



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0176.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GESTÃO DO RELACION. COM O CLIENTE

Processo: INDEFERIR ORDEM DE COMPRA – GESTOR UNIDADE



CEUMA
GRUPO EDUCACIONAL
CEUMA FAMAZ UNIEURO

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

Índice

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

ELABORAÇÃO
<ul style="list-style-type: none">• _____• Assistente de T&D• Maíra Lopes

APROVAÇÃO
<ul style="list-style-type: none">• _____• Coord. Desenv. de Sistemas• Michel Cordeiro



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0176.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GESTÃO DO RELACION. COM O CLIENTE

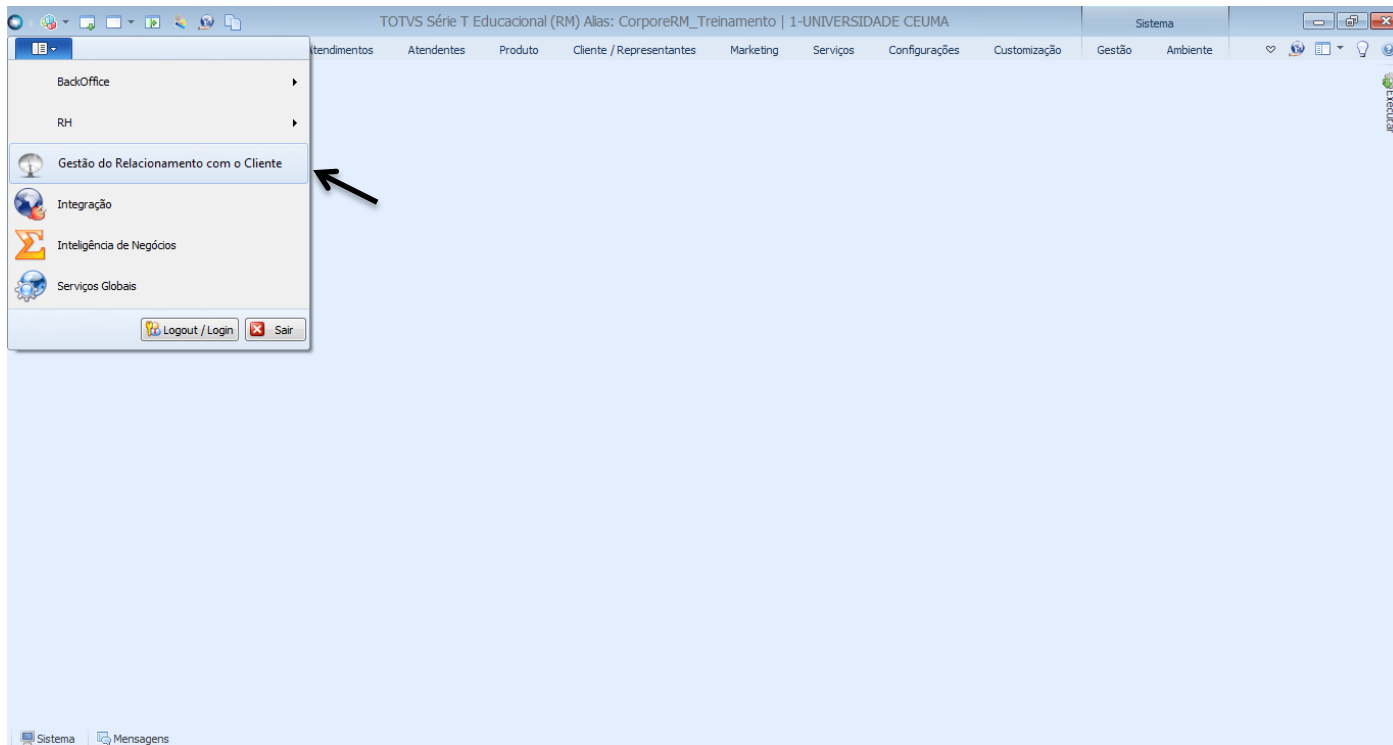
Processo: INDEFERIR ORDEM DE COMPRA – GESTOR UNIDADE



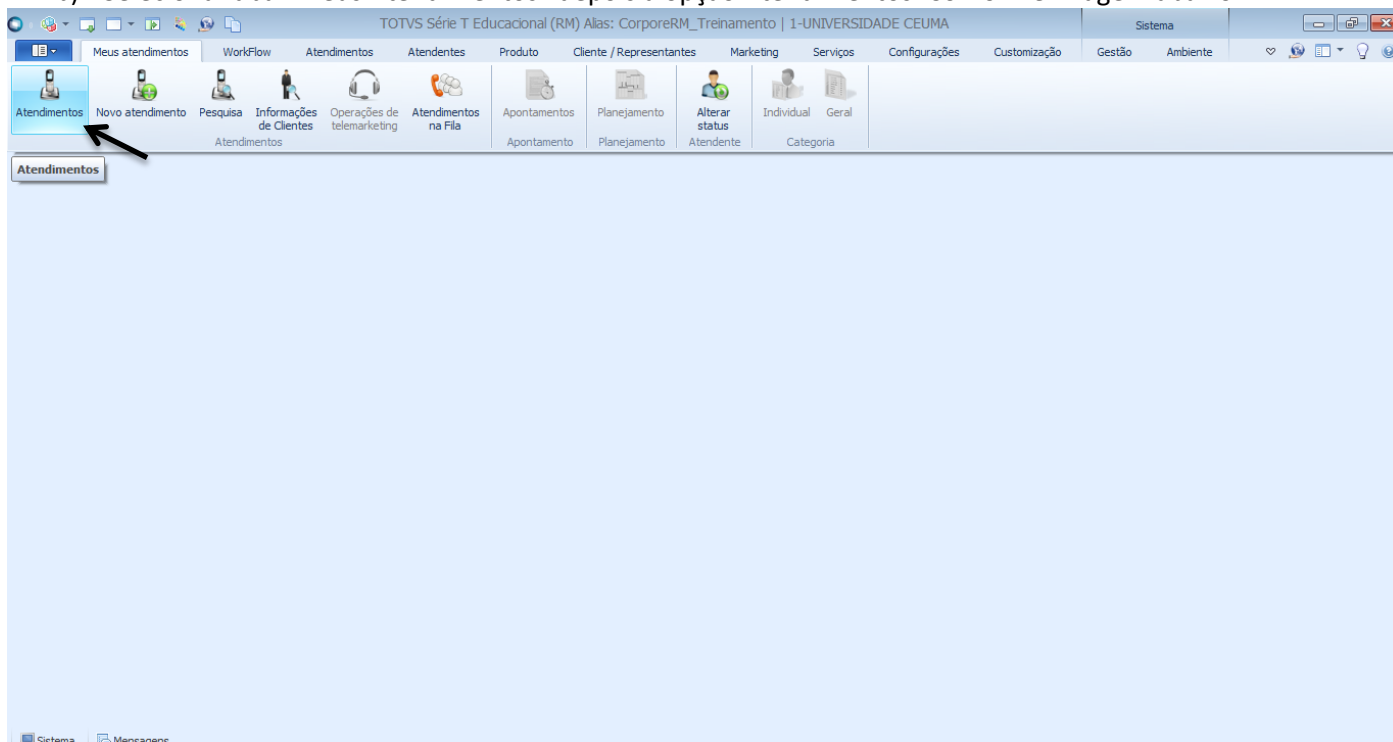
CEUMA
GRUPO EDUCACIONAL
CEUMA FAMAZ UNIEURO

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.0176.00

Sistema: TOTVS RM

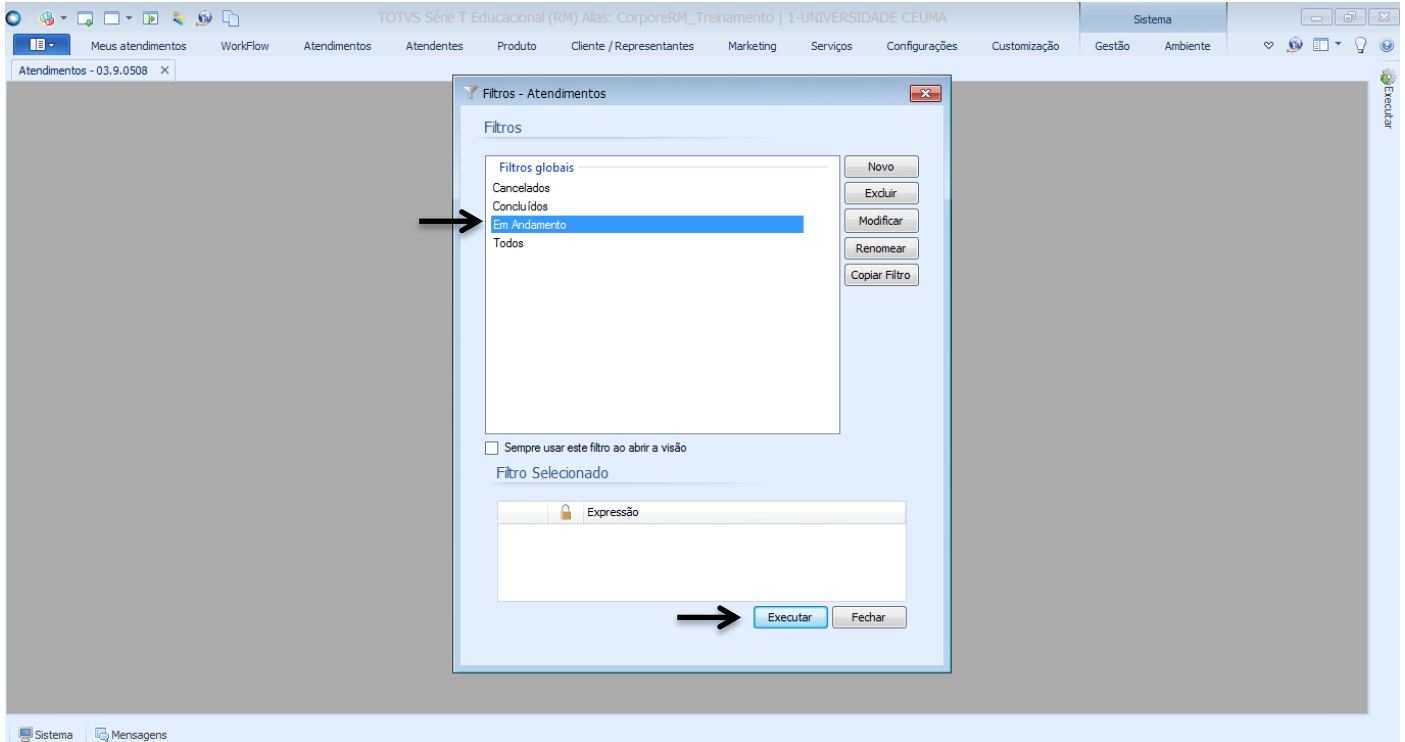
Módulo: GESTÃO DO RELACION. COM O CLIENTE

Processo: INDEFERIR ORDEM DE COMPRA – GESTOR UNIDADE

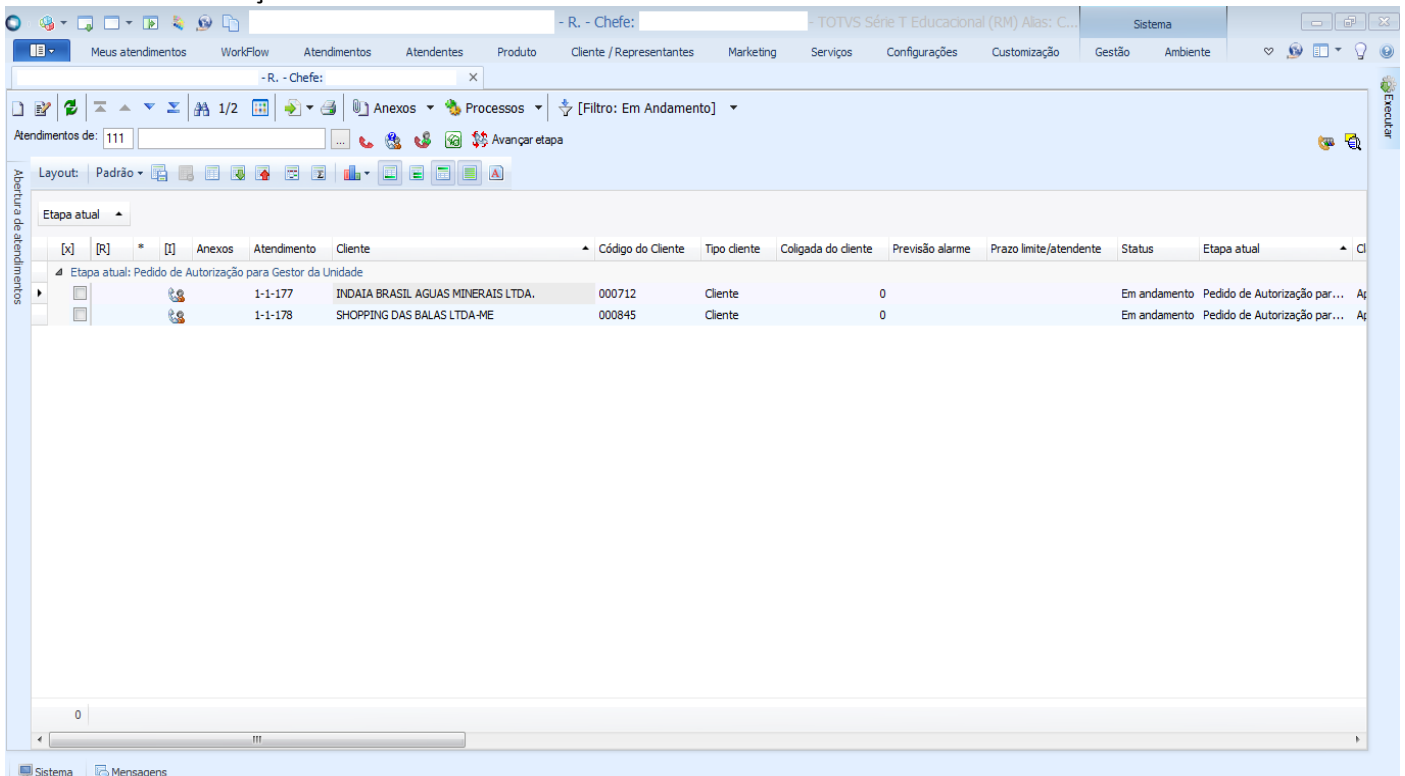


CEUMA
GRUPO EDUCACIONAL
CEUMA FAMAZ UNIEURO

- 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 Gestor. Deverá selecionar o atendimento para verificar suas informações clicando duas vezes sob o atendimento.





PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0176.00

Sistema: TOTVS RM

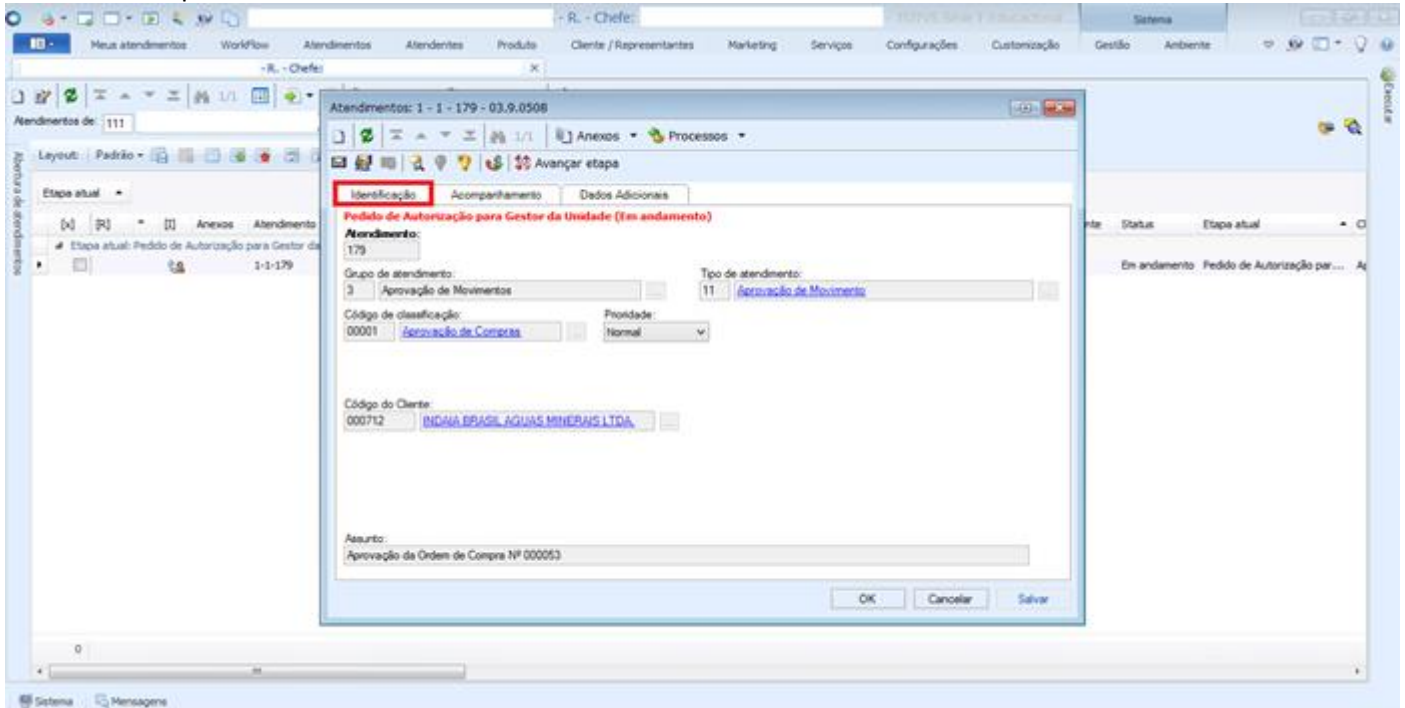
Módulo: GESTÃO DO RELACION. COM O CLIENTE

Processo: INDEFERIR ORDEM DE COMPRA – GESTOR UNIDADE

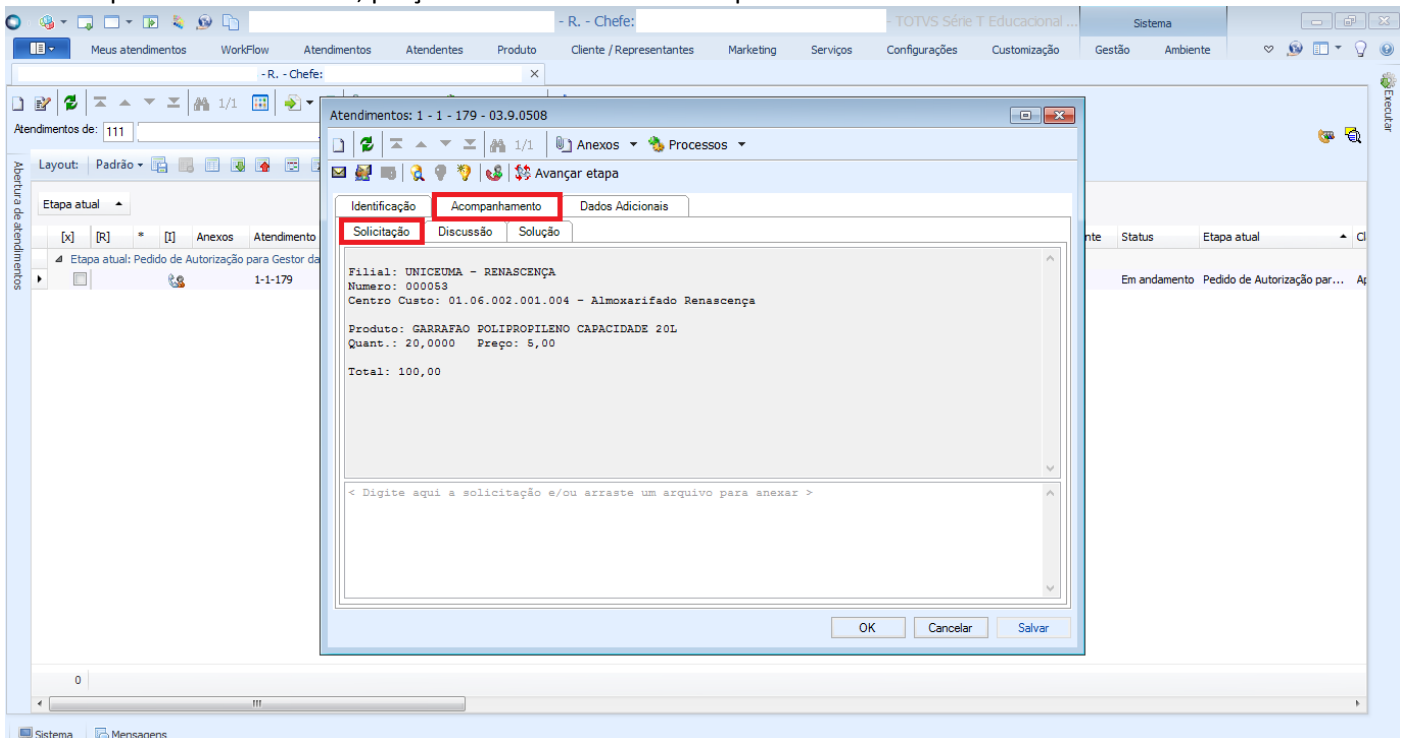


CEUMA
GRUPO EDUCACIONAL
CEUMA FAMAZ UNIEURO

- 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”.

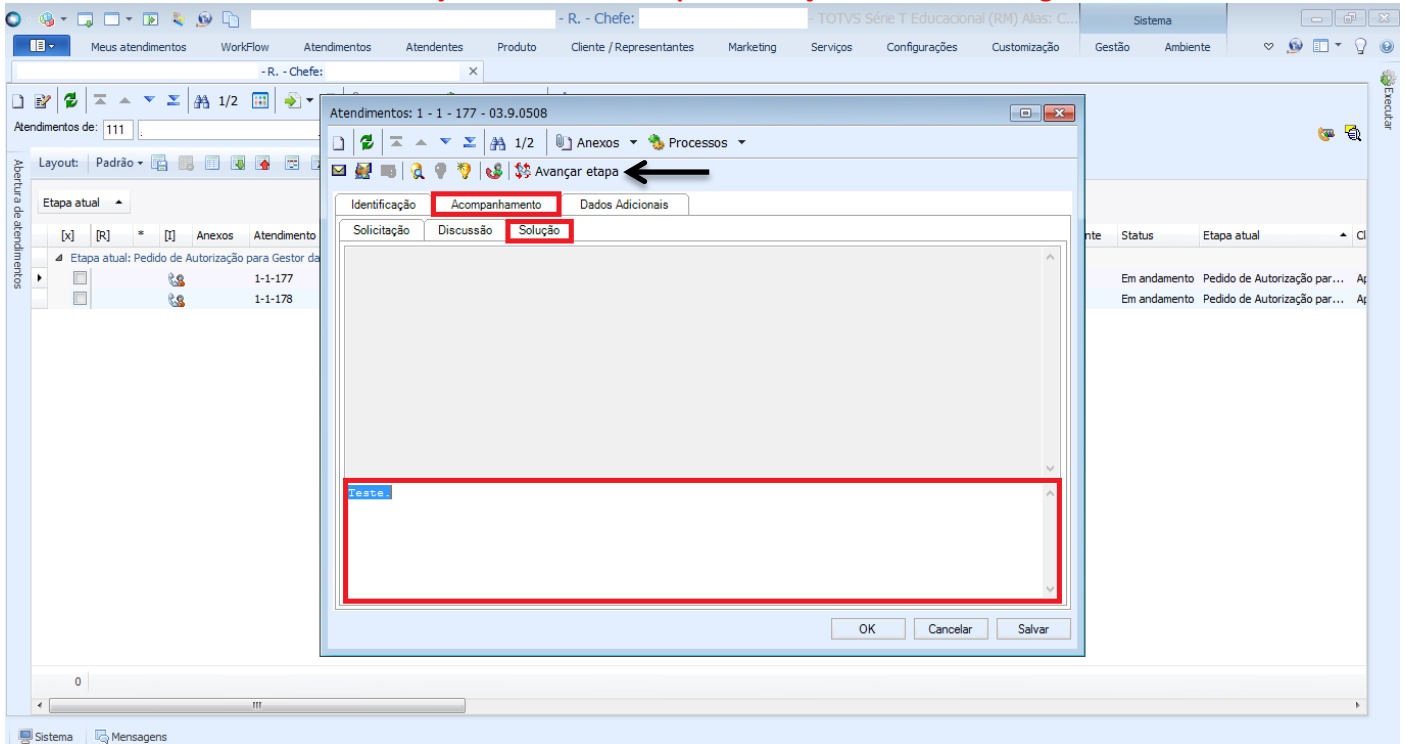


- f) Na aba “Acompanhamento” → “Solicitação” terá as informações sobre a ordem de compra. Virão as seguintes informações: filial, centro de custo solicitante, número da ordem de compra, nome do produto, quantidade solicitada, preço unitário e valor total do pedido.

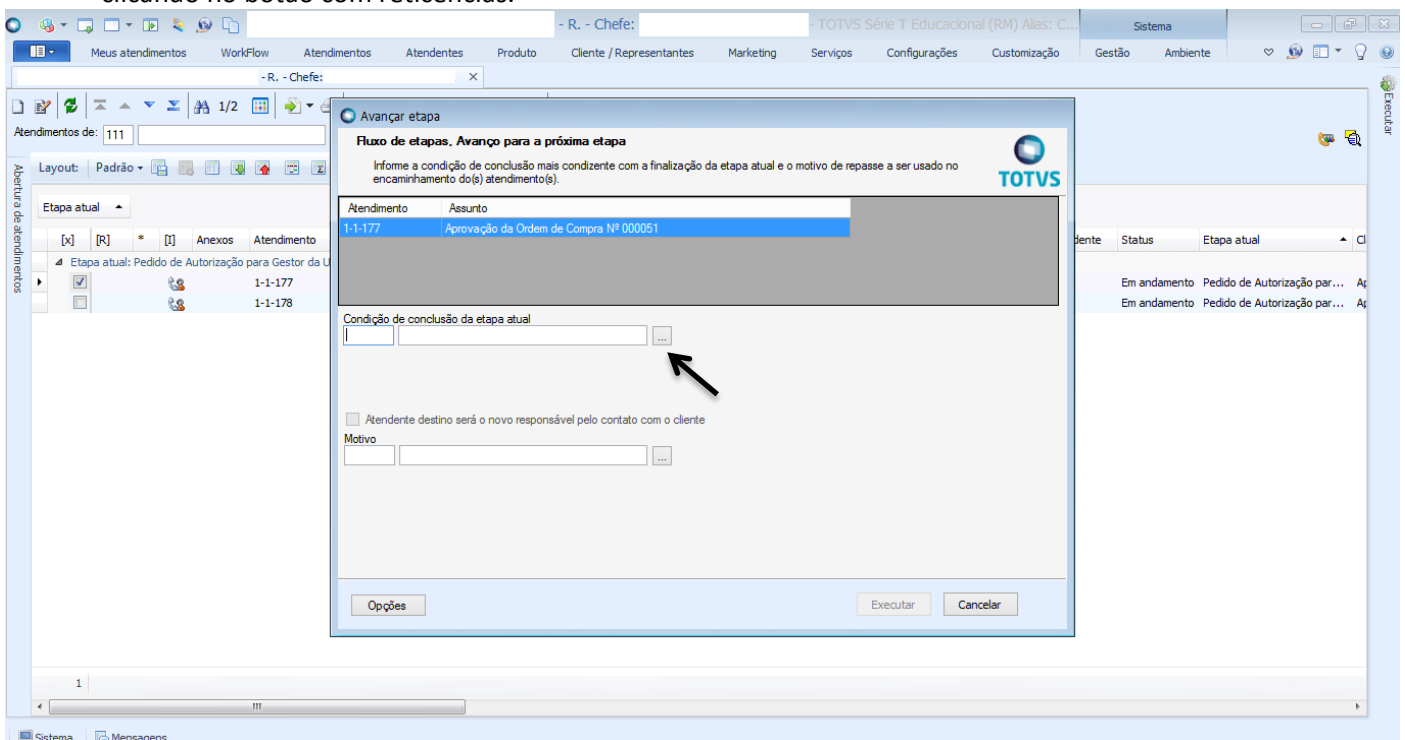


- g) Na aba “Acompanhamento” → “Solução” há um campo em branco onde deverá escrever o motivo do indeferimento. Após colocar a justificativa deverá clicar no botão “Salvar” para salvar a informação. Após isso clique no botão “Avançar Etapa” indicado pela seta na imagem.

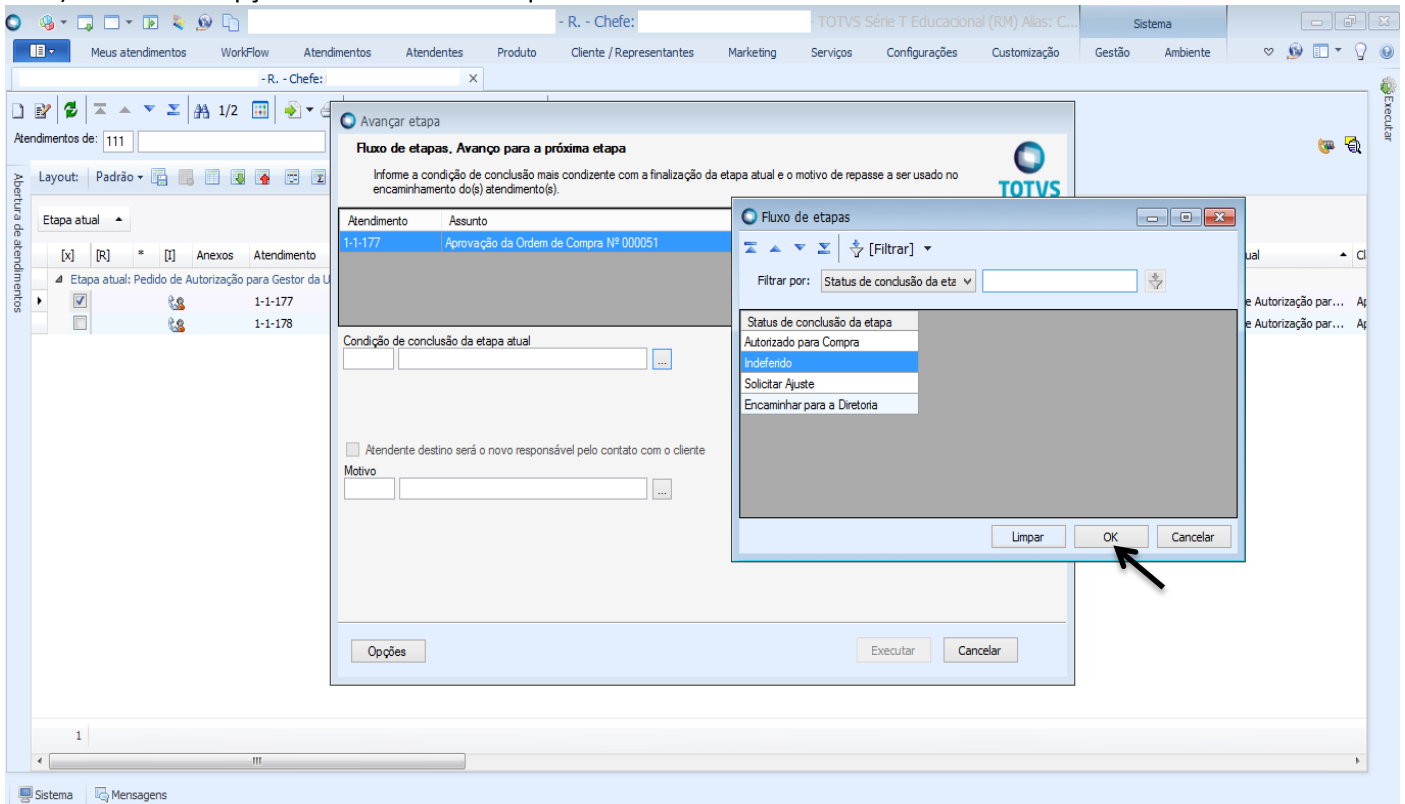
Obs: Caso não escreva uma justificativa no campo de Solução você não conseguirá fazer o indeferimento.



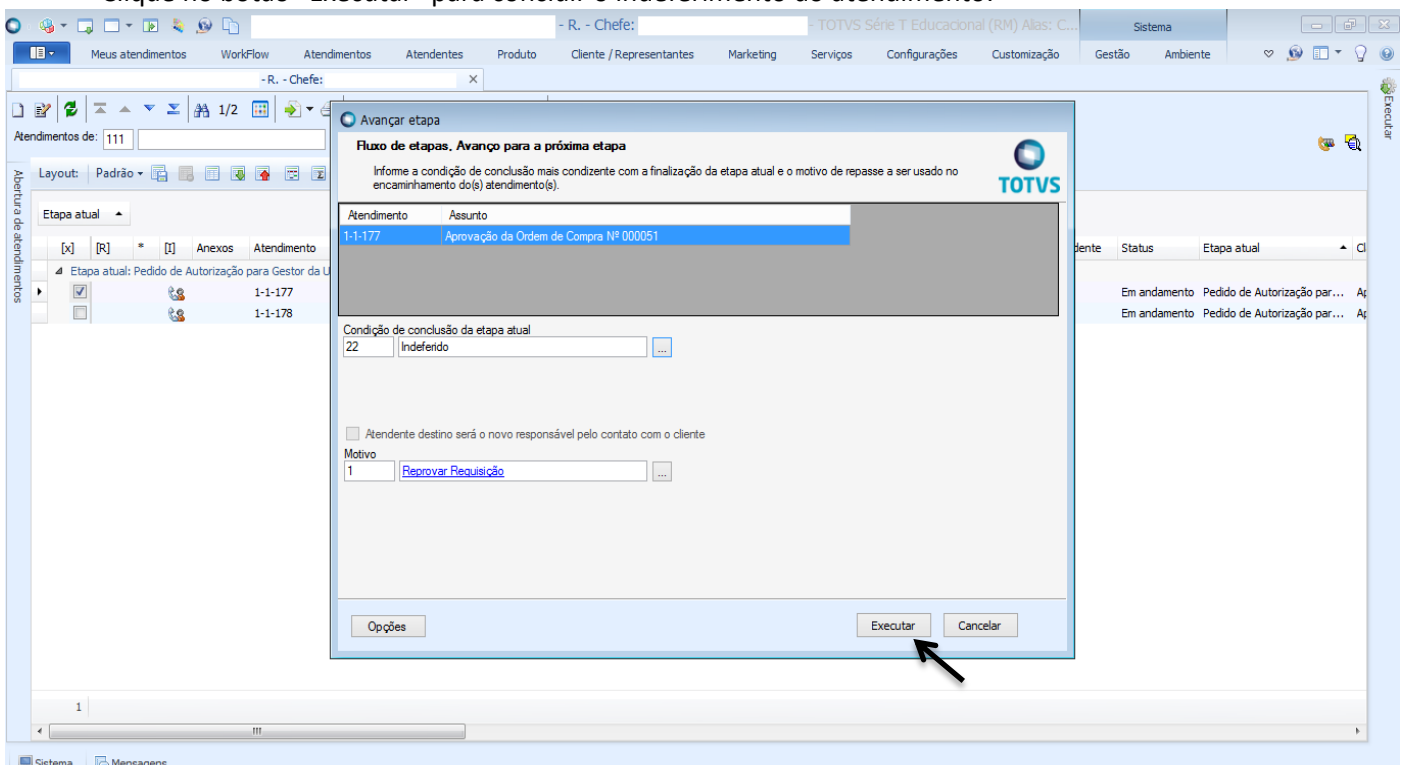
- h) Abrir o Assistente de Fluxo de Etapas. Deverá selecionar qual a condição de conclusão da etapa atual clicando no botão com reticências.



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



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.





PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0176.00

Sistema: TOTVS RM

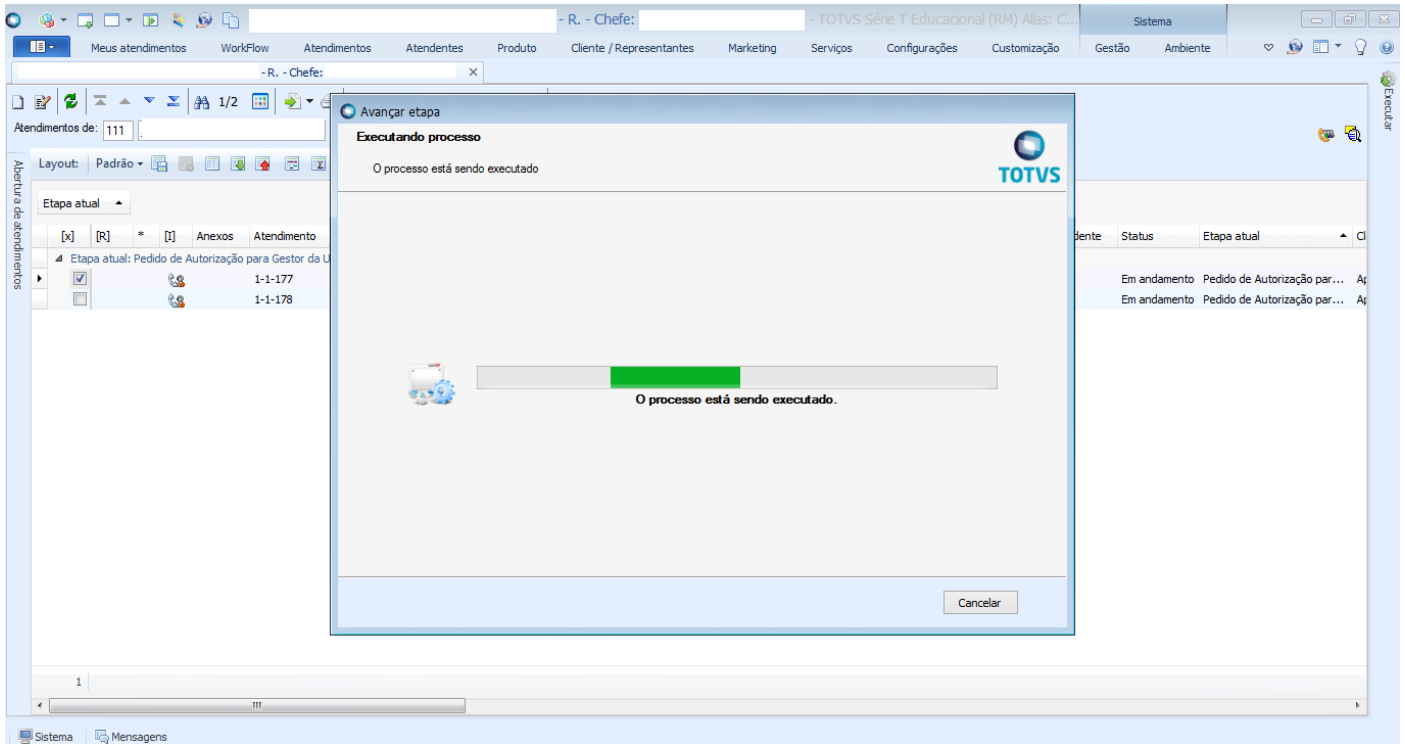
Módulo: GESTÃO DO RELACION. COM O CLIENTE

Processo: INDEFERIR ORDEM DE COMPRA – GESTOR UNIDADE



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.

