- Carta de crédito
- Recurso próprio

○ **Próximo contato:**

Aqui deverá ser informada a data que o cliente deseja ser contatado pelo vendedor novamente. O correto cadastramento desta informação norteará futuros agendamentos.

Selecione as seguintes opções:

Atualizações

Movimento de C.E.V.

Registro de abordagem

CONSULTAS.

Gerais.

Notas fiscais.

Através desta opção o usuário pode consultar as notas fiscais emitidas em sua empresa. Este procedimento pode ser útil, por exemplo, se o usuário não está em poder do formulário da nota fiscal e quer saber informações desta.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para consultar uma nota fiscal:

- Selecione a origem da nota fiscal que deseja consultar, de acordo com o seguinte critério:
 - Peças - São apresentadas apenas as notas de venda do balcão de peças.
 - Oficina - São apresentadas apenas as notas de venda de oficina.
 - Veículos - São apresentadas apenas as notas fiscais de venda de veículos.
 - Todas - São apresentadas todas as notas fiscais de venda, independentemente da sua origem.
- Em seguida, posicione o cursor sobre a nota desejada e selecione a opção "*Consultar*". O sistema apresenta uma tela contendo duas pastas:
 - **Pasta "Nota Fiscal - Venda"**
A pasta "Nota Fiscal - Venda" apresenta os dados da nota fiscal de fiscal, dividindo as informações em duas áreas, sendo:
 - Área superior - Apresenta os dados de cabeçalho da nota fiscal
 - Área inferior - Apresenta os itens da nota fiscal
 - **Pasta "Fiscal - Pagamento"**
Esta pasta detalha os valores de financiamento e de entrada utilizados na negociação de pagamento para a emissão da nota fiscal.

Selecione as seguintes opções:

Consultas

Gerais

Notas fiscais

Títulos e juros.

Esta rotina possibilita consultar a posição atualizada do contas a receber por cliente, onde será possível visualizar os títulos em aberto, vencidos ou não, assim como os títulos já quitados. Além da consulta, será possível realizar o cálculo de juros dos títulos vencidos, projetando o valor a receber e se necessário, a impressão do recibo de pagamento para o cliente. O cálculo dos juros poderá ser diferenciado em cada negociação, para isso, basta que o usuário informe o percentual desejado, bem como a data prevista para o recebimento.

A seguir serão detalhados os procedimentos necessários para utilização desta rotina:

- Selecione o cliente e informe os dados para o cálculo dos juros, como mostra a figura a seguir:

A seguir serão detalhados os principais campos desta rotina:

- **Deseja calcular juros:**

Neste campo o usuário deverá informar se deseja efetuar o cálculo de juros ou não, de acordo com o seguinte critério:

- Sim - O cálculo de juros será efetuado para os títulos atrasados do cliente
- Não - O cálculo de juros não será efetuado para os títulos atrasados do cliente

- **Taxa de juros:**

Neste campo será possível informar a taxa mensal para o cálculo de juros sobre os títulos em atraso do cliente.

É necessário salientar, que se a taxa não for informada o sistema utilizará a taxa cadastrada no local de cobrança, ou seja, no banco ou carteira do título. Se a taxa não tiver sido cadastrada no banco do título, o sistema utilizará então, a taxa cadastrada no parâmetro "MV_JUROS".

- **Calcula juros até:**

Aqui deverá ser informada a data limite para cálculo de juros sobre os títulos atrasados do cliente. É importante lembrar que além da data, o sistema levará em consideração a taxa informada para cálculo do juro.

- Após informar os parâmetros desejados para a consulta, o sistema exibirá a tela com as informações solicitadas, como mostra a figura a seguir:

Visando facilitar o entendimento, esta tela foi dividida em três partes:

○ **Títulos abertos:**

Esta parte da tela de consultas é reservada para informações sobre os títulos abertos do cliente consultado. As principais informações são:

▪ **Identificação do título:**

Esta coluna exibe o prefixo, número e tipo de documento.

▪ **Emissão:**

Nesta coluna o sistema exibe a data de emissão do título.

▪ **Vencimento:**

Nesta coluna o sistema informa a data de vencimento do título.

▪ **Dias:**

Nesta coluna o sistema informa a quantidade de dias que o título está atrasado, em relação à data informada para cálculo do juro. Portanto, se para um título vencido no dia 25/02/2004, foi informada a data de 26/03/2004 para calcular o juro, o sistema apresentará nesta coluna 30 dias de atraso.

▪ **Valor do título:**

Nesta coluna o sistema informa o valor original do título

▪ **Saldo em aberto:**

Nesta coluna o sistema informa o saldo em aberto do título, ou seja, o valor do título que ainda não foi pago. Por exemplo:

Valor original = R\$ 1.000,00

Valor pago = R\$ 300,00

Saldo em aberto = R\$ 700,00

▪ **Juros calculados:**

Nesta coluna o sistema apresenta o valor dos juros calculados sobre o valor original do título, levando em consideração a *taxa* e *data* informada.

▪ **Portador:**

Nesta coluna o sistema apresenta os dados do portador do título, código e descrição. Portanto, se um título estiver em cobrança no banco do Brasil, o sistema apresentará as seguintes informações:

001-BRASIL

	-----> Descrição do banco.
----->	Código que identifica o banco no banco central.

○ **Títulos pagos:**

Esta parte da tela de consultas é reservada para informações sobre os títulos pagos do cliente consultado. As principais informações são:

▪ **Pagamento:**

Esta coluna exibe a data em que o título foi pago pelo cliente.

▪ **Dias:**

Nesta coluna será exibida a diferença em dias entre a data de vencimento e a data de pagamento do título. Sendo assim, se um título teve seu vencimento na data de 29/02/2004 e o pagamento foi efetuado em 20/02/2004, portanto antecipado, será informado nesta coluna **10** dias. Se para o mesmo vencimento, o pagamento foi efetuado em 09/03/2004, portanto atrasado, será informado aqui **-10** dias.

▪ **Valor do pagamento:**

Nesta coluna o sistema informa o valor pago pelo cliente referente ao título. O valor exibido aqui poderá ser maior que o valor do título, se no valor pago foi incluída multa, taxa de permanência ou ambas. Este valor também poderá ser menor que o valor do título, se houve concessão de desconto sobre o valor original ou se foi uma baixa parcial.

As demais informações são as mesmas encontradas nos títulos abertos.

○ **Acumulados:**

Esta parte da tela apresenta diversas informações resumidas sobre quantidades e valores referentes aos títulos do cliente consultado. As principais informações são:

▪ **Total geral:**

Neste quadro o sistema apresenta a quantidade geral de títulos (Abertos e Quitados) e valor total de todos os títulos do cliente consultado.

▪ **Pagos:**

Neste quadro serão apresentadas as quantidades e os valores referentes aos títulos pagos.

▪ **Em aberto:**

Neste quadro o sistema informa a quantidade e o valor total dos títulos em aberto do cliente consultado.

▪ **A vencer:**

Neste quadro o sistema informa a quantidade e o valor total referente aos títulos abertos dentro do período de vencimento, ou seja, que ainda não estão vencidos.

▪ **Em atraso:**

Neste quadro o sistema informa a quantidade e o valor total dos títulos abertos que estão fora do período de vencimento, ou seja, estão atrasados.

▪ **Juros e atraso + juros:**

Neste quadro o sistema informa o valor total dos juros calculados sobre os títulos atrasados e o valor total dos títulos atrasados acrescidos do valor dos juros.

Como já mencionamos antes, esta rotina possibilita a emissão de recibos de pagamento ou relação dos títulos selecionados. A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para impressão destes relatórios:

- Para que os relatórios possam ser impressos, é necessário que o usuário selecione os títulos para emissão, como mostra a figura abaixo:
- Depois de selecionar os títulos desejados, o usuário deverá clicar no botão “*Imprimir*”, será exibida outra tela para que seja informado o tipo de relatório desejado, como mostra a figura a seguir:

As opções são:

- SIM - O sistema irá emitir um recibo dos títulos selecionados.
- NÃO - O sistema irá emitir uma relação dos itens selecionados.

Ainda, nesta tela será possível incluir um acréscimo ou conceder um desconto no valor a receber do cliente. Desta forma, se o desconto for maior que o valor de juro mais acréscimo o sistema informará ao usuário e solicitará confirmação para continuar com o processo.

Selecione as seguintes opções:

Consultas

Gerais

Títulos e juros

Peças.

Movimento de peças.

Esta rotina permite consultar a movimentação de um determinado produto dentro de um armazém específico ou em todos. Pode-se fazer uma analogia desta rotina com as fichas do Kardex, que era um instrumento manual, utilizado para controlar a movimentação dos itens em estoque, antes do advento da informática.

É através das opções de consulta e relatórios de Kardex que a visualização da movimentação dos produtos se torna possível. A conferência dos itens é realizada separadamente, apresentando os movimentos de estoque bem como seus respectivos custos, saldos iniciais e finais.

Ao invés de emitir um relatório para checagem do produto, você pode consultá-lo via Kardex, onde são apresentados em tela os movimentos ocorridos dia a dia, com cada produto e se necessário, aí sim, emitir o relatório.

A seguir serão detalhados os procedimentos necessários para consultar o movimento de uma peça

- Selecione a peça que deseja consultar e clique na opção “*Visualizar*”.
- Informe os seguintes parâmetros:
 - **Armazém p/Saldo ?:**
Informe o armazém para o qual deseja visualizar a movimentação, ou deixe em branco, para que sejam exibidas todas as movimentações do produto.
 - **Mostra Saldo ?:**
Informe aqui se a coluna de saldo deverá ou não ser apresentada na tela de movimentações, de acordo com o seguinte critério:
 - Sim - A coluna de saldo do dia será exibida.
 - Não - A coluna de saldo do dia será suprimida da tela de movimentação apresentada.
- Após confirmar, o sistema apresentará a tela de consulta, conforme exibido a seguir:

A seguir serão apresentadas as informações desta tela, divididas em duas partes:

○ **Movimentos:**

Nesta parte da tela serão exibidas as informações referentes à movimentação do item selecionado. A seguir detalharemos as principais informações disponíveis nesta parte da consulta:

▪ **Tipo de movimentação:**

Nesta coluna o sistema informará o tipo de movimentação ocorrida, de acordo com o seguinte critério:

- NFB - Nota fiscal de balcão
- NFO - Nota fiscal de oficina
- REQ - Requisição de peças
- DEV - Devolução de uma requisição de peças
- ENT - Entrada de peças no estoque
- DVO – Devolução
- AJ+ - Ajuste de peças (Aumento da quantidade)
- AJ- - Ajuste de peças (Diminuição da quantidade)

▪ **Número do documento:**

Nesta coluna o sistema informará o número do documento referente à movimentação do item, que poderá ser:

- Número interno da requisição de peças
- Número da nota fiscal de venda
- Número da nota fiscal de entrada
- Número interno da devolução de requisição de peças
- Número da nota fiscal de devolução, de entrada ou de saída
- Número do ajuste de peças

▪ **Saldo por dia:**

Nesta coluna, se solicitado na tela de parâmetros, o sistema informará o saldo final do produto por dia.

▪ **Número da O.S.:**

Nesta coluna o sistema informará os números de ordens de serviço, quando se tratar de um movimento de oficina, por exemplo:

- Nota fiscal de oficina
- Requisição de peças
- Devolução de requisição de peças

▪ **Custo:**

Nesta coluna serão exibidos os custos de cada produto consultado

- **Armazém:**

Esta parte da tela é destinada a informar o saldo atual dos diversos locais de armazenamento existentes na empresa.

Será possível emitir um relatório com a movimentação do item consultado. Para isto basta que o usuário clique no botão “*Imprimir*” e configure a impressão, selecionando a impressora ou gerando o relatório em disco.

Selecione as seguintes opções:

Consultas

Peças

Movimento de peças

Armazém / filiais.

Nesta consulta o usuário poderá visualizar informações importantes a respeito do item que está sendo consultado, como detalharemos a seguir.

- Selecione o item que deseja consultar e clique sobre a opção “*Consultar*” do menu, a tela a seguir será exibida:

A seguir serão apresentadas as principais informações desta consulta:

- **Última entrada:**

Mostra a data da última entrada do item consultado no estoque, resultante de operações que não sejam compras.

- **Última compra:**

Mostra a data da última compra do item, efetuada para o estoque da empresa.

- **Custo médio:**

Neste campo será apresentado o valor de custo do item, ou seja, o valor do custo de acordo com seu histórico de movimentações. Este custo é muito importante para algumas tomadas de decisões e sempre que necessário deverá ser consultado.

- **Filiais:**

Nesta parte da tela a consulta apresentará todas as filiais da empresa, com os seus respectivos códigos e nomes.

Selecione as seguintes opções:

Consultas

Peças

Armazém / filiais

Oficina.

Ordem de serviço.

Esta opção possibilita uma consulta operacional e financeira dos valores de serviços e peças envolvidos nos reparos executados no veículo relacionado à ordem de serviço consultada. Estas informações são apresentadas ao usuário, agrupadas pelos tipos de tempo utilizados na ordem de serviço. Nos agrupamentos de tipo de tempo mencionados encontram-se as peças e serviços aplicados, bem como seus respectivos valores. Além dos valores envolvidos, o sistema também apresenta a situação de cada tipo de tempo, de acordo com o seguinte critério:

- **Aberta:**
Existem reparos em andamento na ordem de serviço
- **Liberada:**
Todos os reparos já foram executados e a ordem já pode ser fechada. Não será permitido requisitar peças e serviços nesta ordem.
- **Fechada:**
A ordem já foi fechada e a nota fiscal emitida.
- **Cancelada:**
A ordem de serviço foi cancelada.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para consultar uma ordem de serviço:

- Selecione a ordem de serviço que deseja consultar, clique na opção “Visualizar”, ou clique duas vezes sobre a ordem selecionada, em seguida, o sistema apresentará a tela de consulta, como mostra a figura a seguir:

Para facilitar, a tela de consulta foi dividida em três pastas:

- **Pasta – Dados genéricos da ordem de serviço:**
Neste pasta serão apresentadas informações referente à ordem de serviço, veículo e proprietário, como mostra a figura a seguir:

○ **Pasta - Dados das Peças Aplicadas por Tipo de Tempo:**

Nesta pasta, o usuário poderá visualizar informações referentes às peças que foram requisitadas nos tipos de tempo existentes na ordem de serviço. A figura abaixo representa esta pasta:

Inicialmente, serão apresentados todos os tipos de tempo, nos quais existam peças aplicadas, com a situação atual, e com os valores totais. É possível visualizar as informações sobre os grupos de peças requisitados por tipo de tempo, para isso, basta ao usuário clicar duas vezes sobre o tipo de tempo desejado. Se necessário, o usuário poderá também visualizar todas as peças de um determinado grupo, requisitadas dentro do tipo de tempo, para isso basta clicar duas vezes sobre o grupo desejado. Se preferir, visualizar todos os itens diretamente, o usuário deverá assinalar o campo "Analítico", ao efetuar este procedimento todos os itens serão apresentados. Ao repetir este procedimento, o sistema apresentará a forma sintética, ou seja, uma linha para cada tipo de tempo existente.

○ **Pasta - Dados dos Serviços Executados por Tipo de Tempo:**

Nesta pasta, o usuário poderá visualizar informações referentes aos serviços executados nos tipos de tempo existentes na ordem de serviço. A figura abaixo representa esta pasta:

Inicialmente, serão apresentados todos os tipos de tempo, nos quais existem serviços requisitados, com a situação atual, e com os valores totais. É possível visualizar as informações sobre os tipos de serviço requisitados por tipo de tempo, para isso, basta ao usuário clicar duas vezes sobre o tipo de tempo desejado. Se necessário, o usuário poderá também visualizar todos os serviços de um determinado tipo de serviço dentro do tipo de tempo, para isso basta clicar duas vezes sobre o tipo de serviço desejado. Se preferir, visualizar todos os serviços diretamente, o usuário deverá assinalar o campo "Analítico", ao efetuar este procedimento todos os serviços serão exibidos. Ao repetir o procedimento, o sistema apresentará a forma sintética, ou seja, uma linha para cada tipo de tempo existente.

Selecione as seguintes opções:

Consultas

Oficina

Ordem de serviço

Ordens de serviço por consultor.

Esta consulta possibilita ao usuário consultar todas ordens de serviço de um consultor em um intervalo de dias. Serão apresentadas todas as ordens de serviço abertas pelo consultor, com opção de consulta analítica.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para consultar ordens de serviço por consultor.

- Informe os seguintes parâmetros:
 - Data inicial - Data de início do intervalo desejado para consulta.
 - Data final - Data de término do intervalo desejado para consulta.
 - Consultor - Código do consultor para o qual deseja efetuar a consulta.
- Em seguida será exibida a tela com as informações de acordo com os parâmetros informados.

Selecione as seguintes opções:

Consultas

Oficina

Ordens de serviço por consultor

Frota por cliente.

Esta rotina possibilita consultar a frota de veículos de um determinado cliente e se necessário acessar a ficha de acompanhamento de um veículo específico. Esta rotina inclusive exibe o total de veículos da frota do cliente selecionado.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para consultar frotas de clientes:

- Informe o código do cliente para visualização da frota e clique no botão "Pesquisar".
- Em seguida será exibida a tela com todos os veículos do cliente.
- Se necessário, selecione um veículo e pressione o botão "Visualizar" para acessar a ficha de acompanhamento do veículo.
- Verificadas as informações, clique no botão "OK", para encerrar a consulta.

Selecione as seguintes opções:

Consultas
Oficina
Frota por cliente.

Ordem de serviço por nota fiscal.

Esta rotina possibilita consultar todas as ordens de serviço que fizeram parte de um fechamento, informando apenas o número da nota fiscal. Normalmente uma nota fiscal e resultado do fechamento de uma ordem de serviço, mais poderão haver situações em que várias ordens de serviço geram apenas uma nota fiscal, fechamento agrupado.

A seguir serão apresentados os procedimentos para consultar ordens de serviço por nota fiscal:

- Informe o número e a série da nota fiscal e pressione o botão "Pesquisar".
- Em seguida será exibida a tela com todas as ordens de serviço da nota fiscal .
- O usuário poderá acessar a consulta de qualquer ordem de serviço apresentada na tela, para isso basta efetuar um duplo clique sobre a ordem desejada.
- Se necessário, poderá também imprimir uma relação das ordens de serviço da nota fiscal consultada.
- Verificadas as informações, clique no botão "OK", para encerrar a consulta.

Selecione as seguintes opções:

Consultas
Oficina
Ordem de serviço por nota fiscal.

Mapa da oficina.

Esta consulta apresenta a situação de cada box, produtivos e prisms cadastrados e utilizados no sistema. Para os produtivos, deverá existir uma escala de trabalho, com um período informado. O período de trabalho deve compreender o horário da consulta. Para facilitar e organizar os dados da consulta, a tela foi dividida em três pastas, que veremos mais adiante.

A seguir serão detalhados os procedimentos necessários para consultar o mapa da oficina:

- Ao selecionar a opção de consulta ao mapa de oficina, será apresentada uma tela com três pastas, como mostra a figura abaixo:

Para melhor visualização das informações a tela foi dividida em três partes:

○ **Pasta – Box da oficina:**

Nesta pasta o usuário encontrará informações detalhadas sobre em que situação se encontra cada box cadastrado. De início, será apresentada ao usuário, uma tela com o cenário atual da situação de cada box do sistema, como pode ser observado na figura acima.

Caso o box esteja ocupado, o usuário poderá obter informações específicas do veículo lá localizado, bem como dos serviços executados e em execução, para isto basta clicar sobre o box desejado. Será apresentada uma tela com as informações, como mostra a figura a seguir:

Na parte superior da tela, serão apresentadas informações a respeito do veículo e da ordem de serviço. Na parte inferior serão apresentados os reparos requisitados na ordem, executados, em andamento ou ainda não iniciados. No rodapé será exibida uma barra de status, com o percentual de execução dos serviços requisitados.

○ **Pasta – Mecânicos:**

Nesta pasta, o usuário poderá obter informações sobre a situação em que se encontra cada produtivo cadastrado e com escala de trabalho, como mostra a figura a seguir:

Caso o produtivo esteja trabalhando, com tempo estourado ou não, será possível obter informações mais detalhadas. Para isto, basta clicar sobre o código do produtivo desejado, para que a tela apresentada abaixo, seja exibida:

○ **Pasta – Prismas:**

Nesta pasta o usuário encontrará informações detalhadas sobre a situação em que se encontra cada prisma cadastrado no sistema, separados por

cor. De início, será apresentada ao usuário, uma tela com o cenário atual da situação de cada prisma, como mostra a figura abaixo:

Caso o veículo relacionado ao prisma ainda esteja em manutenção, o usuário poderá obter informações específicas do veículo, bem como dos serviços executados e em execução, para isto basta clicar sobre o código do prisma desejado. Será apresentada uma tela com as informações, como mostra a figura a seguir:

Na parte superior da tela, serão apresentadas informações a respeito do veículo e da ordem de serviço. Na parte inferior serão apresentados os reparos requisitados na ordem, executados, em andamento ou ainda não iniciados. No rodapé será exibida uma barra de status, com o percentual de execução dos serviços requisitados.

- Após visualizar as informações confirme a consulta.

Selecione as seguintes opções:

Consultas

Oficina

Mapa da oficina.

Produtivos.

Movimento produtivo.

Consulta C.E.V.:

Frota do cliente:

A consulta da frota do cliente apresenta a frota de veículos que está registrado para este cliente. Esta frota não é somente composta pelos veículos atendidos pela concessionária, e sim de todas as marcas que o cliente possui.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para

- Preencha os parâmetros solicitados, conforme apresenta a figura abaixo:

- Em seguida será apresentada a tela de consulta conforme exibido na figura a seguir:

Selecione as seguintes opções:

Consultas

C.E.V.

Frota do cliente.

Cruzamento bolsa.

A consulta à bolsa de veículos possibilita visualizar todos os veículos que estão registrados para venda ou com interesse de compra. Através desta consulta também será possível realizar um cruzamento dos dois tipos de interesse com objetivo de atender o cliente, fomentando negócios.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para consultar o cruzamento da bolsa de veículos:

- **Comprar:**

Esta opção apresenta uma tela com todos os registros dos clientes interessados na compra de um determinado modelo de veículo. A consulta também permite ao usuário, se necessário, encontrar o veículo desejado através de vários filtros existentes, como demonstra a figura a seguir:

Selecione os veículos utilizando os seguintes critérios de seleção:

- Marca
- Quilometragem
- Modelo
- Tipo de cor
- Cor
- Combustível
- Ano
- Valor

Após preenchimento dos campos de seleção, o sistema apresentará os veículos selecionados, na parte inferior da tela, confira-os e confirme a consulta.

- **Vender:**

Esta opção apresenta uma tela com todos os registros dos clientes interessados na venda de um determinado modelo de veículo. A consulta também permite ao usuário, se necessário, encontrar o veículo desejado através de vários filtros existentes, como demonstra a figura a seguir:

Selecione os veículos utilizando os filtros detalhados a seguir:

- Marca
- Quilometragem
- Modelo
- Tipo de cor
- Cor
- Combustível
- Ano
- Valor

Após preenchimento dos campos de seleção, o sistema apresentará os veículos selecionados, na parte inferior da tela, confira-os e confirme a consulta.

- **Cruzamento:**

Através desta opção o usuário poderá obter um cruzamento dos veículos cadastrados para venda, com os registros de interesse de compra. O sistema apresentará uma tela dividida em duas partes, como mostra a figura a seguir:

Como padrão, o sistema traz o campo **“Compra”** marcado, desta forma serão mostrados na primeira metade da tela os veículos registrados com interesse de compra, e na parte inferior os veículos ofertados para venda. Se o usuário desejar a visualização ao contrário, ou seja, primeiro os veículos ofertados e na parte inferior os veículos procurados, basta marcar o campo **“Venda”**.

O sistema permite selecionar vários veículos entre os cadastrados, para impressão. Para isso, basta marcar os veículos desejados e em seguida clicar no botão **“Imprimir”**.

Selecione as seguintes opções:

Consultas

C.E.V.

Cruzamento bolsa.

Contato realizado:

A consulta de contatos realizados apresenta as informações pertinentes aos contatos que foram realizados junto ao cliente, totalizando os contatos que foram feitos no dia agendado, e os que foram realizados posteriormente à este dia. Além dessas informações, no rodapé também são apresentadas informações, como o interesse de aquisição de outros veículos e a quantidade de contatos realizados dentro e fora da data da agenda.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para consultar os contatos realizados:

- Informe o período e o tipo de agenda que deseja consultar, como mostra a figura abaixo:
- O sistema apresentará a tela de consulta dos contatos já realizados, conforme parâmetros informados, como demonstra a figura a seguir:

Serão apresentadas as seguintes informações:

- Data da visita
- Código do vendedor
- Nome do vendedor
- Código do cliente
- Nome do cliente
- Tipo de abordagem
- Tipo de contato
- Marca
- Modelo
- Quantidade
- Data
- Preferência de pagamento
- Contatos realizados fora da data agendada
- Contatos realizados na data agendada

Selecione as seguintes opções:

Consultas

C.E.V.

Contato realizado.

Contato em aberto:

A consulta contatos em aberto demonstra os compromissos que foram agendados e não foram realizados, separando-os em contatos "vencidos" e os contatos que ainda deverão ser realizados futuramente.

No rodapé da consulta, o sistema ainda totaliza essas duas categorias de visualizações.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para consultar os contatos em aberto:

- Selecione a opção no menu para que o sistema exiba a tela contendo os contatos não realizados, como demonstra a figura abaixo:

As informações apresentadas são:

- Tipo de agenda
- Data de agenda
- Código do vendedor
- Nome do vendedor
- Código do cliente
- Nome do cliente
- Contatos vencidos e não realizados
- Contatos em aberto não realizados

Selecione as seguintes opções:

Consultas

C.E.V.

Contatos em aberto.

Contatos por cliente:

A consulta contatos por cliente apresenta os contatos agendados, futuros e passados, agrupados por tipo de agenda. Para os contatos realizados no passado, o sistema traz a documentação do fato, e o que foi registrado no histórico de cada visita.

Além dessas informações, no rodapé também é apresentado o interesse de aquisição de outros veículos.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para consultar os contatos por cliente:

- Informe o tipo de agenda e o cliente desejado para consulta, como mostra a figura a seguir:

- Será apresentada a tela de consulta, como mostra a figura a seguir:

As informações dessa consulta são:

- Cabeçalho
- Data da agenda
- Data da visita
- Código do vendedor
- Nome do vendedor
- Tipo de abordagem
- Tipo de contato
- Histórico
- Marca
- Modelo
- Quantidade
- Data
- Preferência de pagamento

Selecione as seguintes opções:

Consultas

C.E.V.

Contatos por cliente.

Contato por vendedor.

A consulta de contatos por vendedor apresenta todos os agendamentos direcionados para aquele profissional de venda, totalizando-os da seguinte forma:

- Contatos realizados fora da data agendada
- Contatos realizados na data
- Contatos ainda não realizados

Além dessas informações, no rodapé também é apresentado o interesse de aquisição de outros veículos.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para consultar os contatos por vendedor:

- Informe o código do vendedor para visualização dos contatos, como mostra a figura abaixo:

- Em seguida será apresentada a tela de consulta, como mostra a figura a seguir:

As seguintes informações serão apresentadas:

- Tipo de agenda
- Data da agenda
- Data da visita
- Código do cliente
- Nome do cliente
- Tipo de abordagem
- Tipo de contato
- Histórico
- Marca
- Modelo
- Quantidade
- Data
- Preferência de pagamento
- Contatos realizados fora da data agendada
- Contatos ainda não realizados
- Contatos realizados na data agendada

Selecione as seguintes opções:

Consultas

C.E.V.

Contato por vendedor.

Relatórios.

Cópias.

Ordem de serviço.

Esta opção possibilita uma nova emissão da ordem de serviço, quando houver necessidade. Este procedimento pode ser útil, por exemplo, quando o formulário original da ordem de serviço for extraviado.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão da cópia da ordem de serviço:

- Ao selecionar a opção de impressão "Cópia - Ordem de Serviço", o sistema apresenta uma tela com todas as ordens de serviço existentes.
- Posicione o cursor sobre a O.S. que deseja reemitir, e selecione uma das opções disponíveis no menu:
 - **Form. Normal:**
Emite a cópia em um formulário em branco.
 - **Form. Específico:**
Emite a cópia em um formulário pré-impresso.

Quando selecionada a opção "Form. Específico", o sistema apresenta uma tela, dividida em duas áreas:

- **Área Superior:**
Apresenta os dados da O.S. selecionada para emissão da cópia.
 - **Área Inferior:**
Relaciona o tipo de tempo e horas trabalhadas no veículo na oficina.
- Na área inferior, selecione o tipo de tempo desejado para ser impresso na O.S., de forma que o item selecionado seja marcado com o sinal (x).
 - Confirme clicando no botão "Ok".
Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Cópias.

Cópia de ordem de serviço.

Relação de peças.

Esta opção de relatório possibilita uma nova emissão da relação de peças, quando houver necessidade. A relação de peças é emitida por empresas que não discriminam as peças utilizadas nos reparos na oficina em suas notas fiscais, durante o fechamento da ordem de serviço.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão da cópia da relação de peças:

- Ao selecionar a opção de impressão "Cópia - Relação de Peças", o sistema apresenta uma tela contendo todas as ordens de serviço existentes.

- Posicione o cursor sobre a ordem de serviço que deseja emitir a relação de peças e selecione uma das opções disponíveis no menu:
 - **Form. Normal:**
Emite a cópia da relação de peças em formulário em branco.
 - **Form. Específico:**
Emite a cópia da relação de peças em formulário pré-impresso.
- Selecionada a opção, o sistema apresenta uma tela, dividida em duas áreas:
 - **Área Superior:**
Apresenta os dados da O.S. selecionada para emissão da relação de peças.
 - **Área Inferior:**
Relaciona o tipo de tempo e horas trabalhadas no veículo na oficina.
- Na área inferior, selecione o tipo de tempo desejado para ser impresso na O.S., de forma que o item selecionado seja marcado com o sinal (x).
- Confirme clicando no botão "Ok".

O sistema só permitirá emitir a relação de peças quando a O.S. tiver pelo menos um tipo de tempo contendo peças, já fechado, ou seja, com nota fiscal emitida. Se uma O.S. com uma situação diferente desta for selecionada, o sistema exibe uma mensagem informando ao usuário.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Cópias.

Copia da relação de peças.

Notas fiscais.

Esta opção de relatório possibilita ao usuário a emissão da cópia do documento fiscal, anteriormente impresso, que por razões de extrema necessidade, precisa ser reemitido. Neste caso, não será gerado um novo número para a nota fiscal, apenas será impresso um novo formulário.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para reemissão de uma nota fiscal:

- Na janela de impressão de cópias de Notas Fiscais, selecione o tipo de nota desejado, se:
 - Peças
 - Oficina

- Veículos
- Todas

Confirmado o tipo de nota, o sistema apresenta uma tela browse contendo as notas fiscais conforme seleção.

- Posicione o cursor sobre a nota desejada e selecione a opção "Consultar";
- Confira os dados da nota selecionada e confirme.
- Selecione a opção "Imprimir";

O sistema apresenta uma tela contendo duas pastas:

- Na primeira são exibidos os dados da nota fiscal.
- Na segunda tela, o sistema apresenta os dados da condição de pagamento negociada, inclusive com os dados dos valores da entrada parcelada.

- Confira os dados e confirme a impressão.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Cópias.

Cópia de notas fiscais.

Boletos bancários.

Esta opção possibilita uma nova emissão de um determinado boleto bancário, quando houver necessidade. Este procedimento pode ser útil, por exemplo, quando o documento original for extraviado.

A seguir serão detalhados os procedimentos necessários para emissão de um novo boleto bancário:

- Ao selecionar a opção de impressão "Cópias - Boleto Bancários", o sistema apresenta uma tela para selecionar o tipo de nota fiscal desejado para reemissão dos boletos bancários, sendo:
 - **Peças:**
Apresenta apenas as notas fiscais emitidas no balcão de peças
 - **Oficina:**
Apresenta apenas as notas fiscais emitidas na oficina
 - **Veículos:**
Apresenta apenas as notas fiscais de veículos
 - **Todas:**

Apresenta todas as notas fiscais

- Selecionado o tipo de nota, o sistema apresenta uma tela browse contendo os boletos selecionados.
- Selecione a nota fiscal para a qual deseja emitir cópia dos boletos e acione a opção "Imprimir".
- Em seguida o sistema apresenta uma tela com os dados da nota fiscal selecionada.
- Confira os dados e confirme a impressão.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Cópias.

Cópia de boletos bancários.

Contratos de C.D.C.I.

Esta opção possibilita uma nova emissão de contratos de CDCI, quando houver necessidade.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão da cópia de um contrato de C.D.C.I.:

- Selecione a opção de emissão "Cópia - Contratos de CDCI", o sistema apresenta uma tela contendo todos os números de contratos e suas respectivas notas fiscais.
- Posicione o cursor sobre a nota desejada para emissão da cópia e selecione a opção "Imprimir".

O sistema apresenta uma tela contendo as informações sobre a venda.

- Confira os dados e confirme a impressão.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Cópias.

Cópia de contrato de C.D.C.I.

Tabelas.

Tabela de serviços.

Através desta rotina, o usuário poderá imprimir uma relação dos serviços (Reparos), cadastrados em seu banco de dados. Também poderá utilizar os critérios de seleção existentes no relatório para selecionar apenas os serviços de seu interesse, caso necessário.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Preencha os parâmetros necessários para emissão do relatório:

A seguir serão apresentados os parâmetros necessários para emissão deste relatório:

- **Marca:**

Este parâmetro permite ao usuário informar uma marca para que apenas as revisões desta marca sejam listadas.

- **Modelo:**

Este parâmetro possibilita emitir as revisões de apenas um modelo, para isso basta informá-lo aqui, ou de todos os modelos, caso nenhum seja informado.

- **Grupo de serviço:**

Através deste parâmetro, o usuário poderá selecionar um grupo de serviço para emissão do relatório. Caso nenhum grupo de serviço seja informado, todos serão selecionados para impressão.

- **Imprimir tempo:**

Através deste parâmetro, o usuário poderá indicar qual o tipo de tempo que deseja imprimir no relatório, de acordo com o seguinte critério:

- **Fábrica:**

Indica ao sistema para imprimir o tempo de fábrica informado no cadastro do serviço

- **Concessionária:**

Indica ao sistema para imprimir o tempo de concessionária informado no cadastro do serviço

- **Ambos:**

Indica ao sistema para imprimir os dois tempos informados no cadastro do serviço

- Confira a configuração dos parâmetros e confirme.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Tabelas.

Tabela de serviços.

Tabela de revisões.

Este relatório possibilita a listagem dos serviços agrupados, chamados de revisão, possibilitando a sua emissão por marca, modelo de veículo ou grupo de serviço.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Preencha os parâmetros a seguir:
 - **Marca:**
Este parâmetro permite ao usuário informar uma marca para que apenas as revisões desta marca sejam listadas.
 - **Grupo de serviço:**
Através deste parâmetro, o usuário poderá selecionar um grupo de serviço para emissão do relatório. Caso nenhum grupo de serviço seja informado, todos serão selecionados para impressão.
 - **Modelo:**
Este parâmetro possibilita emitir as revisões de apenas um modelo, para isso basta informá-lo aqui, ou de todos os modelos, caso nenhum seja informado.
- Confira a configuração dos parâmetros e confirme.
Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Tabelas.

Tabela de revisões.

Plano de revisões.

O objetivo deste relatório é imprimir os planos de revisão selecionados, mostrando as peças, serviços e ferramentas de sua composição. Caso necessário, o usuário poderá utilizar alguns critérios de seleção dos registros, que serão exibidos a seguir.

A seguir serão apresentados os procedimentos para emissão deste relatório:

- Preencha os principais parâmetros mostrados abaixo:
 - **Marca:**

Através deste parâmetro, o usuário poderá informar a marca que deseja para emissão. Caso opte por não utilizar este critério de seleção, ou deseje emitir o relatório com todas as marcas, não deverá preencher este parâmetro.

○ **Modelo:**

Através deste parâmetro, o usuário poderá informar o modelo que deseja para emissão. Caso opte por não utilizar este critério de seleção, ou deseje emitir o relatório com todos os veículos, não deverá preencher este parâmetro.

○ **Plano de revisão:**

Se desejar emitir um plano de revisão específico, o usuário deverá informar seu código neste parâmetro. Se nenhum código de plano for informado, todos os planos serão emitidos no relatório.

○ **Obter tempo da:**

Através deste parâmetro, o usuário irá informar ao sistema qual o tempo que deverá ser levado em consideração para emissão do relatório, de acordo com o seguinte critério:

▪ **Fábrica:**

Será impresso o tempo de fábrica que foi cadastrado no serviço/reparo.

▪ **Concessionária:**

Será impresso o tempo de concessionária que foi cadastrado no serviço/reparo.

▪ **Ambos:**

Os dois tempos serão impressos no relatório.

- Confira a configuração dos parâmetros e confirme.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Tabelas.

Plano de revisões.

Habilidade dos produtivos:

Este relatório possibilita a listagem das habilidades cadastradas para cada produtivo, mostrando também a quantidade de vezes que o mesmo executou cada reparo/serviço. Sendo assim, é possível saber com antecedência se o produtivo está qualificado para realizar uma determinada tarefa, e sua experiência na realização.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Preencha os parâmetros conforme exibido a seguir:

- **Marca:**

Neste parâmetro, o usuário deverá informar a marca para que o sistema selecione apenas os registros encontrados para a marca informada. Se desejar selecionar todos os registros para impressão, o usuário não deverá preencher este parâmetro.

- **Modelo:**

Neste parâmetro, o usuário deverá informar o modelo de veículo desejado para seleção dos registros. Se não quiser selecionar um modelo específico, o usuário não deverá preencher este campo.

- **Produtivo:**

Neste parâmetro, o usuário poderá informar o código do produtivo para o qual deseja listar as habilidades. Se a opção for a de listar as habilidades de todos os produtivos, este campo não deverá ser preenchido.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Tabelas.

Habilidades.

- Confira a configuração dos parâmetros e confirme.

Operacional geral.

Relatório de notas fiscais de saída.

Este relatório lista, de acordo com os parâmetros informados pelo usuário, as notas fiscais de saída de mercadoria, bem como as notas de devolução de compra emitidas pela empresa.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão do relatório:

- Configure os parâmetros necessários para emissão do relatório, a seguir serão exibidos os principais parâmetros:
 - **Lista devolução de Compras**
Selecione a opção "Sim" para que as devoluções de compra sejam impressas na relação de notas fiscais, conforme parâmetros, ou "Não", caso deseje o contrário.

- Confira os dados e confirme.
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool, etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional geral.

Relação de notas fiscais de saída.

Relatório de notas fiscais de entrada.

Este relatório emite a relação das notas fiscais de entrada cadastradas no sistema, conforme parametrização.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão do relatório:

- Configure-os parâmetros necessários:
- Confira os dados e confirme.
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool, etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional geral.

Relação das notas fiscais de entrada.

Faturamento por vendedor.

Este relatório permite visualizar o faturamento dos vendedores da empresa, de acordo com a definição dos parâmetros informados pelo usuário. Também, neste relatório, será apresentado o ranking de vendas do vendedor.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure-os parâmetros abaixo:
 - **Lista Por:**
Selecione a opção "Vendedor" para que a relação seja impressa por ordem do código do vendedor, ou "Ranking", para ordenar o relatório pela posição do vendedor no ranking de vendas, em ordem crescente.
 - **Inclui Devolução:**
Selecione a opção "Sim" para que as devoluções de venda encontradas sejam abatidas do faturamento do vendedor, ou "Não", caso contrário.
 - **TES Quanto ao Faturamento:**
Selecione neste parâmetro os tipos de entrada e saída utilizados nas notas fiscais, sendo:
 - **Gera Financeiro:**
Relaciona apenas as notas fiscais cujo TES gere título(s) no Contas a Receber
 - **Não Gera Financeiro:**
Relaciona apenas as notas fiscais cujo TES não gere título(s) no Contas a Receber
 - **Considera Ambas:**
Relaciona as notas fiscais que se encaixem nas duas situações: Gera Financeiro e não gera Financeiro.
 - **TES Quanto ao Estoque:**
Selecione neste parâmetro os tipos de entrada e saída utilizados nas notas fiscais, sendo:
 - **Movimenta:**
Relaciona apenas as notas fiscais cujo TES movimente o estoque
 - **Não movimenta:**
Relaciona apenas as notas fiscais cujo TES não movimente o estoque
 - **Considera Ambas:**
Relaciona notas fiscais que se encaixem nas duas situações apresentadas acima
- Confira os dados e confirme.
Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool, etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional geral.

Faturamento por vendedor.

Relação de entradas e saídas.

Este relatório permite visualizar um resumo, por grupo de produto, do total de entradas e saídas. No relatório, a coluna "Saldo Inicial" é a soma das outras colunas do relatório, e não o saldo inicial cadastrado para cada item no sistema, de acordo com a parametrização.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os parâmetros necessários para emissão do relatório.
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool, etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional geral.

Entradas e saídas.

Relação de clientes periódicos.

Este relatório possibilita emitir uma listagem das notas fiscais ou títulos dos clientes periódicos. Este procedimento é de fundamental importância para conclusão do processo de cobrança deste tipo de clientes.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os parâmetros necessários, conforme exibido abaixo:
 - **Pesquisar por.**
Neste parâmetro, o usuário deverá informar o critério para pesquisar os registros que deseja selecionar para impressão, como apresentado abaixo:
 - **Nota Fiscal e Série:**
Indica ao sistema que um número de nota fiscal com a série, deverá ser informado para início da pesquisa.
 - **Título e Prefixo:**
Indica ao sistema que um número de título com seu prefixo, deverá ser informado para início da pesquisa.
 - **Chave para pesquisa:**
Neste parâmetro o usuário deverá informar o número da nota ou do título que deseja pesquisar, de acordo com a escolha feita no parâmetro "Pesquisar Por".
- Confira a configuração dos parâmetros e confirme.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional geral.

Clientes periódicos.

Relação de títulos provisórios.

Este relatório possibilita a emissão dos títulos provisórios gerados para cada cliente, m função das vendas periódicas efetuadas. Não existe necessidade do preenchimento e parâmetros para a emissão deste relatório.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure a impressão, disco ou impressora e confirme a emissão.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional geral.

Relação de títulos provisórios.

Relação de títulos vencidos.

Este relatório emite uma listagem de todos os títulos do contas a receber vencidos que ainda não foram recebidos. Sem a necessidade do preenchimento de parâmetros, e ordenado de forma decrescente do maior até o menor atraso, o relatório exibe informações objetivas que proporcionam um controle eficaz para o setor de cobrança da empresa.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure a impressão, disco ou impressora e confirme a emissão.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional geral.

Relação de títulos vencidos.

Baixas do contas a receber.

Este relatório emite para o usuário uma relação dos pagamentos de títulos do contas a receber da empresa, ocorridos dentro do intervalo de tempo desejado. A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os seguintes parâmetros:
 - **Da data da digitação/ Até a data da digitação?**
Informe nesses parâmetros o intervalo de datas da digitação dos pagamentos efetuados sobre os títulos, que deseja visualizar.
A data da digitação pode não ser a mesma da baixa, pois se pode ter recebido o título em um dia e digitado o pagamento no sistema em outro.
 - **Baixas:**
Selecione qual o tipo de pagamento deseja listar, sendo:
 - **Somente retorno BCO**
Lista no relatório apenas os títulos baixados através do arquivo de retorno enviado pelo banco.
 - **Exceto retorno BCO**
Lista no relatório todos os títulos baixados, com exceção dos títulos baixados através do arquivo de retorno enviado pelo banco.

- **Todas**

Lista todas as baixas efetuadas.

- **Lista a VISTA?**

Selecione a opção "Sim" para que o sistema emita no relatório os títulos baixados provenientes de notas fiscais emitidas à vista, ou "Não", caso contrário.

O sistema considera uma nota fiscal à vista, quando a data de vencimento é igual a data de emissão.

- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool, etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional geral.

Baixas do contas a receber.

Contas a receber por carteira.

Este relatório apresenta a posição atual do contas a receber da empresa, possibilitando visualizar a situação das diversas carteiras de cobrança, por faixas distribuídas entre títulos vencidos (atrasados) e não vencidos.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os parâmetros necessários.
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional geral.

Contas a receber por carteira.

Operacional de peças.

Saldos em estoque.

Este relatório permite visualizar os saldos em estoque, por armazéns, de todos os produtos cadastrados, conforme parametrização do usuário.

A seguir serão detalhados os procedimentos necessários para emitir este relatório:

- Configure os seguintes parâmetros necessários:
 - **Aglutina Por:**
Selecione neste parâmetro como deseja agrupar e imprimir os itens selecionados, sendo por:
 - **Armazém:**
Os itens serão agrupados por local de armazenagem, ou seja, por armazém.
 - **Filial:**
Os itens selecionados serão agrupados por filial
 - **Empresa:**
Os itens serão agrupados por empresa
 - **Lista Itens Zerados:**
Selecione a opção "Sim" para que os itens sem saldo sejam impressos no relatório, ou "Não", caso contrário.
 - **Lista Somente Negativos:**
Selecione a opção "Sim" para que apenas os itens com saldo negativo sejam impressos no relatório, ou "Não", caso contrário.
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional de peças.

Saldos em estoque.

Posição de estoques.

Este relatório permite a obtenção da informação da posição do estoque, por armazém, de cada produto, inclusive dos custos, de acordo com a parametrização.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os seguintes parâmetros necessários:

- **Aglutina Por:**

Selecione neste parâmetro como deseja agrupar e imprimir os itens selecionados, sendo:

- **Armazém:**

- Os itens serão agrupados por local de armazenagem, ou seja, por armazém

- **Filial:**

- Os itens selecionados serão agrupados por filial

- **Empresa:**

- Os itens serão agrupados por empresa

- **Lista Itens Zerados:**

Selecione a opção "Sim" para que os itens sem saldo sejam impressos no relatório, ou "Não", caso contrário.

- **Lista Quais Itens:**

Selecione quais itens deseja selecionar para impressão, sendo:

- **Todos:**

- Todos os itens selecionados, de acordo com a parametrização serão listados.

- **Positivos:**

Somente os itens com saldo positivo serão listados.

▪ **Negativos:**

Somente os itens com saldo negativo serão listados.

- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional de peças.

Posição de estoques.

Análise do estoque.

Este relatório permite a visualização dos estoques, item a item, com relação a saldo, empenho, entradas previstas e classificação ABC, de acordo com a parametrização.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os seguintes parâmetros necessários:
 - **TES que Atualiza Estoque:**
Selecione a opção "Considera" para que os produtos com TES, que atualizam o saldo em estoque, sejam considerados no relatório, ou "Desconsidera", caso contrário.
 - **Lista Saldo Zerado:**
Selecione a opção "Sim" para que os itens sem saldo sejam impressos no relatório, ou "Não", caso contrário.
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional de peças.

Análise do estoque.

Conferência de inventário.

Através deste relatório é possível apresentar as quantidades em saldo atuais e as quantidades inventariadas, calculando assim a diferença entre elas, conforme parametrização.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os parâmetros necessários
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional de peças.

Conferência do inventário.

Itens para inventário.

Este relatório possibilita a emissão de um formulário para facilitar a digitação das quantidades inventariadas, conforme parametrizações. Este relatório é conhecido também, como planilha de contagem.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os parâmetros necessários
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional de peças.

Itens para inventário.

Etiquetas para inventário.

Este programa possibilita a emissão de etiquetas de identificação para contagem do estoque, conforme parametrização do usuário.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os seguintes parâmetros necessários:
 - **Almoxarifado de / até:**
Nestes parâmetros o usuário deverá informar o intervalo de armazéns desejado para seleção e emissão dos registros. Caso não deseje selecionar os registros através do seu armazém, não deverá preencher este campo.
 - **Produto de / até:**
Nestes parâmetros o usuário deverá informar o intervalo de produtos desejado para seleção e emissão dos registros. Caso não deseje selecionar os registros através do código do produto, não deverá preencher este campo.
 - **Grupo de / até:**
Nestes parâmetros o usuário deverá informar o intervalo de grupos de produtos desejados para seleção e emissão dos registros. Caso não deseje

selecionar os registros através de seus grupos, não deverá preencher este campo.

- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional de peças.

Etiquetas para inventário

Itens reservados / Bloqueados.

Este relatório emite uma listagem dos itens reservados e bloqueados, por grupo de peças, dentro de um período delimitado pelo usuário.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os parâmetros necessários
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional de peças.

Itens reservados / bloqueados.

Saldos por armazém.

Este relatório permite a impressão dos saldos dos produtos, por armazém e por data, conforme a necessidade do usuário.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os seguintes parâmetros necessários:
 - **Data do saldo por armazém:**
Através deste parâmetro, o usuário deverá indicar a data desejada para visualização dos saldos dos produtos.
 - **Armazém:**
Através deste parâmetro, o usuário poderá selecionar o armazém desejado para listagem dos saldos dos produtos. Caso tenha optado por visualizar todos os armazéns, este parâmetro não deverá ser preenchido.
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional de peças.

Saldos por armazém.

ABC custo do estoque.

Este relatório emite uma listagem dos itens do estoque, permitindo selecionar apenas um ou todos os armazéns. O relatório é impresso por ordem decrescente de valor, ou seja, do item de maior custo ao de menor custo, levando em consideração o custo total e não o individual de cada item. O usuário poderá visualizar também, as quantidades disponíveis e não disponíveis para venda.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os seguintes parâmetros necessários:

- **Local:**

Neste parâmetro, o usuário deverá informar os armazéns desejados, para que a rotina selecione e imprima os itens encontrados. Se desejar visualizar todos os registros, independentemente do seu armazém, não deverá preencher este campo.

- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional de peças.

ABC custo de estoque.

Análise de estoque / dias.

Esta opção possibilita a emissão de um relatório gerencial de análise do estoque enfocando as vendas, os saldos do estoque, em andamento na oficina e garantia, por faixas de períodos, com quantidade de itens, valores de venda e custo e respectivos percentuais de representatividade sobre o total.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os seguintes parâmetros necessários:

- **Analítico por Faixa de Vendas:**

Informe quais faixas deseja visualizar analiticamente no relatório. Para tanto, informe, separados por uma barra "/", os números localizados à frente das faixas, no resumo do relatório. Portanto, se desejar imprimir analiticamente as faixas de 31 a 60 dias e 61 a 90 dias, ou seja, de 31 a 90 dias passados, deve-se informar o parâmetro da seguinte forma:

Analit, Faixas Vdas? 2/3.

- **Valores:**

Selecione se o valor a ser emitido no relatório considera "Preço de custo" ou "Preço de reposição". Independentemente da seleção, o relatório exibe também, os valores de venda por faixa.

- **Analítico Ordem:**

Selecione uma forma analítica de apresentação das informações no relatório, sendo possível:

- **Item (Grupo + Código):**

A forma analítica é ordenada primeiro pelos grupos de produtos e dentro deles, por ordem de código de produto.

- **Valor (Custo / Reposição):**

A forma analítica é ordenada pelos valores de custo ou reposição, conforme seleção do parâmetro Valores.

- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional de peças.

Análise estoque / dias.

1.1.1. Operacional oficina.

Relação de ordens de serviço.

Esta opção possibilita a emissão de relatório de ordens de serviço. Este relatório é uma eficaz ferramenta de apoio aos gestores do departamento de assistência técnica. Ele permite a visualização de informações sobre as ordens de serviço em diferenciadas formas de análise. Por ser muito flexível este é um dos relatórios mais utilizados pelo departamento de assistência técnica.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão deste relatório:

- Configure os seguintes parâmetros necessários:

- **Tipo de Tempo:**

Neste parâmetro, o usuário deverá informar o tipo de tempo, para que o sistema possa selecionar as ordens de serviço desejadas. Caso deseje emitir todas as ordens de serviço, ou opte por não utilizar este critério de seleção, não deverá preencher o parâmetro.

○ **Status do tipo de tempo:**

Neste parâmetro, o usuário deverá informar a situação do tipo de tempo que pretende emitir no relatório, de acordo com o seguinte critério:

▪ **Todos:**

Serão selecionadas todas as ordens de serviço existentes com o tipo de tempo informado, caso não tenha informado um tipo de tempo, todas as ordens serão listadas.

▪ **Aberta:**

Apenas as ordens de serviço abertas serão selecionadas para impressão.

▪ **Liberada:**

Apenas as ordens de serviço liberadas para o fechamento serão selecionadas para impressão.

▪ **Fechada:**

Somente as Ordens de Serviço fechadas serão selecionadas para emissão.

▪ **Cancelada:**

Neste caso, somente as Ordens de Serviço já canceladas serão selecionadas para emissão.

○ **Tipo de relatório:**

Neste parâmetro, o usuário deverá informar o nível de detalhamento desejado para o relatório, de acordo com o seguinte critério:

▪ **Resumido:**

Será impresso apenas um resumo com os totais, de acordo com a definição dos demais parâmetros.

▪ **Sintético:**

Além do resumo no final do relatório, serão listadas todas as ordens de serviço, com as seguintes informações:

- Data e Hora de Abertura
- Consultor da Abertura
- Código e Nome do proprietário do veículo
- Endereço do proprietário
- Chassi e Placa do veículo
- Data da liberação - Caso já tenha sido liberada
- Data do fechamento - Caso já tenha sido fechada
- Data do Cancelamento - Se o tipo de tempo apresentado foi cancelado
- Número da Nota fiscal - Caso já tenha sido fechada
- Total de peças e serviços
- Total dos seguintes tempos:

- Padrão
- Trabalhado
- Cobrado
- Vendido

▪ **Analítico:**

Além das informações apresentadas no nível "Sintético", serão listados todos os serviços executados e peças aplicadas no tipo de tempo dentro da ordem de serviço, onde podemos destacar as seguintes informações:

• **Serviços:**

- Tipo / Grupo / Código / Descrição do Serviço executado.
- Código e Nome do produtivo que executou o reparo.
- Tempos padrão, trabalhado, vendido e cobrado de cada serviço.
- Valor de cada serviço.

• **Peças:**

- Grupo, código e descrição do item aplicado.
- Quantidade requisitada.
- Produtivo que requisitou a peça.
- Valores unitário e total de cada ítem.

○ **Data a ser considerada:**

Este parâmetro trabalha em conjunto com os parâmetros "Data Inicial" e "Data Final", sendo que o usuário deverá informar qual das datas o sistema deverá considerar para a seleção das ordens desejadas, de acordo com o seguinte critério:

▪ **Abertura:**

Seleciona as ordens de serviço, de acordo com suas respectivas datas de abertura. Neste caso, uma ordem já fechada, liberada ou cancelada, com data de abertura dentro do intervalo especificado nos parâmetros "Data Inicial" e "Data Final", será listada no relatório.

▪ **Liberação:**

Seleciona as ordens de serviço, de acordo com suas respectivas datas de liberação (Disponibilização). Neste caso, uma ordem já fechada ou cancelada, com data de liberação dentro do intervalo especificado nos parâmetros "Data Inicial" e "Data Final", será listada no relatório.

▪ **Fechamento:**

Seleciona as ordens de serviço, de acordo com suas respectivas datas de fechamento. Neste caso, uma ordem cancelada, com data de fechamento dentro do intervalo especificado nos parâmetros "Data Inicial" e "Data Final", será listada no relatório.

- **Cancelamento:**

Seleciona as ordens de serviço, de acordo com suas respectivas datas de cancelamento. Neste caso, serão selecionadas para impressão todas as ordens de serviço com data de cancelamento dentro do intervalo especificado nos parâmetros "Data Inicial" e "Data Final".

- **Datas inicial e final:**

Nestes parâmetros o usuário deverá informar o intervalo desejado de datas para seleção das ordens de serviço que deseja imprimir. Caso deseje selecionar todas as ordens existentes, ou opte por não utilizar este critério de seleção, o usuário não deverá preencher estes campos.

- **Ordem de serviço inicial e final:**

Nestes parâmetros o usuário deverá informar o intervalo desejado de ordens de serviço para seleção das ordens de serviço que deseja imprimir. Caso deseje selecionar todas as ordens existentes, ou opte por não utilizar este critério de seleção, o usuário não deverá preencher estes campos.

- **Faturar para:**

Através deste parâmetro, o usuário poderá selecionar as ordens de serviço de um determinado cliente, para isso, basta informar aqui, o código do cliente desejado. As informações apresentadas dependerão dos demais parâmetros do relatório. Se este parâmetro não for informado, serão listadas as ordens de todos os clientes.

- **Marca:**

Este parâmetro possibilita ao usuário selecionar as ordens de serviço de acordo com a marca informada. Caso não seja informada nenhuma marca, serão selecionadas as ordens de serviço de todas as marcas, de acordo com os demais parâmetros do relatório.

- **Modelo:**

Este parâmetro possibilita ao usuário selecionar as ordens de serviço de acordo com o modelo informado. Caso não seja informado nenhum modelo, serão selecionadas as ordens de serviço de todos os modelo, de acordo com os demais parâmetros do relatório.

- **Identificação do veículo:**

Neste parâmetro, o usuário poderá informar a identificação de um determinado veículo, neste caso, serão selecionadas apenas as ordens de serviço do veículo informado. As formas de identificação do veículo são:

- Através da Placa
- Através do Chassi
- Através do Código de Frota
- Através do Código Interno

Caso não seja informada nenhuma identificação, serão listadas todas as ordens de serviço, de acordo com os demais parâmetros do relatório.

○ **Consultor da abertura:**

Este parâmetro possibilita ao usuário selecionar as ordens de serviço de acordo com o consultor que as abriu. Caso não seja informado nenhum código de consultor, serão selecionadas as ordens de serviço de todos os consultores, de acordo com os demais parâmetros do relatório.

○ **Consultor do fechamento:**

Este parâmetro possibilita ao usuário selecionar as ordens de serviço de acordo com o consultor que as fechou. Caso não seja informado nenhum código de consultor, serão selecionadas as ordens de serviço de todos os consultores cadastrados, de acordo com os demais parâmetros do relatório.

○ **Produtivo:**

Este parâmetro possibilita ao usuário selecionar as ordens de Serviço de acordo com os produtivos que nelas trabalharam, serão listadas apenas informações dos serviços executados pelo produtivo informado aqui. Caso não seja informado nenhum código de produtivo, serão selecionadas as ordens de serviço de todos produtivos, de acordo com os demais parâmetros do relatório.

○ **Valor interno:**

Através deste parâmetro o usuário deverá informar se deseja que os valores das vendas internas sejam ou não apresentados no relatório, de acordo com o seguinte critério:

- Sim - Os valores resultantes das vendas internas serão listados no relatório.
 - Não - Os valores resultantes das vendas internas não serão listados no relatório.
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional de oficina.

Relação de ordens de serviço.

Ficha curricular.

Através deste relatório é possível visualizar o histórico de passagens de um ou de todos os veículos pelo departamento de assistência técnica da empresa. O usuário poderá optar pela listagem de todas as ocorrências por passagem, serviços e peças aplicadas. O relatório permite ainda, a emissão por intervalo, por marca e modelo de veículo.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão do relatório:

- Preencha os seguintes parâmetros:
 - **Data inicial e final:**
Através destes campos "Data Inicial" e "Data Final", é possível determinar um período para emissão dos registros selecionados.
 - **Cliente:**
Este parâmetro permite ao usuário informar um cliente, para que somente os seus registros sejam selecionados para emissão.
 - **Marca:**
A informação deste parâmetro permite ao usuário emitir apenas os registros selecionados dos veículos da marca informada. Caso não informe nenhuma marca, todos os registros serão selecionados, independentemente de sua marca.
 - **Modelo:**
A informação deste parâmetro permite ao usuário emitir apenas os registros selecionados dos veículos com o modelo informado. Caso não informe nenhum modelo, todos os registros serão selecionados para emissão.
 - **Identificação do veículo:**
Através deste parâmetro o usuário poderá selecionar os registros de um único veículo para emissão da ficha curricular. Para tal, basta que o usuário informe o chassi, placa ou código de frota do veículo desejado.
 - **Mostra valor de peças:**
Através deste parâmetro, o usuário deverá informar ao sistema se deseja [S], ou não [N], que o relatório seja emitido com valores de peças.
 - **Mostra valor de serviços:**
Através deste parâmetro, o usuário deverá informar ao sistema se deseja [S], ou não [N], que o relatório seja emitido com valores de serviços.

- **Mostra observações da ordem de serviço:**

Através deste parâmetro, o usuário deverá informar ao sistema se deseja [S], ou não [N], que as observações digitadas nas ordens de serviço sejam emitidas no relatório.

- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional de oficina.

Ficha curricular.

Veículos atendidos na oficina.

Este relatório possibilita emitir uma listagem dos veículos já atendidos no departamento de assistência técnica da empresa. De acordo com suas necessidades o usuário poderá selecionar para emissão os registros segundo os seguintes critérios:

- Marca
- Modelo
- Proprietário
- Data

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão do relatório:

- Configure os seguintes parâmetros:

- **Marca:**

Neste parâmetro, o usuário deverá informar qual é a marca dos veículos para listagem dos registros selecionados. Se não informar uma marca neste parâmetro, todos os veículos serão listados, de acordo com os demais critérios de seleção.

- **Modelo:**

Se optar pela utilização deste parâmetro, o usuário deverá informar um modelo de veículo para listagem dos registros selecionados. Se nenhum modelo de veículo for informado, todos serão listados, de acordo com os demais critérios de seleção.

○ **Proprietário:**

Neste parâmetro poderá ser informado o proprietário dos veículos para os quais deseja visualizar os atendimentos. Caso não tenha optado em utilizar este critério de seleção, o usuário não deverá preencher o campo.

○ **Datas:**

Este parâmetro possibilita ao usuário informar um intervalo de datas para emissão dos registros selecionados dentro de um determinado período.

- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Operacional de oficina.

Veículos atendidos na oficina.

Garantia.

Garantia solicitada.

Este relatório possibilita emitir uma relação das solicitações de garantia e cupons de revisão enviados à montadora. A seleção dos registros para emissão poderá ser feita através de vários critérios.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão do relatório:

- Configure os seguintes parâmetros:

○ **Data a considerar:**

Neste parâmetro o usuário deverá informar como deseja efetuar a seleção dos registros para impressão, seguindo o seguinte critério:

- Data do fechamento dos reparos - Considera para seleção dos registros a data de fechamento da ordem de serviço.
- Data de transmissão - Considera para seleção dos registros a data de transmissão da ordem de serviço.

○ **Data inicial e final:**

Através destes parâmetros o usuário poderá definir um intervalo para seleção dos registros desejados.

○ **Ordem de serviço inicial e final:**

Estes parâmetros permitem ao usuário definir um intervalo de ordens de serviço para seleção dos registros desejados.

○ **Considerar:**

Através deste parâmetro o usuário deverá informar o tipo de registro que deseja selecionar para impressão, de acordo com o seguinte critério:

- Solicitadas - Indica ao sistema que apenas os registros de solicitação de garantia devem ser selecionados para impressão.
- Cupom de revisão - Indica ao sistema que apenas os registros dos cupons de revisão devem ser selecionados para impressão.
- Ambas - Indica ao sistema que os dois tipos de registros citados acima devem ser selecionados para impressão.

○ **Impressão agrupada:**

Através deste parâmetro o usuário poderá selecionar como quer que o relatório seja impresso, de acordo com o seguinte critério:

- Sim - Indica ao sistema para imprimir quantas ordens de serviço couberem em uma página.
- Não - Indica ao sistema para imprimir uma ordem de serviço por página.

- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Garantia.

Garantia solicitada.

Relação de débitos e créditos.

Este relatório possibilita emitir uma relação dos débitos e créditos efetuados pela montadora, em consequência das solicitações de garantia transmitidas. Ele deverá ser emitido sempre após a atualização do arquivo enviado pela montadora com as informações referentes a garantia.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão do relatório:

- Configure os seguintes parâmetros:

- **Data inicial e final:**

- Através destes parâmetros o usuário poderá definir um período para seleção dos registros desejados.

- **Considerar:**

- Através deste parâmetro o usuário deverá informar o tipo de registro que deseja selecionar para impressão, de acordo com o seguinte critério:

- Solicitadas - Indica ao sistema que apenas os registros de solicitação de garantia devem ser selecionados para impressão.
 - Cupom de revisão - Indica ao sistema que apenas os registros dos cupons de revisão devem ser selecionados para impressão.
 - Ambas - Indica ao sistema que os dois tipos de registros citados acima devem ser selecionados para impressão.

- **Transmitidas:**

- Neste parâmetro o usuário deverá indicar se imprime as garantias transmitidas ou não, ou se os dois tipos de registros deverão ser impressos, de acordo com o seguinte critério:

- Sim - Lista apenas as ordens transmitidas
 - Não - Não lista as ordens transmitidas
 - Ambas - Os dois tipos de registro deverão ser listados

- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Garantia.

Débitos e Créditos.

Movimento de cupom de revisão.

Este relatório permite a emissão dos lançamentos de débitos e créditos dos cupons de revisão possibilitando a análise de possíveis duplicidades.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão do relatório:

- Configure os seguintes parâmetros:
 - **Marca:**
Neste parâmetro o usuário deverá informar a marca desejada para seleção dos registros.
 - **Datas inicial e final:**
Através destes parâmetros o usuário poderá definir um intervalo de datas para seleção dos registros desejados..
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.
- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Garantia.

Movimento de cupons de revisão.

1.1.2. Gerencial.

Posição de venda e resultados.

Este relatório possibilita a visualização das vendas e do resultado obtido, permitindo uma grande flexibilidade de formatação. O usuário poderá imprimir desde um resumo, até um relatório detalhado, podendo enxergar, se necessário, o resultado de cada venda efetuada dentro do período desejado. Verticalmente ele é dividido em quatro níveis:

- Total de Vendas - Exibe o valor geral das vendas dentro do período desejado
- Veículos - Exibe o valor das vendas de veículos. Na forma mais analítica agrupa os valores por modelos.
- Peças - Exibe os valores das vendas de peças, tanto de balcão como de oficina. Em sua forma mais analítica agrupa os valores por grupo de peças
- Serviços - Exibe o valor das vendas de serviço. Em sua forma mais analítica agrupa os valores por tipo de serviço

Horizontalmente o relatório começa exibindo o valor total das vendas dentro do período, depois deduz os valores com impostos (ICMS/PIS/COFINS/ISS), despesas, custos, obtendo o resultado final.

O relatório também apresentará o total de outras vendas e de devoluções, esta última, apenas se solicitado.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão do relatório:

- Configure os seguintes parâmetros:
 - **Datas inicial e final:**
Nestes parâmetros o usuário deverá definir o intervalo de datas desejado para visualização do resultado das vendas.
 - **Valores:**
Neste parâmetro o usuário poderá escolher com qual moeda, entre as cinco possíveis, o relatório será emitido.
 - **Tipo de relatório:**
Neste parâmetro o usuário deverá informar qual o nível de detalhamento escolhido para emissão do relatório, de acordo com o seguinte critério:
 - **Resumido:**
Será exibido apenas um resumo apresentando os totais por departamento.
 - **Sintético:**
Este tipo de impressão apresenta os totais por departamento, subdivididos em:
 - Veículos
 - Peças Balcão
 - Peças Oficina
 - Público
 - Garantia
 - Interno

- Serviços
 - Público
 - Garantia
 - Interno
- Despesas Acessórias
 - Veículos
 - Balcão
 - Oficina
- Outras Vendas
 - Serviços
 - Outros
- Ativo imobilizado
- Devoluções

▪ **Analítico:**

Este tipo de impressão apresenta os totais por departamento com todas as subdivisões do nível sintético, subdivididos por grupo de peças e tipos de serviço.

○ **Totaliza por:**

Neste parâmetro o usuário deverá informar como deseja totalizar os grupos do relatório, seguindo o seguinte critério:

▪ **Grupo:**

Os valores serão totalizados por grupos de produto e tipos de serviço

▪ **Cliente:**

Os valores serão agrupados por cliente

▪ **Nota Fiscal:**

Os valores serão exibidos por nota fiscal

Este parâmetro só terá efeito se o usuário tiver escolhido o tipo de relatório analítico.

○ **Resume vendas por:**

Neste parâmetro o usuário poderá optar por imprimir um resumo das vendas ocorridas dentro do período, seguindo o seguinte critério:

- Não mostrar - Não imprime o resumo.
- Cond. Pagto./Vendedor - Imprime o resumo agrupando os valores por condição de pagamento e vendedor.
- Cond. Pagto./Centro de Custo - Imprime o resumo agrupando os valores por condição de pagamento e centro de custo.
- Centro de Custo/Vendedor - Imprime o resumo agrupando os valores por centro de custo e vendedor.

○ **Totais de entrada no pagamento:**

Este parâmetro se destina a informar ao sistema se os valores das entradas pagas pelos clientes, no momento da operação de venda, serão ou não impressos no relatório, de acordo com o seguinte critério:

- Sim - Os valores das entradas serão exibidos no relatório
- Não - Os valores das entradas não serão exibidos no relatório

○ **Deduz devolução:**

Neste parâmetro o usuário deverá informar se sobre os valores das vendas serão ou não deduzidos os valores das devoluções, de acordo com o seguinte critério:

- Sim - Os valores das devoluções serão deduzidos do valor das vendas
- Não - Os valores das devoluções não serão deduzidos do valor das vendas

- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Gerenciais.

Posição de venda e resultados.

Liberações de venda.

Este relatório é uma importante ferramenta de análise gerencial, pois possibilita imprimir uma relação das liberações de venda efetuadas dentro de um determinado período. Isto permitirá ao gestor acompanhar o nível de desconto concedido em cada departamento da empresa, ajustando-o quando necessário.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão do relatório:

- Configure os seguintes parâmetros:

○ **Datas inicial e final:**

Através destes parâmetros, o usuário poderá definir o período desejado para visualização das liberações de venda efetuadas.

○ **Usuário inicial e final:**

Estes parâmetros possibilitam selecionar um grupo de usuários para seleção das liberações de venda desejadas.

○ **Cliente:**

Através deste parâmetro o usuário poderá selecionar liberações de venda efetuadas para um único cliente. Para que isto ocorra, o usuário deverá informar neste campo o código do cliente desejado.

○ **Apresentação:**

Através deste parâmetro o usuário indicará ao sistema, de qual ou quais departamentos deverão ser selecionadas as liberações para emissão, de acordo com o seguinte critério:

- Tudo - Serão selecionadas para impressão, liberações de todos os departamentos da empresa.
 - Somente peças - Serão selecionadas para impressão apenas liberações efetuadas sobre peças dentro da empresa.
 - Somente serviços - Serão selecionadas para impressão apenas liberações efetuadas sobre serviços dentro da empresa.
 - Somente veículo - Serão selecionadas para impressão apenas liberações efetuadas sobre veículos dentro da empresa.
 - Veículo e Peças - Serão selecionadas para impressão apenas liberações efetuadas sobre veículos ou peças dentro da empresa.
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Gerenciais.

Liberações de venda.

Análise do produtivo.

Este relatório apresenta uma análise detalhada sobre o trabalho realizado por cada produtivo dentro de um período. Além dos tempos envolvidos, também serão impressos diversos índices que traduzem a eficiência e a produtividade

alcançada por cada um deles. Desta forma, o responsável pelo departamento de assistência técnica poderá distribuir com maior eficiência os trabalhos a serem efetuados.

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão do relatório:

- Configure os seguintes parâmetros:

- **Tipo de relatório:**

- Neste parâmetro, o usuário deverá informar o nível de detalhamento desejado para impressão do relatório, de acordo com o seguinte critério:

- **Resumido:**

- Será apresentado um resumo por tipo de serviço, com totais dos tempos padrão e trabalhados.

- **Sintético:**

- Além de apresentar o resumo por tipo de serviço, serão exibidos também todos os tempos e análises existentes no relatório. Para entendê-los, consulte a legenda.

- **Analítico:**

- Exibe todas as informações do nível "Sintético", além de apresentar todos os serviços executados pelo produtivo. Podemos destacar as principais informações:

- Número da ordem de serviço
 - Situação do serviço, de acordo com o seguinte critério:
 - A = Aberto
 - F = Fechado
 - D = Disponibilizado (Liberado)
 - C = Cancelado
 - Tipo de Tempo
 - Data / Hora Inicial
 - Data / Hora Final
 - Tipo de registro, de acordo com o seguinte critério:
 - O = Hora normal. realizada dentro do período de trabalho
 - E = Hora extra, realizada fora do período de trabalho
 - Código e descrição do serviço executado
 - Tempos:
 - Padrão
 - Aplicado
 - Cobrado
 - Vendido

- Ausente

- **Datas inicial e final:**

Através destes parâmetros o usuário poderá definir um período para análise do movimento dos produtivos.

- **Funcionário:**

Este parâmetro permite ao usuário informar apenas o código do produtivo que deseja visualizar. Neste caso, serão selecionados apenas os registros do funcionário informado. Caso tenha optado por visualizar todos os produtivos, não deverá preencher o campo.

- **Imprime legenda:**

Este parâmetro permite ao usuário optar entre imprimir ou não a legenda no final do relatório, de acordo com o seguinte padrão:

- SIM - A legenda será impressa no final do relatório.
- NÃO - A legenda não será impressa no final do relatório.

- **Status do tipo de tempo:**

Este parâmetro possibilita ao usuário escolher qual situação dos Tipos de Tempo deverá ser impressa no relatório, de acordo com o seguinte critério:

- **Todos:**

- Serão selecionados todos os registros, de acordo com o restante da parametrização desejada pelo usuário.

- **Aberta:**

- Serão selecionados apenas os registros ainda abertos, de acordo com o restante da parametrização desejada pelo usuário.

- **Liberada:**

- Serão selecionados todos os registros já liberados para fechamento, de acordo com o restante da parametrização desejada pelo usuário.

- **Fechada:**

- Serão selecionados todos os registros já fechados, de acordo com o restante da parametrização desejada pelo usuário.

- **Cancelada:**

- Serão selecionados todos os registros cancelados, de acordo com o restante da parametrização desejada pelo usuário.

- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

Relatórios

Gerenciais.

Análise do produtivo.

Metas de venda.

Este relatório possibilita aos gestores do negócio, realizar um acompanhamento diário das metas de venda definidas previamente. Além de informar a meta de venda diária desejada, o relatório ainda fornece informações como, "Ponto de Equilíbrio", "Realizado", "% Diário" e "% do Mês".

A seguir serão apresentados os procedimentos necessários para emissão do relatório:

- Configure os seguintes parâmetros:
 - **Mês:**
Neste parâmetro o usuário deverá informar o mês desejado para listagem das metas de venda.
 - **Ano:**
Neste parâmetro, o usuário deverá informar de qual ano deseja listar as metas de venda.
 - **Lista sábado:**
Através deste parâmetro, o usuário deverá informar se deseja imprimir as vendas também para os sábados existentes no mês ou não, de acordo com o seguinte critério:
 - **SIM** - Deverá listar as vendas nos sábados existentes no mês
 - **NÃO** - Não deverá listar as vendas nos sábados existentes no mês
- Em seguida, clique em cada uma das pastas apresentadas na janela de emissão do relatório para configurar a impressão.

Nestas pastas é possível selecionar o tipo de impressão (em disco, via spool etc.), definir quais campos do cadastro serão emitidos pelo relatório, criar filtros para a emissão, etc.

- Confira as configurações e confirme a impressão do relatório.

Selecione as seguintes opções:

***Relatórios
Gerenciais.
Metas de venda.***

2. Glossário por ordem alfabética.

Terminologia - Área de veículos.

Apontamento – É uma nomenclatura muito difundida no segmento de concessionárias. Sua aplicação está diretamente ligada à execução de reparos nos veículos atendidos. Quando existe a necessidade de execução de um reparo, existe também, a necessidade de se indicar (*apontar*), qual funcionário irá executá-lo, desta forma, diz-se que o funcionário tal está *apontado* (executando), tal serviço.

Bandeira da concessão – Quando se diz que uma empresa atende a uma determinada bandeira, na verdade está se dizendo que a empresa tem a concessão de uma montadora para representá-la na comercialização de seus produtos. Neste caso, a *bandeira* é uma forma metafórica de indicar a marca que a concessionária representa.

Box – São espaços físicos demarcados dentro do departamento de assistência técnica da empresa, mais especificamente na oficina, que visam o atendimento de um veículo durante a execução dos reparos necessários. Dependendo da estrutura organizacional da empresa, eles poderão ser numerados, setorizados (mecânica / pintura / acessórios) e controlados. Desta forma, o controle do fluxo de veículos poderá ser controlado mais eficientemente.

C.D.C.I. – CRÉDITO DIRETO AO CONSUMIDOR, COM INTERVENIÊNCIA, é um tipo de empréstimo onde o lojista mantém o seu capital de giro e recebe à vista, o valor da venda. Além disso, como a nota fiscal é emitida pelo valor da compra à vista, não sofre os encargos que poderiam onerar a operação. Já o cliente, tem prazos mais convidativos e escolhe, na própria loja, a forma de pagamento que melhor atende as suas necessidades. Assim, o lojista aprova o crédito, recebe as prestações e tem apoio para aumentar suas vendas.

Catálogo eletrônico – Como o próprio nome já diz, trata-se de um catálogo de produtos não convencional, ou seja, é um catálogo em meio eletrônico, geralmente um CDROM. Esta ferramenta é muito utilizada pelo pessoal de atendimento para consulta.

Consultor Técnico – Conhecido como consultor técnico, recepcionista ou atendente, é o elemento dentro da empresa responsável pelo atendimento ao cliente. Este profissional, além do atendimento também será responsável pelo diagnóstico do veículo, contatos com o cliente e entrega do veículo depois de devidamente testado.

Franquia – É conhecido por franquista o valor ou percentual definido na apólice pelo qual o segurado fica responsável em caso de sinistro de perda parcial. Os demais valores cobrados pela realização dos reparos são cobertos pelo seguro.

Garantista – Conhecido como garantista, este funcionário é o responsável pelos processos de solicitação de garantia à montadora. Cabem a ele responsabilidades que vão desde o envio até o recebimento do crédito das garantias pagas pela montadora, bem como analisar

e se necessário, refazer um processo rejeitado. Por ser substancial o fluxo de garantias dentro de uma concessionária de veículos, entende-se que este funcionário tem relevante importância dentro do processo.

Montadoras – São empresas multinacionais que se instalaram no país com a finalidade de fabricar e fornecer veículos automotores para o mercado revendedor. São instituições muito fortes, geralmente de capital aberto com responsabilidades que vão desde a criação de um novo modelo, até a concessão de linhas de crédito para financiamento. Com todas essas atribuições, seria desnecessário ressaltar a importância dessas empresas na economia do país e na geração de empregos, diretos e indiretos.

O.S. – Também conhecidas como ordem de serviço, são documentos fiscais que acompanham o veículo desde sua chegada até a saída da empresa. Na ordem de serviço devem ser relacionados os reparos que deverão ser efetuados no veículo, bem como as peças utilizadas e informações relevantes sobre o veículo.

Prisma – Os prismas são objetos numerados, geralmente de cores diferentes, que são colocados sobre o teto do veículo no momento do atendimento ao cliente. Eles tem o objetivo de identificar o veículo dentro da empresa, e em alguns casos realizar uma separação das equipes de atendimento, também conhecidas como células de reparo.

Produtivos – São os profissionais que trabalham sob o regime de produtividade, ou seja, são remunerados através das horas trabalhadas dentro de um período pré estabelecido.

Recall – É uma medida adotada pelas montadoras alertando os consumidores sobre prováveis defeitos de fabricação apresentados em seus produtos visando a substituição dos componentes eventualmente comprometidos. Esta medida visa a prevenção e a reparação dos danos apresentados em decorrência de defeitos de fabricação, que colocam em risco a saúde e a segurança do consumidor, sendo que qualquer dano em virtude desse defeito será de inteira responsabilidade do fornecedor. Dessa forma, evidencia-se a importância do *recall*, que visa informar, orientar, prevenir e reparar danos.

RENAVAM – Registro Nacional de Veículos Auto Motores. Número Código do Veículo. Este código é como se fosse o C.P.F. do veículo. Através dele pode-se obter informações vitais sobre a vida do veículo, como: Multas, impostos e ocorrências furto ou roubo.

Segmento – Também conhecido como versão em algumas montadoras, nada mais é do que uma divisão dos modelos de veículos existentes. São utilizados para separar diferenças de acabamento e motorização em veículos do mesmo modelo.

Seguro - Denomina-se contrato de seguro aquele que estabelece para uma das partes, mediante recebimento de um prêmio da outra parte, a obrigação de pagar a esta, ou à pessoa por ela designada, determinada importância, no caso da ocorrência de um evento futuro e incerto ou de data incerta, previsto no contrato.

Tempario – São os códigos de reparo (serviços) com seus respectivos tempos de execução utilizados pelas montadoras com o objetivo de nortear o trabalho dos profissionais das concessionárias, responsáveis pela distribuição e execução dos reparos.