



## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0213.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GESTÃO DO RELACION. COM O CLIENTE

Processo: INDEFERIR ORDEM DE COMPRA – DIRETOR

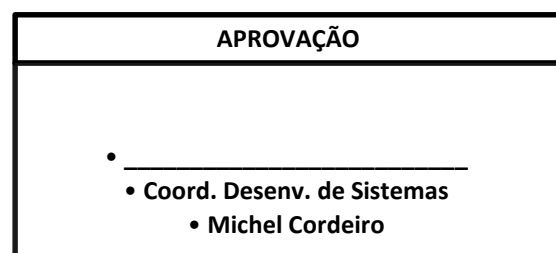
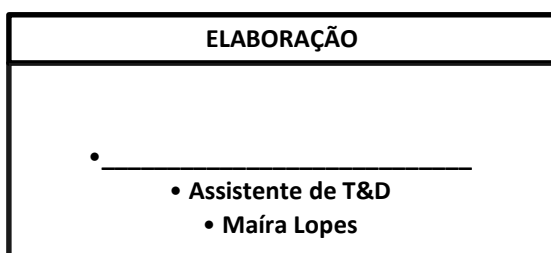


**CEUMA**  
GRUPO EDUCACIONAL  
CEUMA FAMAZ UNIEURO

Este Procedimento Operacional Padrão define as etapas necessárias de como Indeferir Ordem de Compra pelo Diretor no Sistema TOTVS RM.

### Índice

- I. Etapa – Indeferir Ordem de Compra.....2





## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0213.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GESTÃO DO RELACION. COM O CLIENTE

Processo: INDEFERIR ORDEM DE COMPRA – DIRETOR

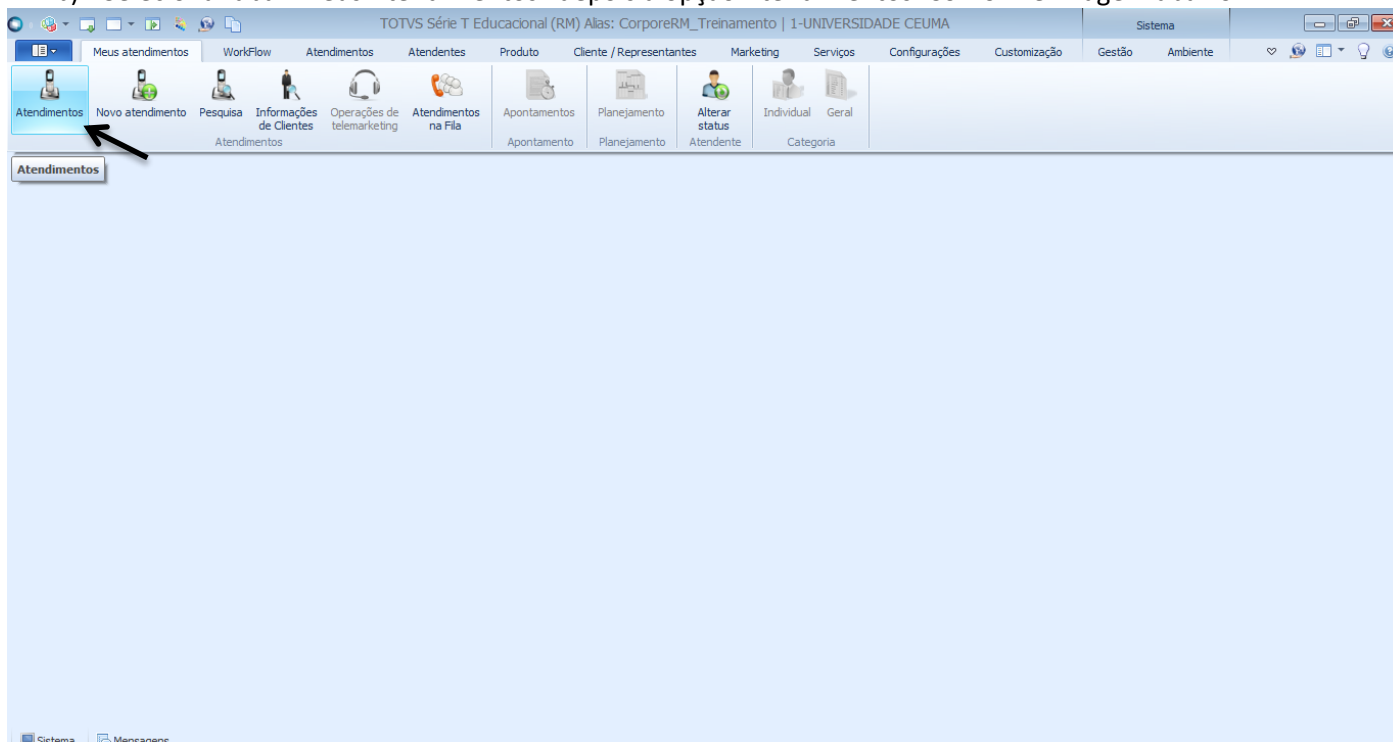


### I. Etapa – Indeferir Ordem de Compra

a) Acesse o Menu Principal, situado no canto superior esquerdo . Selecionar Gestão de Relacionamento com o Cliente.



b) Selecionar aba “Meus Atendimentos” depois a opção Atendimentos. Conforme imagem abaixo.





## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0213.00

Sistema: TOTVS RM

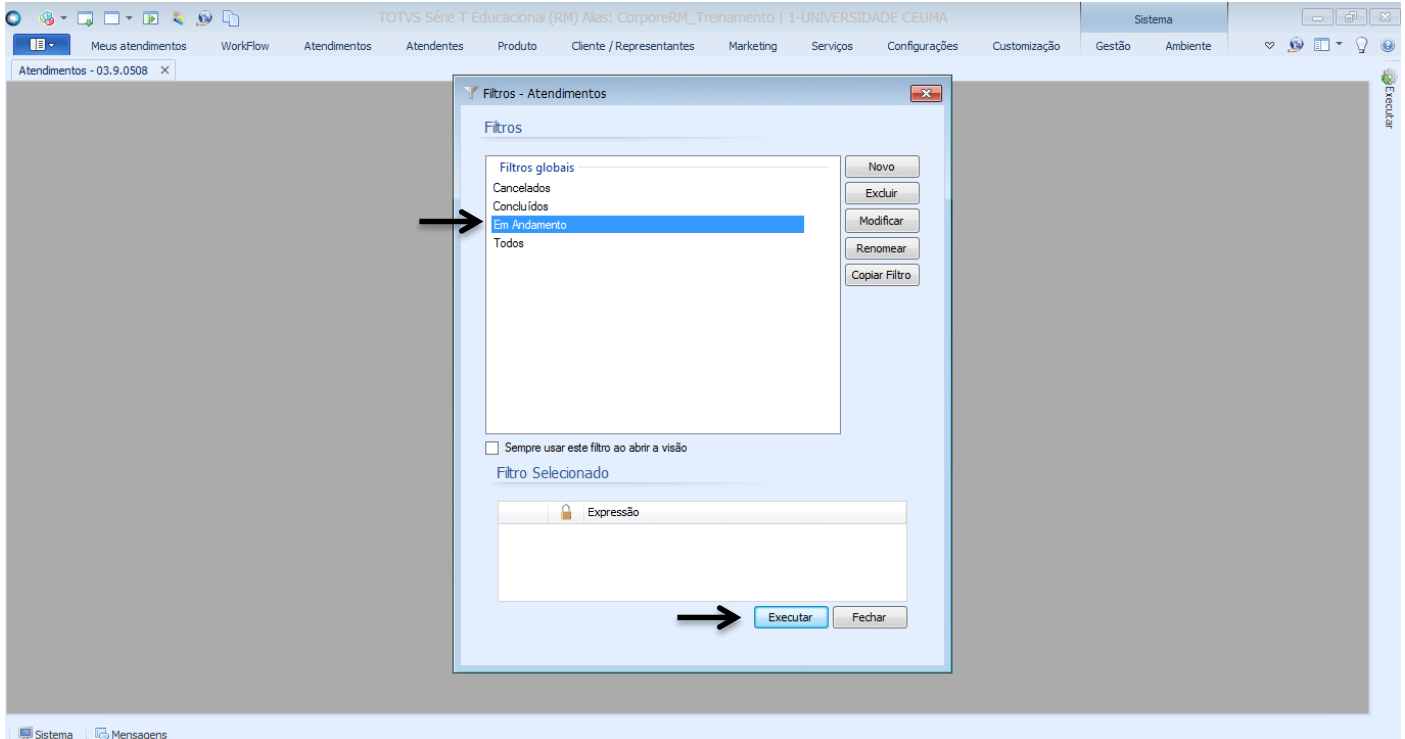
Módulo: GESTÃO DO RELACION. COM O CLIENTE

Processo: INDEFERIR ORDEM DE COMPRA – DIRETOR

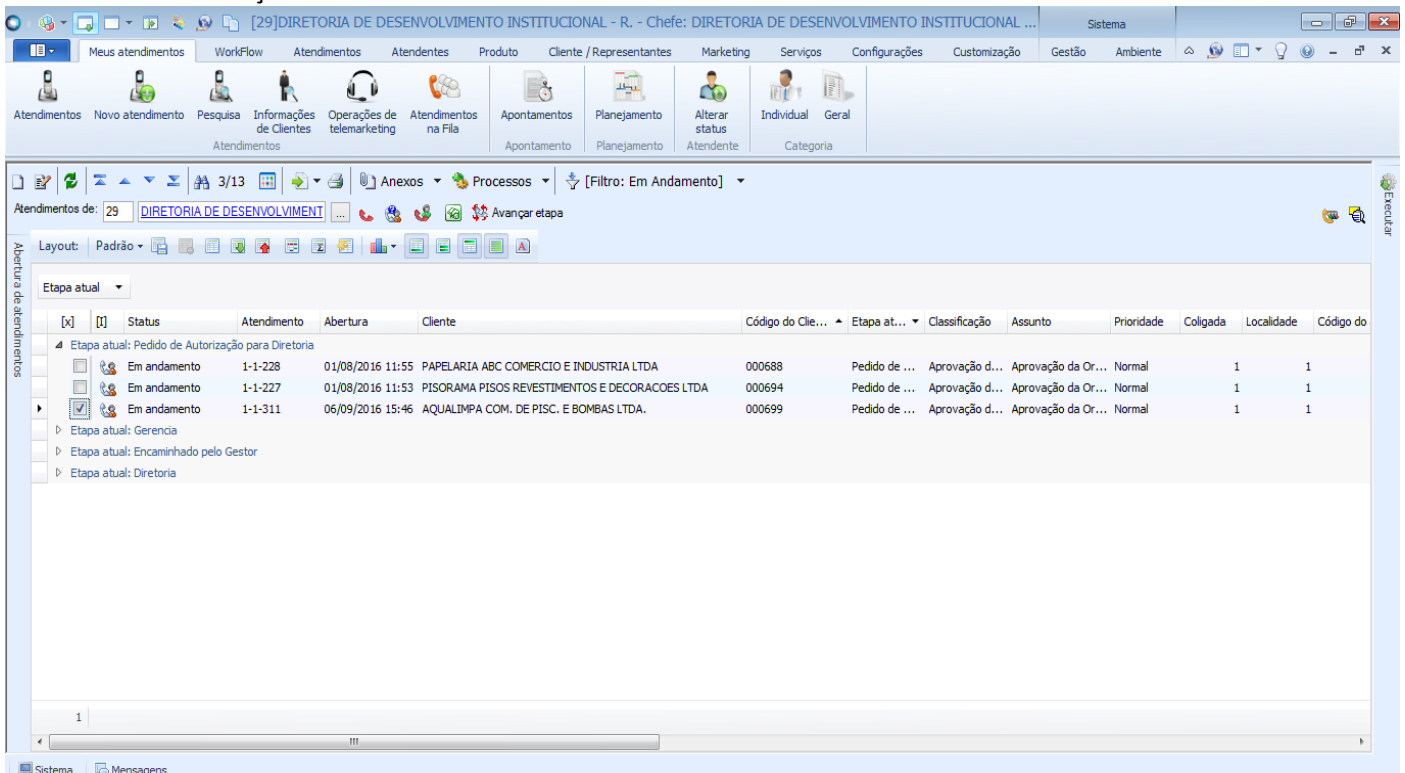


**CEUMA**  
GRUPO EDUCACIONAL  
CEUMA FAMAZ UNIEURO

- c) Escolha o filtro “Em Andamento” e clique no botão “EXECUTAR”. Serão apresentados os atendimentos que estão pendentes de análise.



- d) Aparecerão todos os atendimentos atribuídos ao Diretor. Deverá selecionar o atendimento para verificar suas informações clicando duas vezes sob o atendimento.





## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0213.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GESTÃO DO RELACION. COM O CLIENTE

Processo: INDEFERIR ORDEM DE COMPRA – DIRETOR



**CEUMA**  
GRUPO EDUCACIONAL  
CEUMA FAMAZ UNIEURO

- e) Ao abrir o Atendimento na aba “Identificação” poderá consultar qual o número do atendimento, o grupo de atendimento, o tipo de atendimento, código de classificação, a prioridade, o código do cliente/fornecedor e o assunto do atendimento. Essa aba é meramente a título de informação. Siga para a aba “Acompanhamento”.

A captura de tela mostra a interface do sistema TOTVS RM. No topo, há uma barra de menu com opções como 'Meus atendimentos', 'Workflow', 'Atendimentos', etc. Abaixo, há uma barra de ferramentas com ícones para 'Atendimentos', 'Novo atendimento', 'Pesquisa', etc. O painel principal é dividido em duas partes. À esquerda, há uma árvore de 'Abertura de atendimentos' com uma lista de etapas: 'Etapa atual: Pedido de Autorização para Diretoria', 'Etapa atual: Gerencia', 'Etapa atual: Encaminhado pelo Gestor' e 'Etapa atual: Diretoria'. À direita, há uma janela de detalhes do atendimento com a seguinte estrutura:

- Abas: Identificação (selecionada), Acompanhamento, Dados Adicionais.
- Título: **Pedido de Autorização para Diretoria (Em andamento)**
- Atendimento: 311
- Grupo de atendimento: 3 Aprovação de Movimentos
- Tipo de atendimento: 11 Aprovação de Ordem de Compra
- Código de classificação: 00001 Aprovação de Compras
- Prioridade: Normal
- Código do Cliente: 000699 AQUALIMPA.COM.DE.PISC.E.BOMBAS.LT
- Assunto: Aprovação da Ordem de Compra Nº 000096

Na parte inferior direita, há uma tabela com as seguintes colunas: Prioridade, Coligada, Localidade, Código do. O conteúdo da tabela é:

Prioridade	Coligada	Localidade	Código do
Dr... Normal	1	1	
Dr... Normal	1	1	
Dr... Normal	1	1	

- f) Na aba “Acompanhamento” → “Solicitação” terá as informações sobre a ordem de compra. Virão as seguintes informações: filial, centro de custo solicitante, número da ordem de compra, nome do produto, quantidade solicitada, preço unitário e valor total do pedido.

A captura de tela mostra a interface do sistema TOTVS RM com a aba 'Acompanhamento' selecionada. A estrutura é semelhante à da imagem anterior, mas com o seguinte conteúdo na aba 'Solicitação':

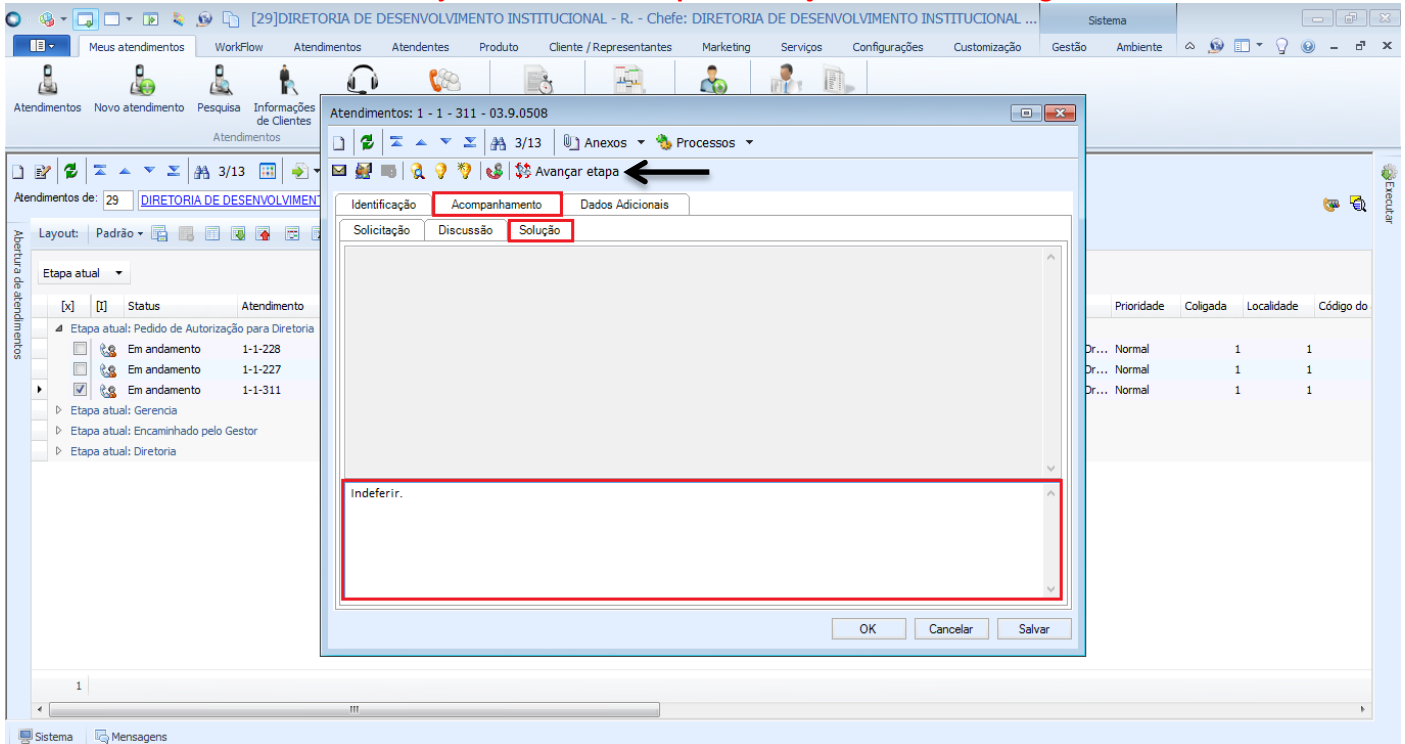
- Abas: Identificação, Acompanhamento (selecionada), Dados Adicionais.
- Sub-abas: Solicitação (selecionada), Discussão, Solução.
- Filial: UNICEUMA - RENASCENÇA
- Numero: 000096
- Centro Custo: 01.02.004 - Tecnologia da Informação - TI
- Produto: GARRAFA POLIPROPILENO CAPACIDADE 20L
- Quant.: 20,0000 Preço: 4,00
- Total: 80,00

Na parte inferior direita, há uma tabela com as seguintes colunas: Prioridade, Coligada, Localidade, Código do. O conteúdo da tabela é:

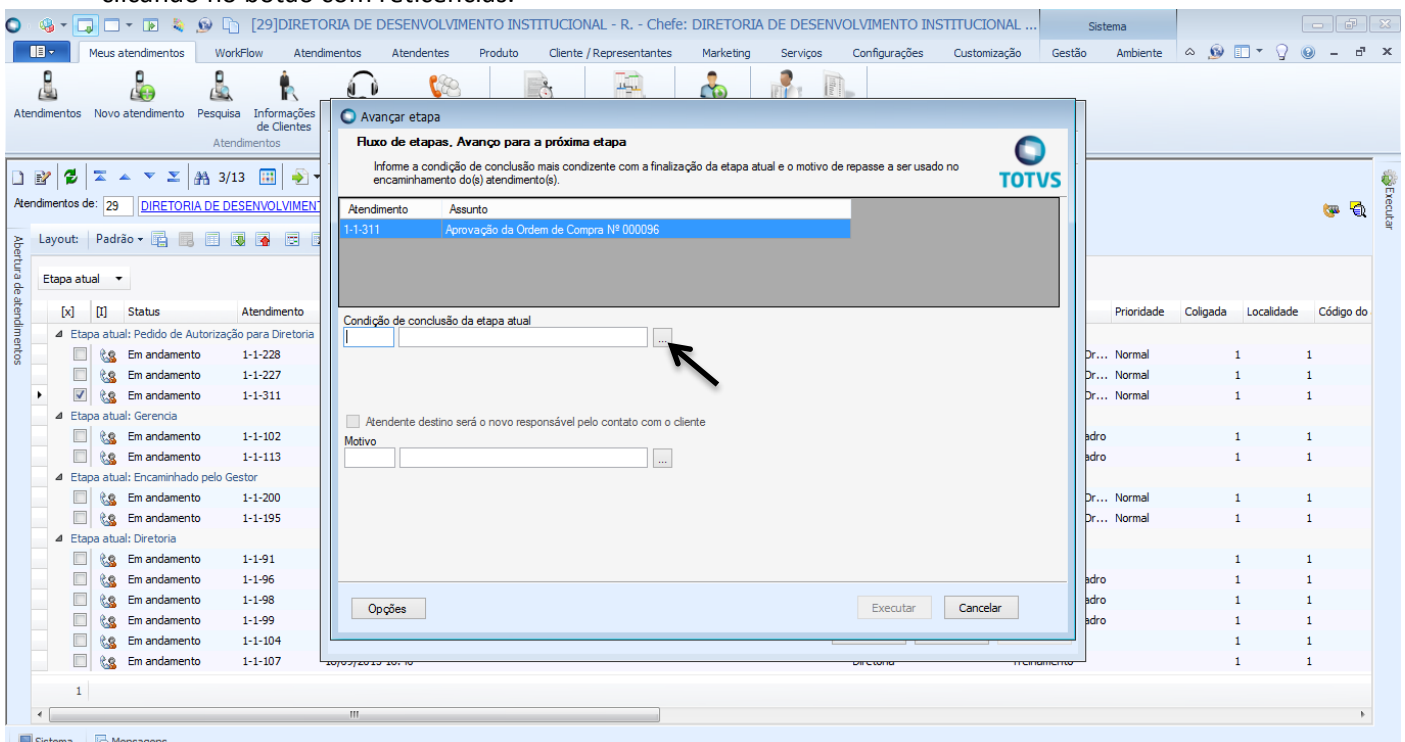
Prioridade	Coligada	Localidade	Código do
Dr... Normal	1	1	
Dr... Normal	1	1	
Dr... Normal	1	1	

- g) Na aba “Acompanhamento” → “Solução” há um campo em branco onde deverá escrever o motivo de indeferimento. Após colocar a justificativa deverá clicar no botão “Salvar” para salvar a informação. Após isso clique no botão “Avançar Etapa” indicado pela seta na imagem.

**Obs: Caso não escreva uma justificativa no campo de Solução você não conseguirá fazer o indeferimento.**



- h) Abrirá o Assistente de Fluxo de Etapas. Deverá selecionar qual a condição de conclusão da etapa atual clicando no botão com reticências.





## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0213.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GESTÃO DO RELACION. COM O CLIENTE

Processo: INDEFERIR ORDEM DE COMPRA – DIRETOR



**CEUMA**  
GRUPO EDUCACIONAL  
CEUMA FAMAZ UNIEURO

i) Escolha a opção – Indeferido – e clique no botão “OK”.

The screenshot shows the 'Avançar etapa' dialog box with the 'Fluxo de etapas' dropdown menu open. The menu options are: Autorizado para Compra, Indeferido (highlighted), and Solicitar Ajuste. The 'OK' button is highlighted with a black arrow.

j) Após escolher a condição de conclusão da etapa os outros campos se preencherão automaticamente. Clique no botão “Executar” para concluir o indeferimento do atendimento.

The screenshot shows the 'Avançar etapa' dialog box with the 'Condição de conclusão da etapa atual' field filled with '20' and 'Indeferido'. The 'Motivo' field is filled with '1' and 'Reprovar Requisição'. The 'Executar' button is highlighted with a black arrow.



## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0213.00

Sistema: TOTVS RM

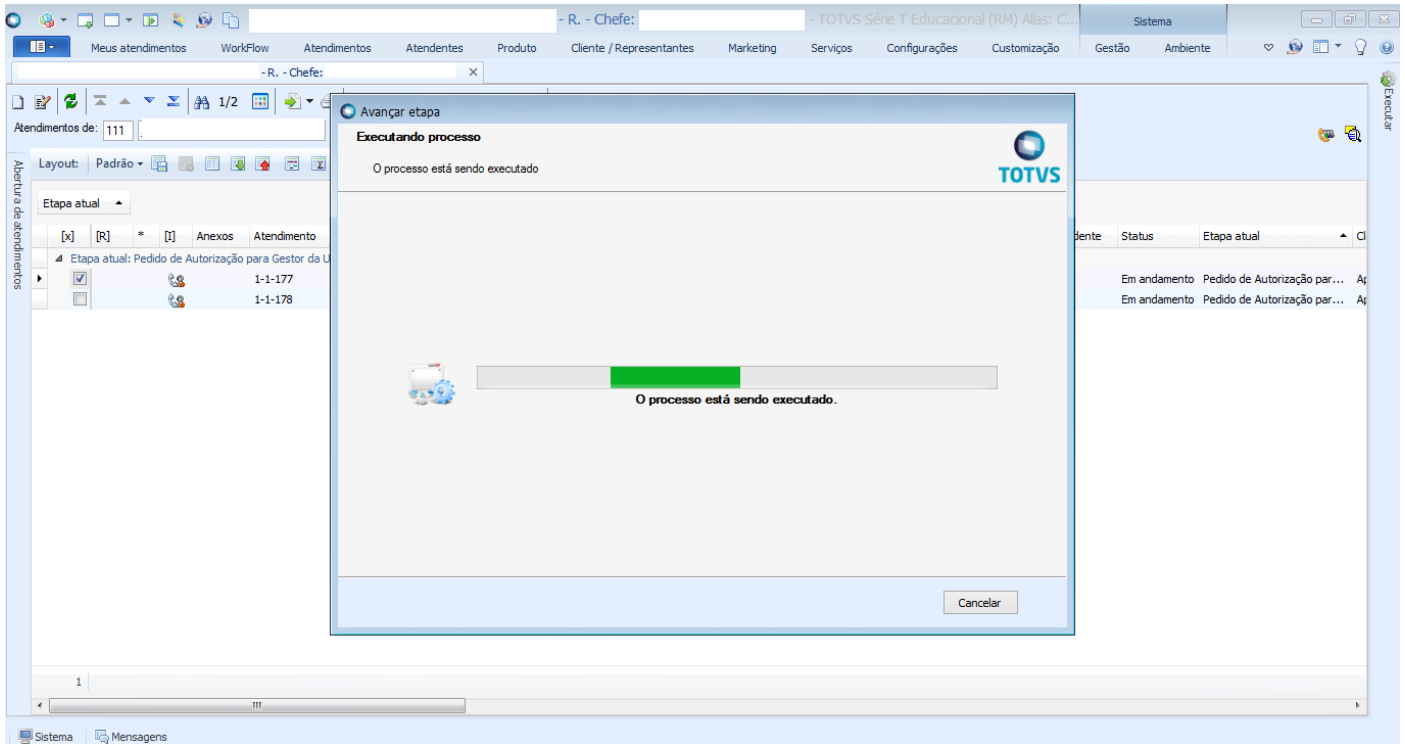
Módulo: GESTÃO DO RELACION. COM O CLIENTE

Processo: INDEFERIR ORDEM DE COMPRA – DIRETOR



**CEUMA**  
GRUPO EDUCACIONAL  
CEUMA FAMAZ UNIEURO

k) O processo será executado.



l) O processo será concluído com sucesso. O atendimento será encerrado e na ordem de compra ficará a justificativa.

