

Sumário

Apresentação.....	1
1. Gerenciar Assunto de Manifestação	2
2. Registrar Manifestação	11
.....	23

Apresentação

Este tutorial tem o objetivo de orientar o processo de Manifestação.

Abaixo, descrição da criação e das últimas alterações efetuadas no documento.

Tabela de Alterações		
Data	Versão	Descrição
22/12/2014	v.1	Criação do documento

1. Gerenciar Assunto de Manifestação

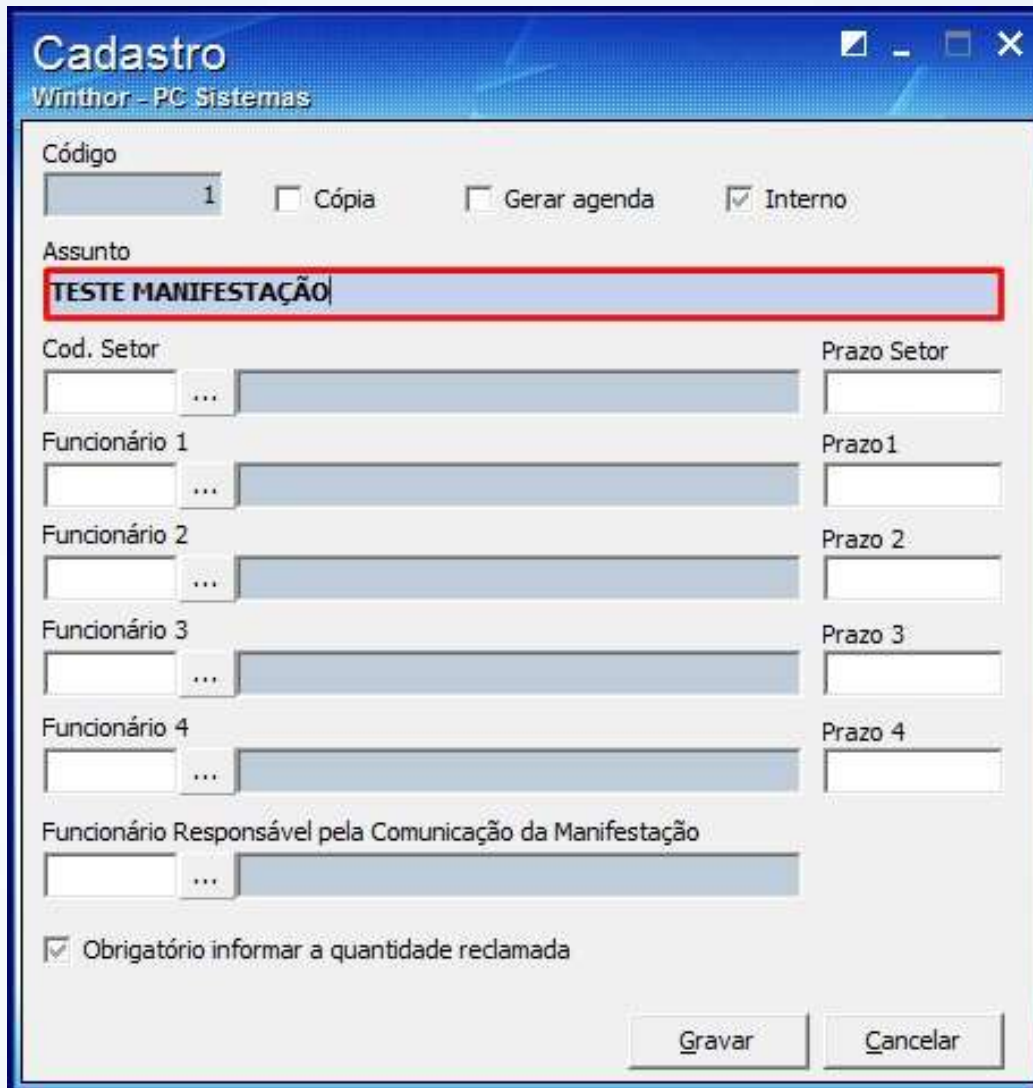
Para realizar o gerenciamento do assunto de manifestação siga os passos abaixo:

1.1 Acesse a rotina **1904 - Gerenciar Assunto de Manifestação**;

1.2 Clique **Incluir**;



1.3 Informe o Assunto;



Cadastro
Winthor - PC Sistemas

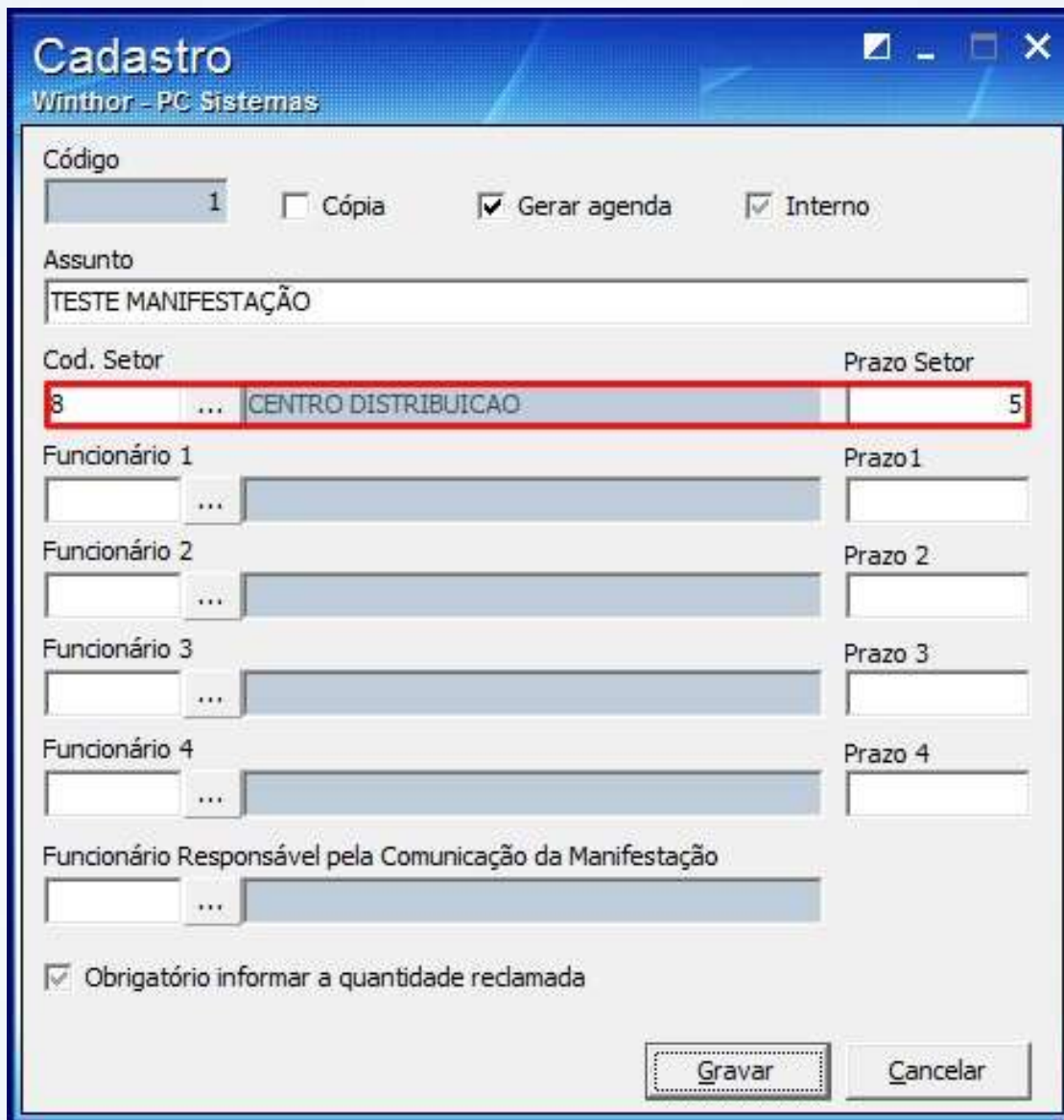
Código: Cópia Gerar agenda Interno

Assunto: **TESTE MANIFESTAÇÃO**

Cod. Setor	<input type="text" value="..."/>	Prazo Setor	<input type="text"/>
Funcionário 1	<input type="text" value="..."/>	Prazo 1	<input type="text"/>
Funcionário 2	<input type="text" value="..."/>	Prazo 2	<input type="text"/>
Funcionário 3	<input type="text" value="..."/>	Prazo 3	<input type="text"/>
Funcionário 4	<input type="text" value="..."/>	Prazo 4	<input type="text"/>
Funcionário Responsável pela Comunicação da Manifestação	<input type="text" value="..."/>		

Obrigatório informar a quantidade reclamada

1.4 Selecione o setor no filtro **Cod. Setor** e informe o **Prazo Setor**;



Cadastro
Winthor - PC Sistemas

Código: 1 Cópia Gerar agenda Interno

Assunto: TESTE MANIFESTAÇÃO

Cod. Setor: 8 ... CENTRO DISTRIBUICAO Prazo Setor: 5

Funcionário 1: [] ... Prazo 1: []

Funcionário 2: [] ... Prazo 2: []

Funcionário 3: [] ... Prazo 3: []

Funcionário 4: [] ... Prazo 4: []

Funcionário Responsável pela Comunicação da Manifestação: [] ...

Obrigatório informar a quantidade reclamada

Gravar Cancelar

1.5 Selecione os **Funcionários** desejados e o **Prazo** referente a cada um;

Cadastro

Winthor - PC Sistemas

Código: Cópia Gerar agenda Interno

Assunto:

Cod. Setor	Setor	Prazo Setor
<input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="CENTRO DISTRIBUICAO"/>	<input type="text" value="5"/>
Funcionário 1	<input type="text" value="88888909"/> ... <input type="text" value="TEST"/>	Prazo 1: <input type="text" value="6"/>
Funcionário 2	<input type="text" value="88888941"/> ... <input type="text" value="TESTE"/>	Prazo 2: <input type="text" value="7"/>
Funcionário 3	<input type="text" value="88888943"/> ... <input type="text" value="TESTE2"/>	Prazo 3: <input type="text" value="8"/>
Funcionário 4	<input type="text" value="88888944"/> ... <input type="text" value="TESTE3"/>	Prazo 4: <input type="text" value="9"/>

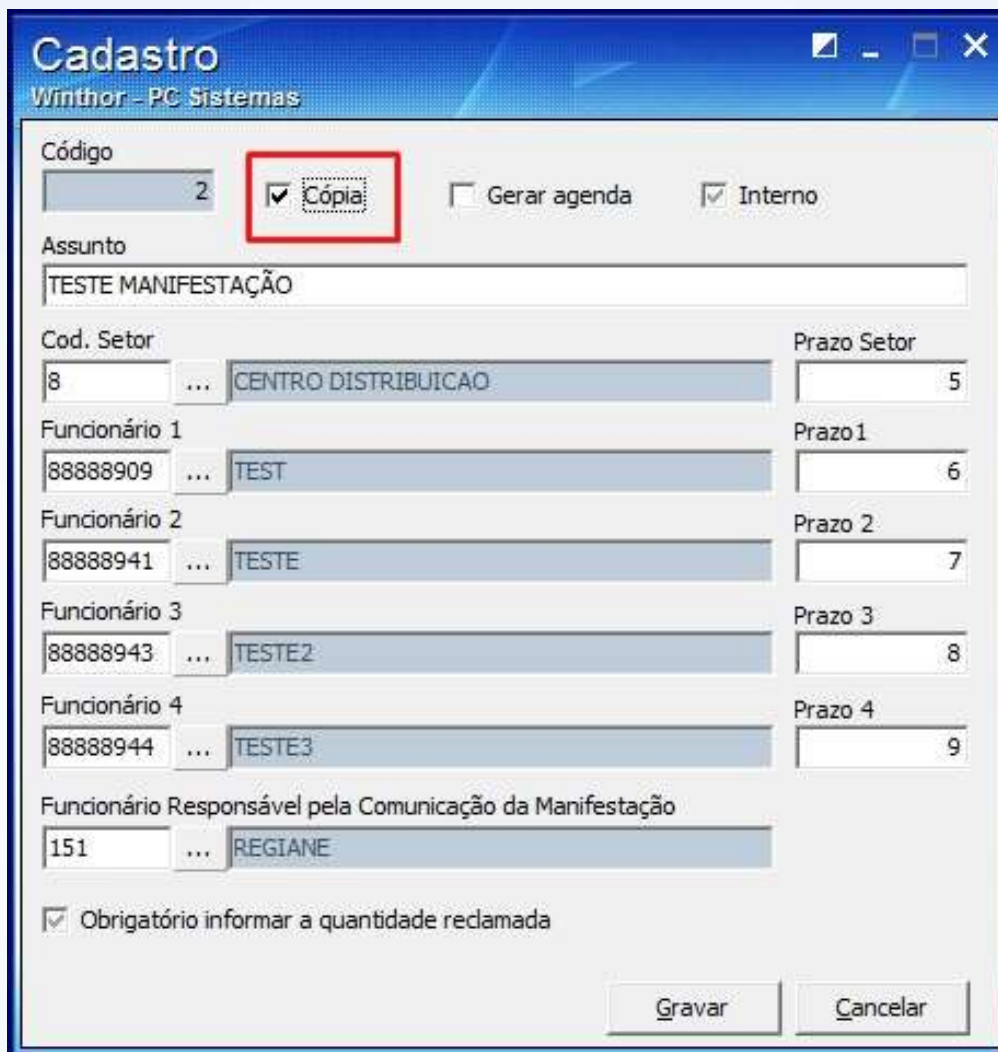
Funcionário Responsável pela Comunicação da Manifestação:

Obrigatório informar a quantidade reclamada

1.6 Selecione o **Funcionário Responsável pela Comunicação da Manifestação**;

Código	
2	<input type="checkbox"/> Cópia <input type="checkbox"/> Gerar agenda <input checked="" type="checkbox"/> Interno
Assunto	
TESTE MANIFESTAÇÃO	
Cod. Setor	Prazo Setor
8 ... CENTRO DISTRIBUICAO	5
Funcionário 1	Prazo 1
88888909 ... TEST	6
Funcionário 2	Prazo 2
88888941 ... TESTE	7
Funcionário 3	Prazo 3
88888943 ... TESTE2	8
Funcionário 4	Prazo 4
88888944 ... TESTE3	9
Funcionário Responsável pela Comunicação da Manifestação	
151 ... REGIANE	
<input checked="" type="checkbox"/> Obrigatório informar a quantidade reclamada	

1.7 Caso queria enviar a cópia do cadastro, marque a opção **Cópia**;



Cadastro
WinThor - PC Sistemas

Código: 2 **Cópia** Gerar agenda Interno


Assunto: TESTE MANIFESTAÇÃO

Cod. Setor	Prazo Setor
8 ... CENTRO DISTRIBUICAO	5
Funcionário 1: 88888909 ... TEST	Prazo 1: 6
Funcionário 2: 88888941 ... TESTE	Prazo 2: 7
Funcionário 3: 88888943 ... TESTE2	Prazo 3: 8
Funcionário 4: 88888944 ... TESTE3	Prazo 4: 9

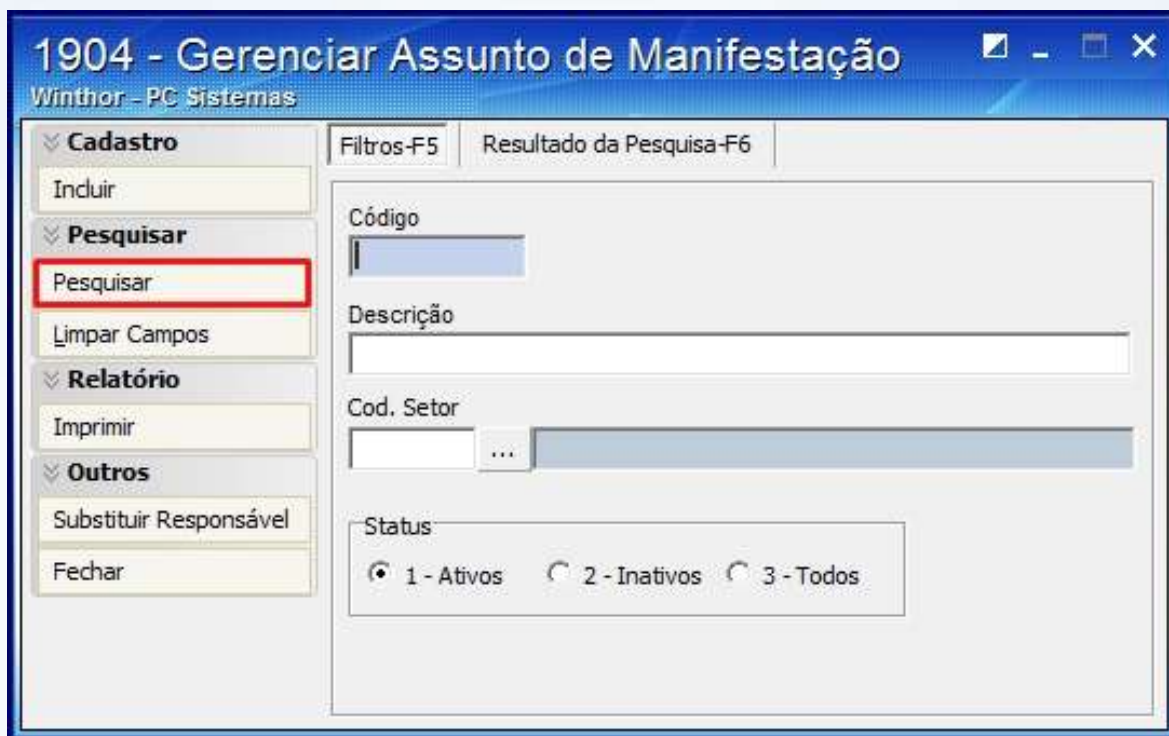
Funcionário Responsável pela Comunicação da Manifestação: 151 ... REGIANE

Obrigatório informar a quantidade reclamada

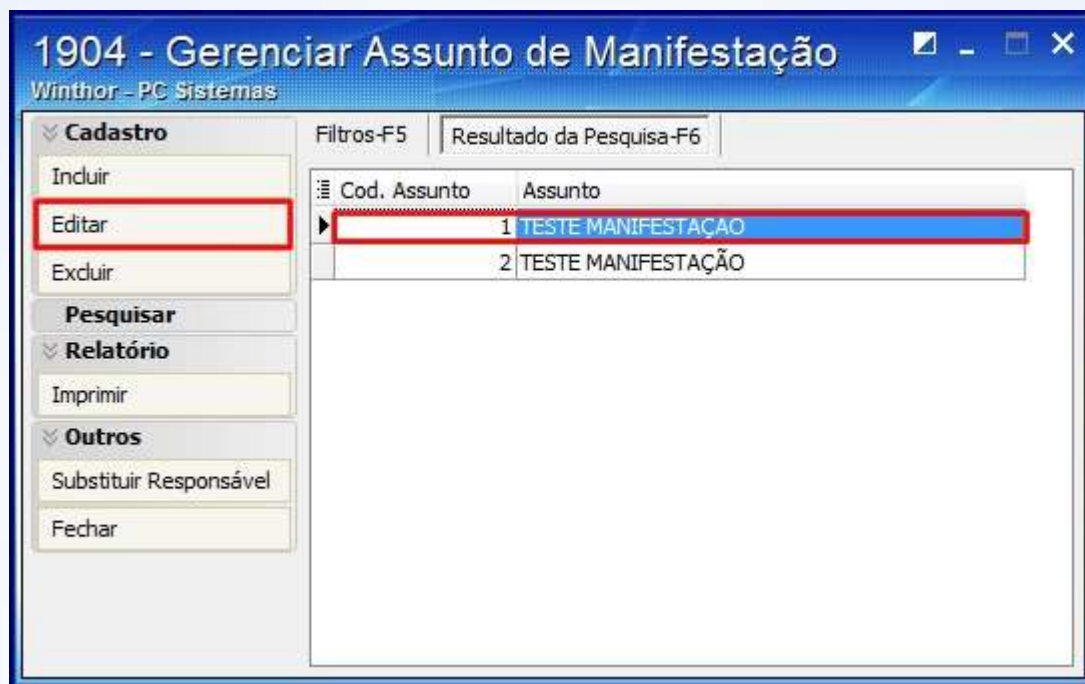
Gravar Cancelar

1.8 Clique o botão 

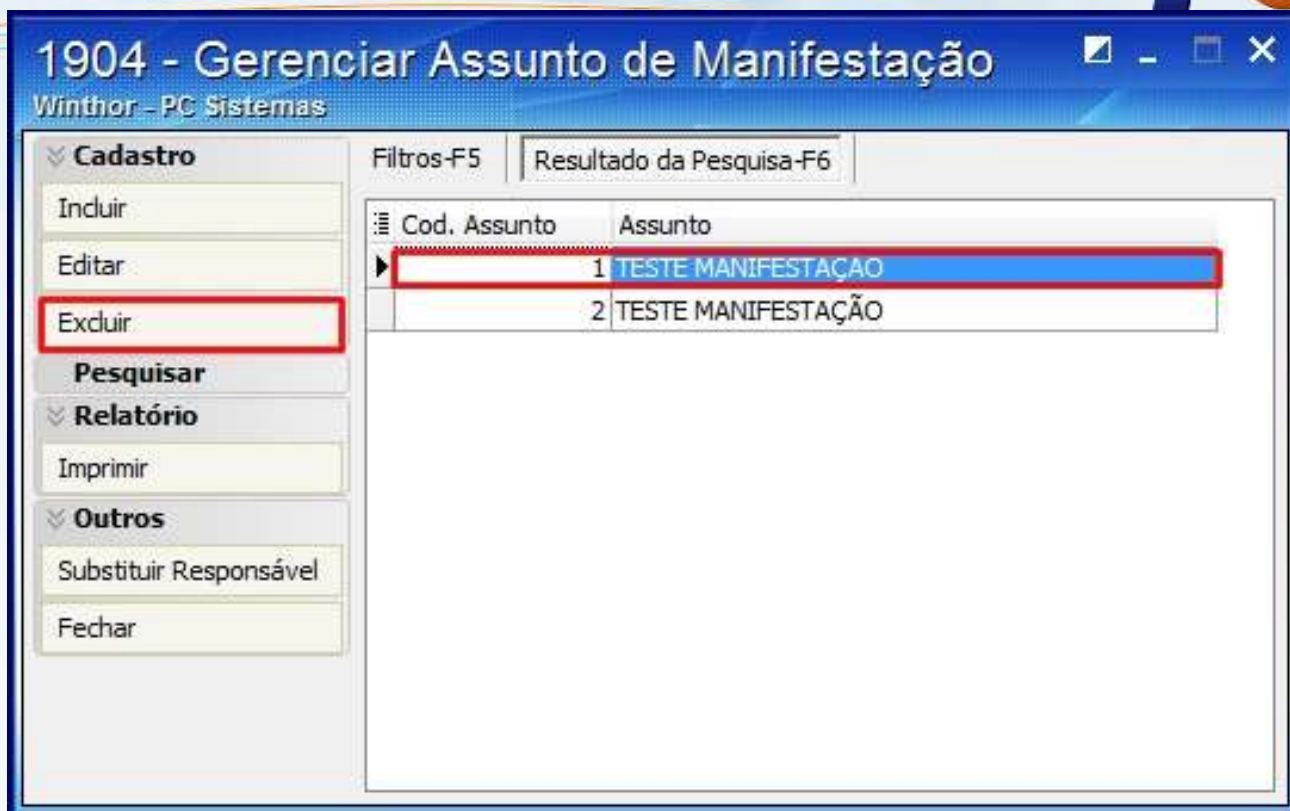
1.9 Para visualizar cadastros da manifestação clique **Pesquisar**;



1.10 Clique duas vezes sobre o cadastro apresentado na planilha da aba **Resultado da Pesquisa-F6**, ou selecione e clique **Editar**;



1.11 Para excluir, selecione o cadastro e clique o botão **Excluir**;



1.12 Clique o botão  o seguinte relatório será apresentado:

1904 - Gerenciar Assunto de Manifestação Página 1 de 1

Filtros: Cód.Assunto: TODOS
Cód.Setor: TODOS
Status: Ativos

Código	Assunto	Setor	Prazo Setor	Funcionário 1	Prazo 1	Funcionário 2	Prazo 2	Funcionário 3	Prazo 3	Funcionário 4	Prazo 4
1	TESTE MANIFESTAÇÃO	CENTRO DISTRIBUCAO	5	TEST	6	TEST	7	AGALANDIA ENCOMENC	7	AAA	8
2	TESTE MANIFESTAÇÃO	CENTRO DISTRIBUCAO	5	TEST	6	TESTE	7	TESTE2	8	TESTE3	9

1.13 Clique **Fechar**;

2. Registrar Manifestação

Para registrar manifestações dos clientes de acordo com os atendimentos do call center realize os procedimentos abaixo:

- 2.1 Acesse a rotina **1902 – Registrar Manifestação**;
- 2.2 Informe os campos e filtros e clique **F3 – Pesquisar**;

1902 - Registrar Manifestação
Winthor - PC Sistemas

Dados para Consulta

Código Razão Social

Fantasia CPF/CNPJ

Ramo de Atividade ...

RCA ...

F3 - Pesquisar

Cod.	Razão Social	Fantasia	Telefone	Endereço
Não existem registros a serem mostrados				

F6 - Manifestação Interna F5 - Manifestação Fechar

2.3 Clique duas vezes sobre a empresa desejada ou seleccione e clique o botão **F5-Manifestação**;

1902 - Registrar Manifestação
Winthor - PC Sistemas

Dados para Consulta

Código Razão Social

Fantasia CPF/CNPJ

Ramo de Atividade ...

RCA ...

F3 - Pesquisar

Cod.	Razão Social	Fantasia	
1668	1000 MEDIC DIST. IMP. EXP. DE MEDC. LTDA	*****	1
3051	102 DROGAS LTDA ME -102 DROGAS LTDA ME - 102 DROGAS LTDA ME2	VISAO DROGARIAS	(
1934	3 A MEDICAMENTOS LTDA	DROGAMIL	
7330	A & D MEDICAMENTOS LTDA EPP	DROGARIA GOIAS	€
6329	A & R COMERCIO DE MEDICAMENTOS LTDA	DROGARIA SAO LUCAS	€
5571	A C BRESSAN & CIA LTDA ME	DROGARIA NOVA RIBEIRAO PRETO	1
4822	A C CINTRA FRANCA ME	*****	1
1325	A C J DIST DE PROD HOSPITALARES LTDA	A C J DIST	(

F6 - Manifestação Interna **F5 - Manifestação** Fechar

2.4 Selecione o Assunto;

Manifestação
Winthor - PC Sistemas

Número	Resp. Abertura	Data Abertura	Área
24	PCADMIN	24/11/2014 14:04:48	CENTRO DISTRIBUICAO

Assunto	1º Prazo	Resp.	2º Prazo	Resp.
TESTE MANIFESTAÇÃO	6 Min.	TESTETSET	7 Min.	WWW
Filial	3º Prazo	Resp.	4º Prazo	Resp.
1	8 Min.	TESTE2	9 Min.	TESE3

Cliente: Informações Adicionais

Razão Social	Meio Comunicação	Telefone
3 A MEDICAMENTOS LTDA		
Contato	Cargo	Comportamento

Manifestação

2.5 Informe o Telefone;

Manifestação

Winthor - PC Sistemas

Número	25	Resp. Abertura	PCADMIN	Data Abertura	24/11/2014 14:08:36	Área	CENTRO DISTRIBUICAO		
Assunto	TESTE MANIFESTAÇÃO	1º Prazo	6 Min.	Resp.	TESTETSET	2º Prazo	7 Min.	Resp.	WWW
Filial	1	3º Prazo	8 Min.	Resp.	TESTE2	4º Prazo	9 Min.	Resp.	TESE3

Cliente Informações Adicionais

Razão Social	Meio Comunicação	Telefone
3 A MEDICAMENTOS LTDA	Telefone	xx -xxxx-xxxx
Contato	Cargo	Comportamento
xxxx	Analista	

Manifestação

2.6 Preencha o **Contato**;

Manifestação
Winthor - PC Sistemas

Número	25	Resp. Abertura	PCADMIN	Data Abertura	24/11/2014 14:08:36	Área	CENTRO DISTRIBUICAO		
Assunto	TESTE MANIFESTAÇÃO	1º Prazo	6 Min.	Resp.	TESTETSET	2º Prazo	7 Min.	Resp.	WWW
Filial	1	3º Prazo	8 Min.	Resp.	TESTE2	4º Prazo	9 Min.	Resp.	TESE3

Cliente Informações Adicionais

Razão Social	Meio Comunicação	Telefone
3 A MEDICAMENTOS LTDA	Telefone	
Contato	Cargo	Comportamento
xxxx	Analista	

Manifestação

Confirma
Cancelar

2.7 Informe o Cargo;

Manifestação

Winthor - PC Sistemas

Número	Resp. Abertura	Data Abertura	Área
25	PCADMIN	24/11/2014 14:08:36	CENTRO DISTRIBUICAO

Assunto	1º Prazo	Resp.	2º Prazo	Resp.
TESTE MANIFESTAÇÃO	6 Min.	TESTETSET	7 Min.	WWW

Filial	3º Prazo	Resp.	4º Prazo	Resp.
1	8 Min.	TESTE2	9 Min.	TESE3

Cliente Informações Adicionais

Razão Social	Meio Comunicação	Telefone
3 A MEDICAMENTOS LTDA	Telefone	

Contato	Cargo	Comportamento
xxxx	Analista	

2.8 Selecione o **Comportamento**;

Manifestação
☐ - ☐ ✕

Winthor - PC Sistemas

Número	Resp. Abertura	Data Abertura	Área
25	PCADMIN	24/11/2014 14:08:36	CENTRO DISTRIBUICAO

Assunto	1º Prazo	Resp.	2º Prazo	Resp.
TESTE MANIFESTAÇÃO	6 Min.	TESTETSET	7 Min.	WWW

Filial	3º Prazo	Resp.	4º Prazo	Resp.
1	8 Min.	TESTE2	9 Min.	TESE3

Cliente Informações Adicionais

Razão Social	Meio Comunicação	Telefone
3 A MEDICAMENTOS LTDA	Telefone	xx -xxx-xxxx

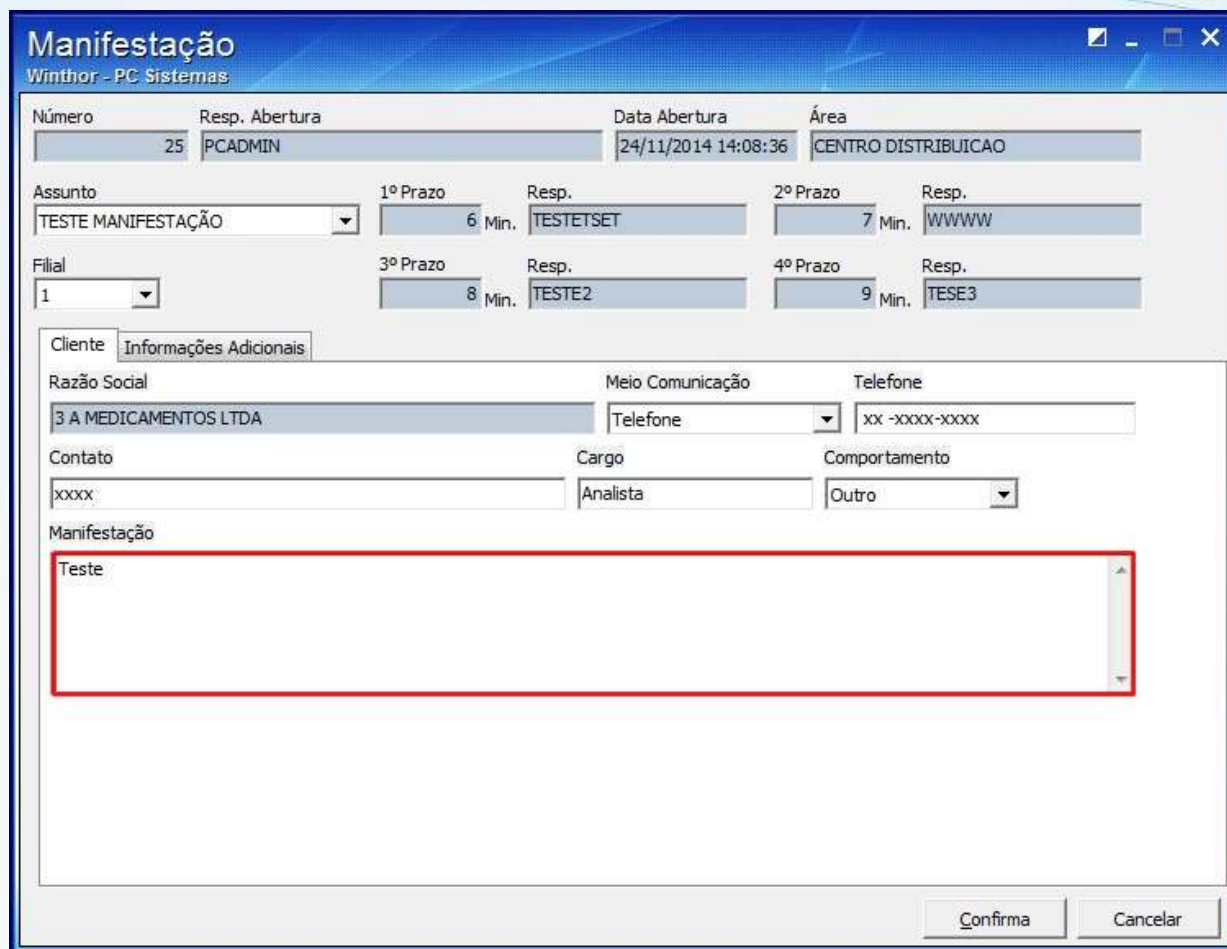
Contato	Cargo	Comportamento
xxxx	Analista	Outro

Manifestação

Teste

Confirma Cancelar

2.9 Informe a Manifestação;

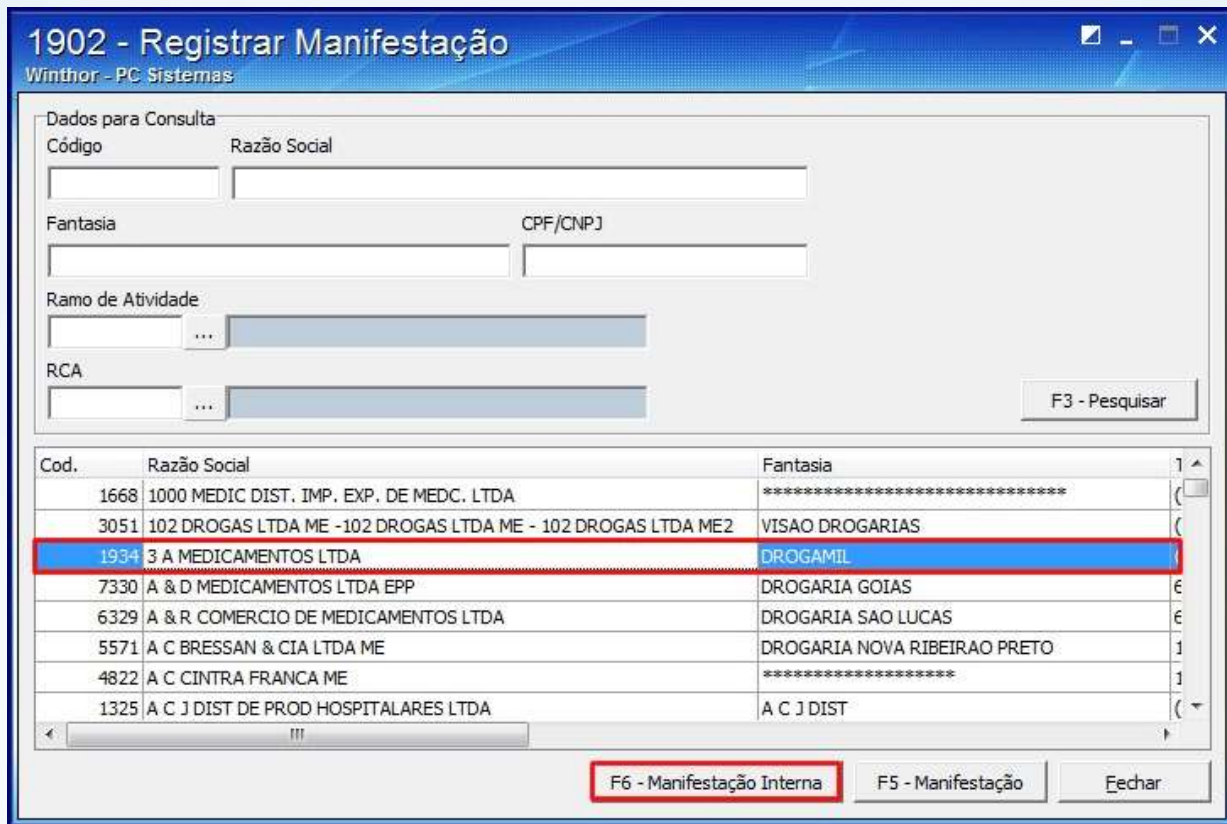


Número	25	Resp. Abertura	PCADMIN	Data Abertura	24/11/2014 14:08:36	Área	CENTRO DISTRIBUICAO		
Assunto	TESTE MANIFESTAÇÃO	1º Prazo	6 Min.	Resp.	TESTETSET	2º Prazo	7 Min.	Resp.	WWW
Filial	1	3º Prazo	8 Min.	Resp.	TESTE2	4º Prazo	9 Min.	Resp.	TESE3
Cliente	Informações Adicionais								
Razão Social	3 A MEDICAMENTOS LTDA			Meio Comunicação	Telefone	xx-xxxx-xxxx			
Contato	xxxx		Cargo	Analista	Comportamento	Outro			
Manifestação	Teste								

2.10 Clique o botão **Confirmar**;

2.11 Para registrar uma manifestação interna, Selecione a empresa e clique botão **F6**

Manifestação Interna;



1902 - Registrar Manifestação
WinThor - PC Sistemas

Dados para Consulta

Código: Razão Social:

Fantasia: CPF/CNPJ:

Ramo de Atividade: ...

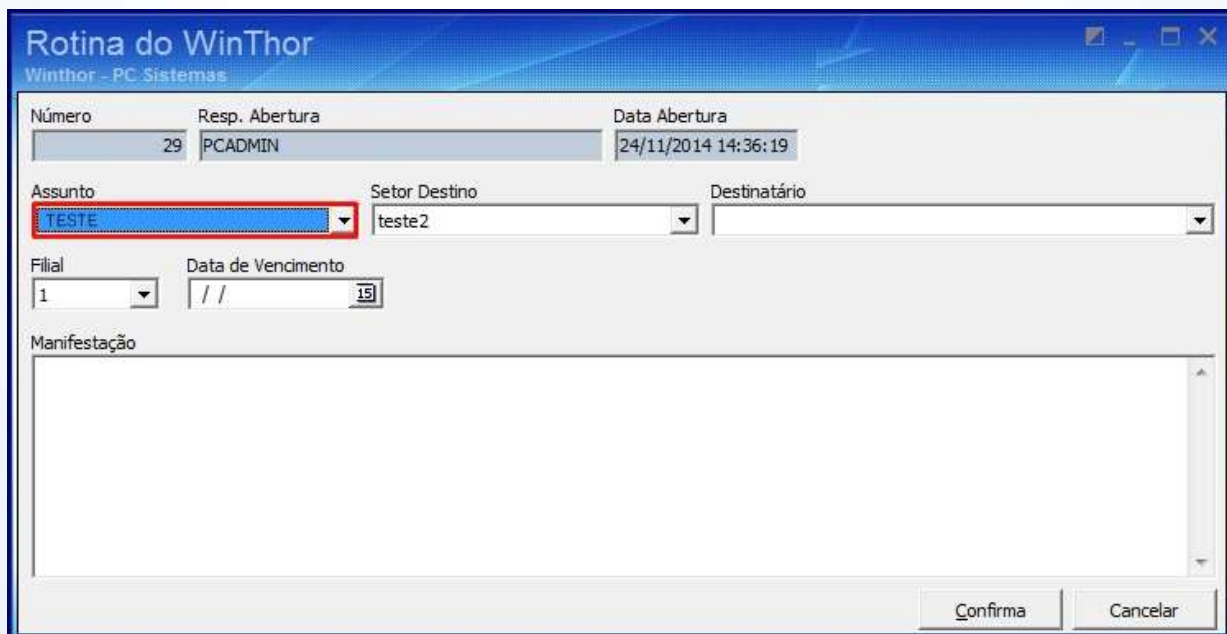
RCA: ...

F3 - Pesquisar

Cod.	Razão Social	Fantasia	
1668	1000 MEDIC DIST. IMP. EXP. DE MEDC. LTDA	*****	1
3051	102 DROGAS LTDA ME - 102 DROGAS LTDA ME - 102 DROGAS LTDA ME2	VISAO DROGARIAS	(
1934	3 A MEDICAMENTOS LTDA	DROGAMIL	
7330	A & D MEDICAMENTOS LTDA EPP	DROGARIA GOIAS	€
6329	A & R COMERCIO DE MEDICAMENTOS LTDA	DROGARIA SAO LUCAS	€
5571	A C BRESSAN & CIA LTDA ME	DROGARIA NOVA RIBEIRAO PRETO	1
4822	A C CINTRA FRANCA ME	*****	1
1325	A C J DIST DE PROD HOSPITALARES LTDA	A C J DIST	(

F6 - Manifestação Interna F5 - Manifestação Fechar

2.12 Selecione o **Assunto**;



Rotina do WinThor
WinThor - PC Sistemas

Número: 29 Resp. Abertura: PCADMIN Data Abertura: 24/11/2014 14:36:19

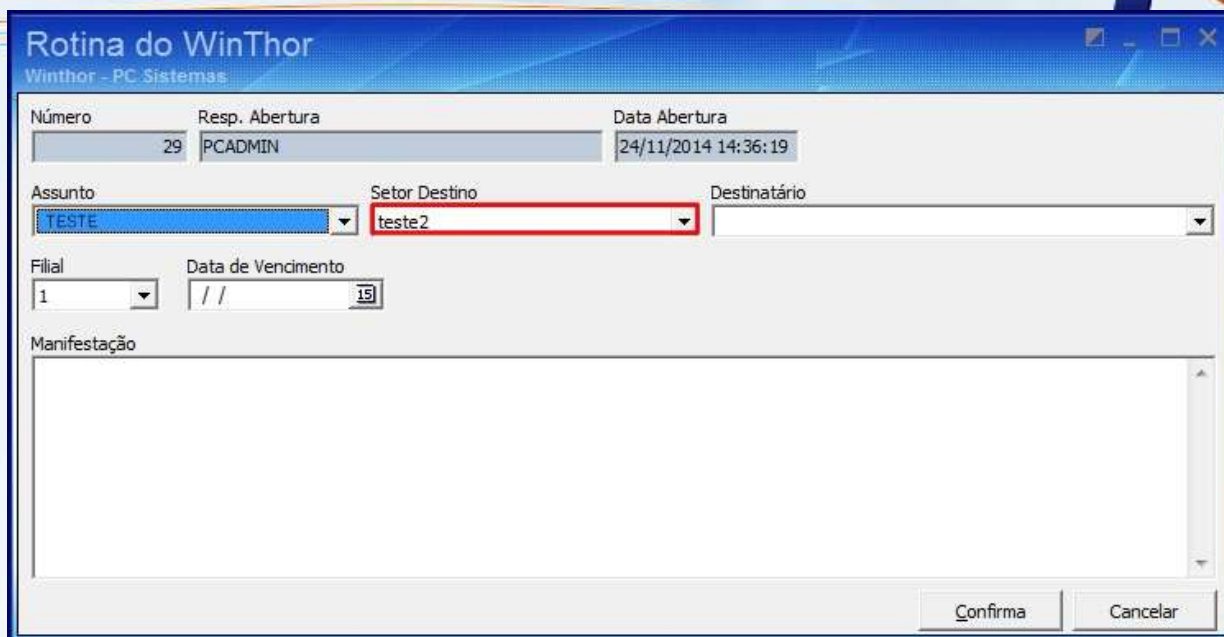
Assunto: **TESTE** Setor Destino: teste2 Destinatário:

Filial: 1 Data de Vencimento: / / 19

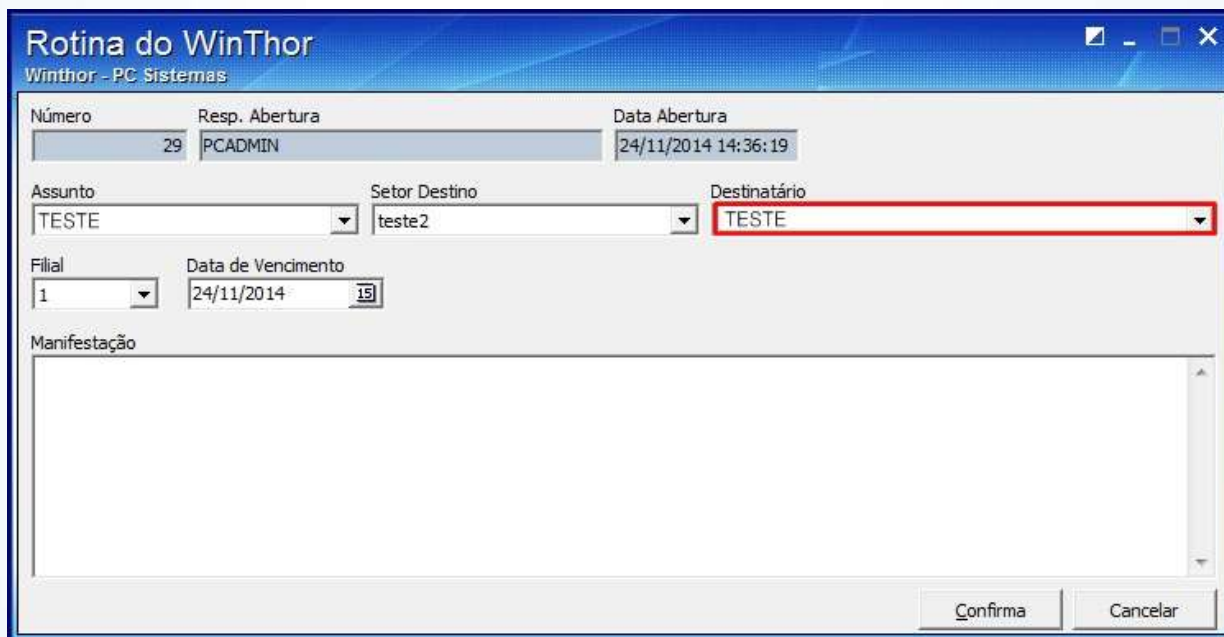
Manifestação:

Confirma Cancelar

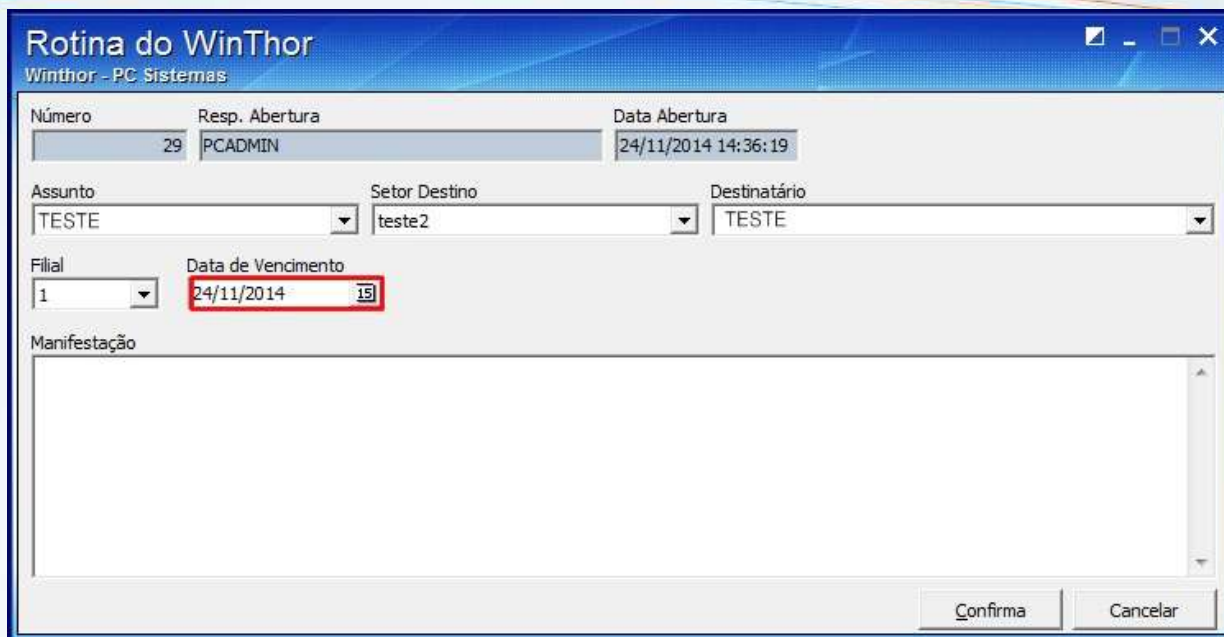
2.13 Informe o **Setor Destino**;



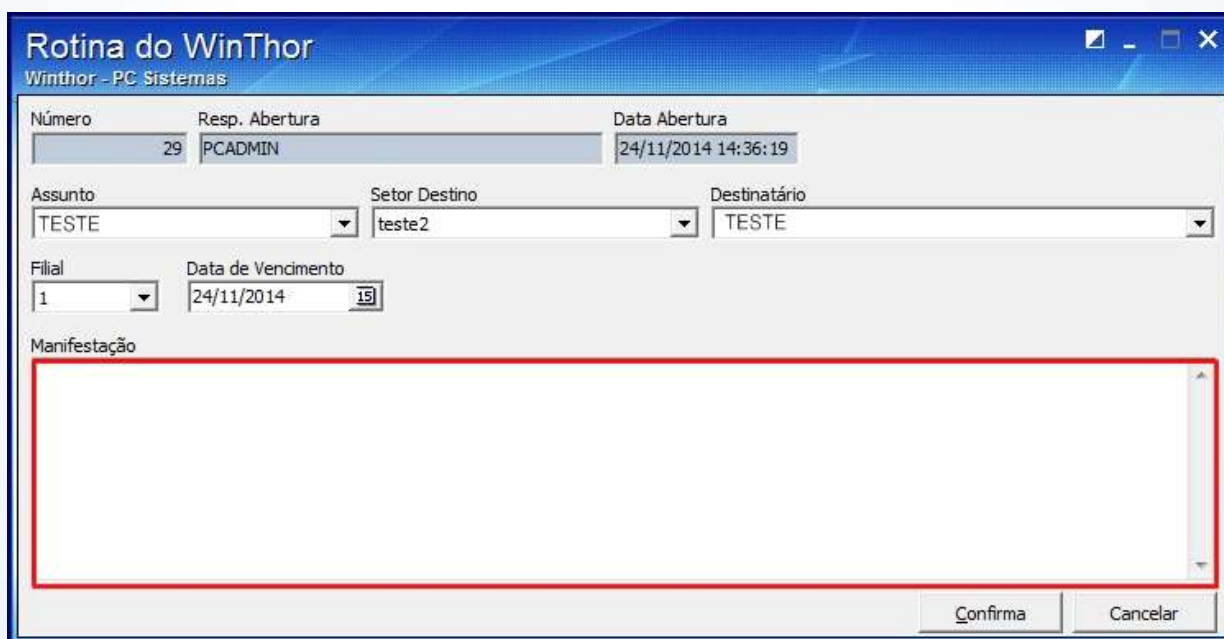
2.14 Selecione o **Destinatário**;



2.15 Informe a **Data de Vencimento**;



2.16 Informe a **Manifestação**;



2.17 Clique o botão **Confirmar** e em seguida **Fechar**.

Mantenha o **WinThor Atualizado**, assim você proporciona o crescimento da sua empresa através de soluções criadas especialmente para o seu negócio!

Estamos à disposição para mais esclarecimentos e sugestões.

Fale com a PC: www.pcsist.com.br

Central de Relacionamento - (62) 3250 0210