

## 1. REFERÊNCIA

Item	: 010
Descrição	: <b>Expedição - Agendamento de transporte – {8} Não cumprindo coleta, após segundo agendamento, indicador de ação do CS</b>
Responsável	: Erike Yuri da Silva
Item Requisito	: 2.1.10

## 2. OBJETIVO

Este projeto lógico visa estabelecer um mecanismo eficiente para gerenciar e tomar ações em situações críticas onde a segunda tentativa de coleta de mercadoria pela transportadora falha, dando continuidade ao fluxo definido nos PL\_008 (Primeira Coleta) e PL\_009 (Segunda Coleta). O objetivo principal é notificar proativamente a área de Customer Service (CS) sobre a falha da segunda coleta, permitir o agendamento e acompanhamento de uma terceira coleta (Coleta 3) dentro do TOTVS Protheus, e possibilitar a troca da transportadora no próprio cockpit de expedição, garantindo que todas as informações essenciais sejam comunicadas adequadamente para minimizar novos atrasos e impactos na operação logística e na satisfação do cliente.

Este desenvolvimento se baseia e estende a infraestrutura e a lógica já implementadas para as coletas anteriores, consolidando a gestão de exceções no Cockpit de Expedição.

## 3. DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO

A implementação deste requisito demandará a adição de novas funcionalidades e a adaptação de componentes existentes dentro do TOTVS Protheus, com foco contínuo no "cockpit" de expedição, conforme detalhado e abordado nos PL\_002, PL\_008 e PL\_009.

### 3.1. Criação e Gestão do Campo "Data Prévia de Coleta 3" no Cockpit de Expedição

Para permitir o agendamento de uma terceira data de coleta, após falhas nas duas primeiras, um campo específico será implementado no cockpit de Expedição.

**Componente:** Este novo campo será integrado à tela do cockpit de Expedição. Para usar ou modificar este campo, o operador deverá estar no registro do processo de expedição onde a segunda coleta falhou.

#### **Campos Envolvidos:**

- **Data Prévia de Coleta 3:** Este será o campo principal para o reagendamento. Será acompanhado por dois campos de preenchimento automático para indicar o momento da solicitação (hora) e o usuário que realizou a solicitação (usuário).
- **Tipo de Dado:** Data (com formato DD/MM/AAAA) para o campo "Data Prévia de Coleta 3". Também um campo de hora para indicar qual horário foi informado, e um campo identificação de qual usuário do sistema solicitou (vide detalhes de campos no PL\_002).
- **Condição para Preenchimento:** Este campo só ficará disponível para preenchimento ou edição quando a segunda coleta (gerenciada pelo PL\_009) não tiver sido realizada. Isso será determinado pela geração automática de uma nova divergência indicando a falha da Coleta 2 (conforme o item 3.3 deste PL\_010). Desta forma, a opção de agendar uma terceira coleta só aparece nos casos de exceção onde a segunda tentativa falhou.

### 3.2. Criação do Campo para Confirmação da Terceira Coleta no Cockpit

Para registrar que a terceira coleta foi realmente realizada, um campo de confirmação será adicionado ao cockpit.

**Componente:** Assim como o campo de agendamento da Coleta 3, este campo também fará parte da tela do cockpit de Expedição.

**Campos Envolvidos:** Um novo campo, "Data de Confirmação da Coleta 3", será criado para registrar quando a terceira coleta foi efetivamente confirmada (ou realizada), e mais 2 campos para indicar quando e quem confirmou, estes dois campos serão preenchidos automaticamente.

- **Tipo de Dado:** Data (com formato DD/MM/AAAA). Também um campo de hora para indicar qual horário foi informado, e um campo identificação de qual usuário do sistema solicitou (vide detalhes de campos no PL\_002). A recomendação é um campo de data/hora, pois oferece rastreabilidade.

#### Lógica e Validações Essenciais:

- **Preenchimento Manual:** Este campo deverá ser preenchido manualmente pela equipe de logística/expedição assim que a transportadora confirmar ou realizar a terceira coleta.
- **Dependência de Agendamento:** Só poderá ser preenchido após a "Data Prévia de Coleta 3" ter sido devidamente informada no sistema, assegurando a sequência lógica do processo.
- **Impacto no Fluxo Operacional:** A confirmação da terceira coleta é um ponto importante no processo. Sua realização automática deverá:
  - **Atualizar Status:** Mudar o status do pedido/remessa na tabela de tracking de expedição para indicar que a "Coleta 3" foi realizada com sucesso.
  - **Desativar Divergência:** Sinalizar que a divergência gerada pela falha da Coleta 2 foi resolvida.

### 3.3. Desenvolvimento da Regra para Validação da Segunda Coleta e Geração, Geração de Divergência Automática e Indicador de Ação para o CS de Divergência Automática

Este é um dos pontos mais importantes do PL\_010, pois ele identifica as falhas após a segunda tentativa e alerta a equipe de Customer Service.

**Regra de Validação:** Será desenvolvida uma rotina automática (similar à do PL\_009 para a Coleta 1) para verificar se a Data de Confirmação da Coleta 2 (do PL\_009) foi registrada após a Data Prévia de Coleta 2 (do PL\_009) ter sido informada. Esta verificação será feita de forma agendada (via Schedule, item 3.4 deste PL\_010), geralmente ao final do dia agendado para a Coleta 2 ou em um horário limite, se a confirmação não aparecer.

#### Geração de Divergência Automática:

- **Registro:** Se a validação mostrar que a segunda coleta não ocorreu, o sistema criará uma nova divergência automática na tabela de tracking de expedição, vinculada ao pedido ou remessa.
- **Legenda e Detalhamento:** Esta nova divergência terá uma "legenda" clara sobre o motivo da falha da segunda coleta (por exemplo, "Falha 2ª Coleta - Transportadora não compareceu"). Haverá um campo para selecionar motivos pré-definidos (configuráveis, conforme o PL\_009) e um campo de texto livre para detalhes adicionais.

- **Apresentação no Cockpit:** A divergência da falha da Coleta 2 e sua legenda serão mostradas de forma visível na tela do cockpit de Expedição, com algum destaque visual para chamar a atenção dos operadores e, crucialmente, da equipe de Customer Service, pois deverá aparecer em seu card.

**Indicador de Ação para o CS:** A criação desta divergência de falha da segunda coleta ativará um indicador visual específico no Cockpit de Expedição. Este indicador servirá para alertar a equipe de Customer Service que aquele pedido/nota requer uma ação imediata (conforme o ponto {8} da descrição original). A ação exata a ser tomada pelo CS (como contatar o cliente) será definida nos procedimentos da BARENTZ, mas o sistema proverá o alerta e a informação para iniciar o processo de resolução.

**Gatilho para Coleta 3:** A geração desta divergência para a falha da Coleta 2 também será o gatilho que liberará a funcionalidade de agendamento da Data Prévia de Coleta 3 (item 3.1).

### 3.4. Possibilidade de Troca da Transportadora no Cockpit

Uma funcionalidade importante após a falha da segunda coleta é a possibilidade de trocar a transportadora. A interface do Cockpit de Expedição permitirá que o usuário autorizado mude a transportadora associada ao pedido ou remessa diretamente na tela. Essa função deve manter o histórico dos agendamentos anteriores (Coleta 1 e 2 e suas divergências) enquanto associa o pedido a uma nova transportadora para a terceira tentativa ou outras medidas.

### 3.5. Gerenciamento Manual da Carta de Correção

É importante notar que, conforme a descrição original do PL\_010 (item 3.4), não haverá geração automática de carta de correção pelo sistema, caso a nota fiscal já tenha sido gerada. Este procedimento deve ser feito manualmente pela equipe da BARENTZ. Além disso, o sistema não registrará automaticamente o motivo da carta de correção. O motivo, caso necessário, deve ser informado manualmente no Cockpit pelo usuário, talvez usando o campo de observações ou associando-o a uma nova legenda de divergência específica para registrar o impacto da carta de correção.

## 4. INTERFACE

A interface para todas as funcionalidades deste projeto lógico será a tela centralizada do Cockpit de Expedição, a nova tela em MVC descrita na Proposta Comercial (item 2.1.2) e no PL\_002.

### 4.1. Tela de Manutenção da 3ª Coleta da Transportadora

- Uma nova seção ou grupo de campos será adicionado à tela principal do Cockpit de Expedição para gerenciar a terceira coleta.
- Esta seção incluirá o campo Data Prévia de Coleta 3 e seus campos de auditoria.
- O campo Data de Confirmação da Coleta 3, com seus campos de auditoria, também será apresentado aqui ou em uma seção próxima.
- A possibilidade de editar ou visualizar os campos da 3ª coleta dependerá da lógica de divergência da Falha da 2ª Coleta (item 3.3), sendo ativada apenas quando essa divergência ocorrer.

### 4.2. Visualização de Divergências e Indicador de Ação do CS

- O cockpit de Expedição continuará mostrando as divergências de coleta, incluindo a nova divergência de "Falha da 2ª Coleta" criada por este PL\_010.
- Pedidos ou Notas com a divergência de "Falha da 2ª Coleta" serão visualmente destacados.
- A legenda da divergência, explicando o motivo da falha da segunda coleta, será exibida, possivelmente com as opções pré-definidas e o campo de texto livre.

- O indicador de ação para o CS (ponto {8}) será mostrado de forma clara nesta visualização, servindo como um alerta para a equipe de Customer Service.

#### 4.3. Funcionalidade de Troca de Transportadora

- Um botão ou opção clara será adicionado na interface do Cockpit de Expedição (provavelmente associado ao item com a divergência de Falha da 2ª Coleta) para permitir que usuários autorizados troquem a transportadora do processo.
- Ao selecionar uma nova transportadora, o sistema deverá atualizar a informação e garantir que futuras comunicações (como o envio de informações pré-faturamento para a 3ª Coleta) sejam direcionadas para a transportadora correta.

Estas novas interfaces seguirão o mesmo estilo visual e de uso do Cockpit de Expedição (PL\_002) e complementarão as telas para as coletas 1 (PL\_008) e 2 (PL\_009), garantindo uma experiência de usuário consistente.

### 5. BENEFÍCIOS CHAVES DESTA IMPLEMENTAÇÃO

A implementação deste projeto lógico para gerenciar as falhas da segunda coleta, agendar a terceira, alertar o CS e permitir a troca de transportadora trará vários benefícios importantes para a BARENTZ, somando-se aos ganhos dos PL\_008 e PL\_009:

**Gerenciamento de Exceções Críticas:** Fornece uma forma estruturada de lidar com situações de falha após duas tentativas de coleta, que são momentos de alto impacto.

**Alerta Proativo para o CS:** O indicador de ação automático informa o Customer Service imediatamente sobre a falha crítica, permitindo que eles ajam rapidamente para resolver o problema com o cliente.

**Flexibilidade Operacional:** A capacidade de agendar uma terceira coleta e, especialmente, de trocar a transportadora no cockpit, dá mais opções à logística para superar obstáculos.

**Comunicação Aprimorada:** Garante que informações essenciais cheguem à transportadora (a mesma ou uma nova) mesmo na terceira tentativa e antes do faturamento, diminuindo a chance de novas falhas por falta de dados.

**Visibilidade e Controle Reforçados:** A nova divergência para a falha da segunda coleta e o indicador do CS melhoram a visibilidade sobre os processos que estão com problemas, facilitando a identificação de onde estão os gargalos e ajudando na tomada de decisões baseadas em dados.

**Geração de Indicadores Detalhados:** Coletar dados sobre falhas na segunda coleta, agendamentos de terceira coleta e trocas de transportadora na tabela de tracking aumenta a quantidade de dados para análise (por exemplo, em ferramentas de BI), o que ajuda a entender as causas dos problemas recorrentes e a melhorar continuamente os processos.

**Redução de Custos e Atrasos:** Ao permitir uma gestão mais rápida e informada das falhas de coleta, o projeto ajuda a reduzir os atrasos nas entregas e os custos causados por ineficiências na logística.

Em resumo, o PL\_010 é essencial para completar a funcionalidade do Cockpit de Expedição, transformando uma exceção complexa em um processo que pode ser bem gerenciado e otimizado dentro do TOTVS Protheus.

## 6. APROVAÇÃO

Nome	Data	Assinatura

Observações: