

## Sumário

Apresentação.....	1
1. Manifestação.....	2
.....	22

## 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

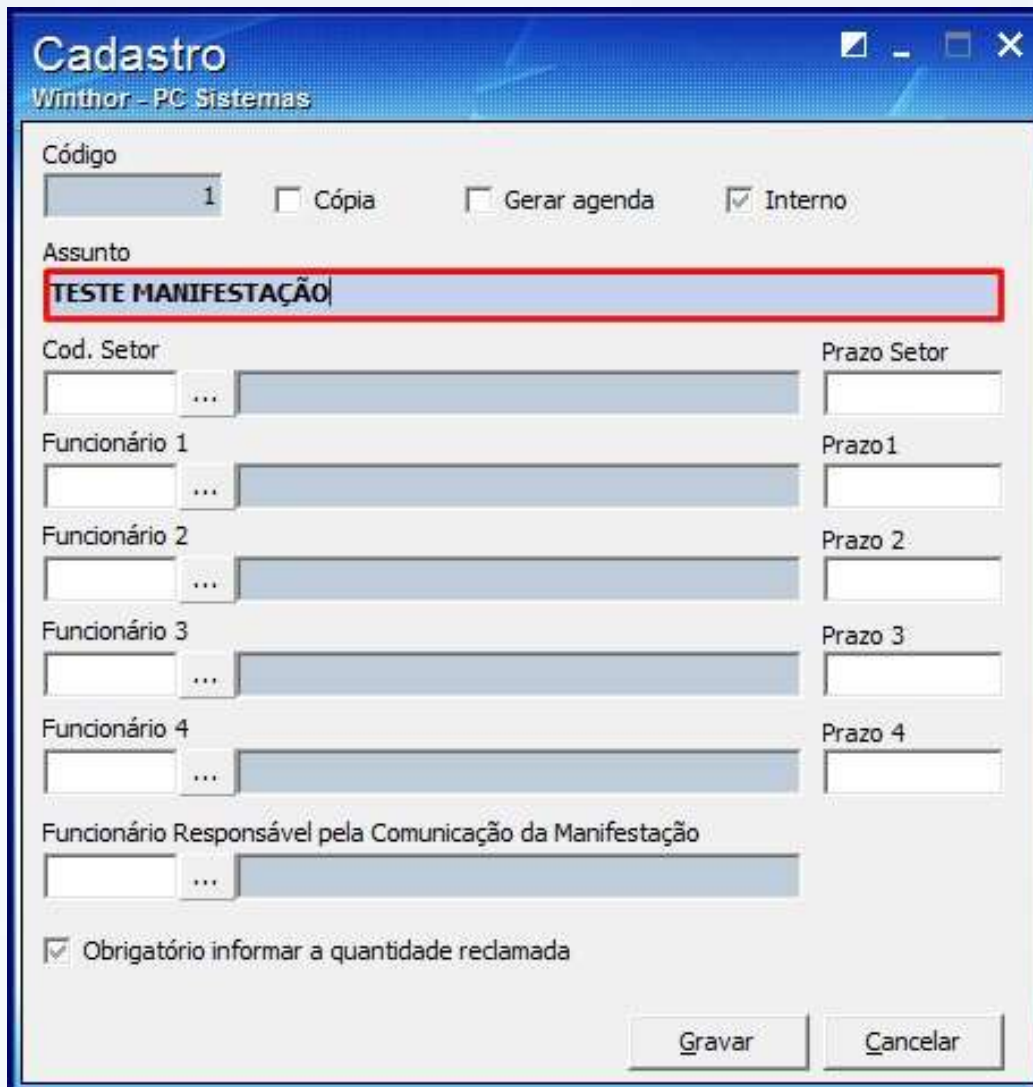
Para realizar o gerenciamento do assunto de manifestação siga os passos abaixo:

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

1.2 Clique **Incluir**;



## 1.3 Informe o Assunto;



**Cadastro**  
Winthor - PC Sistemas

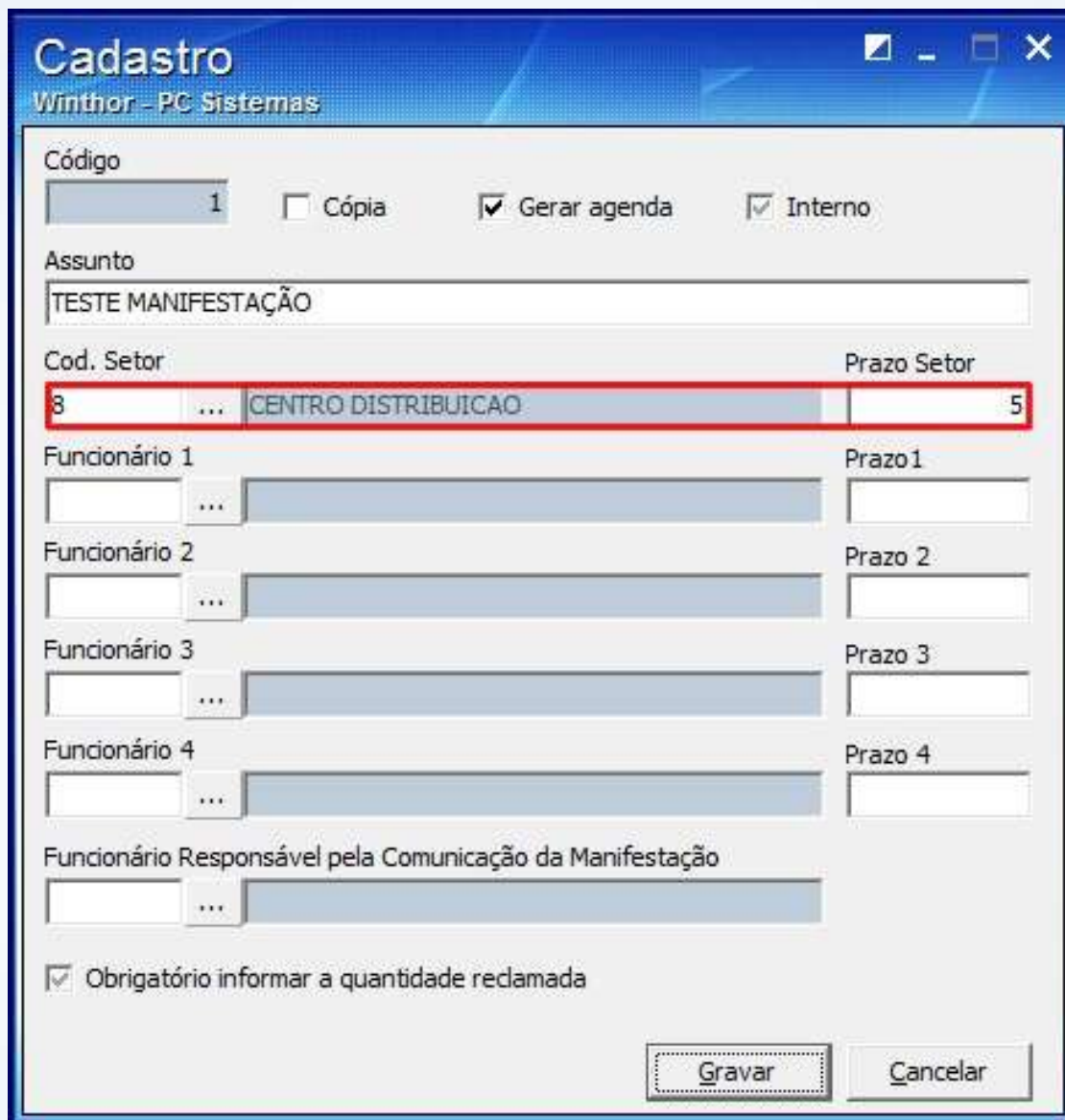
Código:   Cópia  Gerar agenda  Interno

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		Prazo 1
<input type="text" value="88888909"/>	<input type="text" value="TEST"/>	<input type="text" value="6"/>
Funcionário 2		Prazo 2
<input type="text" value="88888941"/>	<input type="text" value="TESTE"/>	<input type="text" value="7"/>
Funcionário 3		Prazo 3
<input type="text" value="88888943"/>	<input type="text" value="TESTE2"/>	<input type="text" value="8"/>
Funcionário 4		Prazo 4
<input type="text" value="88888944"/>	<input type="text" value="TESTE3"/>	<input type="text" value="9"/>

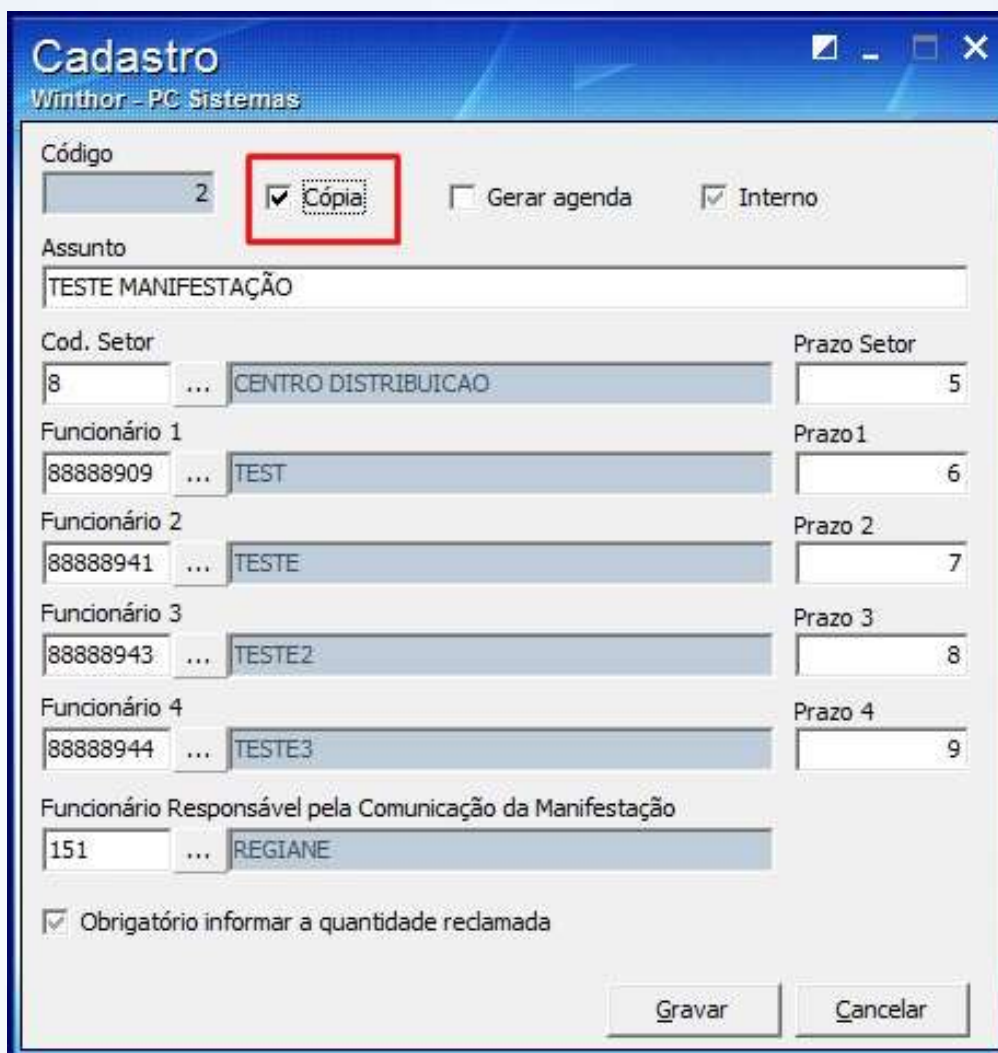
Funcionário Responsável pela Comunicação da Manifestação:

Obrigatório informar a quantidade reclamada

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

Código		<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 queira enviar a cópia do cadastro, marque a opção **Cópia**;



**Cadastro**  
WinThor - PC Sistemas

Código: 2  **Cópia**  Gerar agenda  Interno

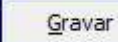
Assunto: TESTE MANIFESTAÇÃO

Cod. Setor	8 ... CENTRO DISTRIBUICAO	Prazo Setor	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

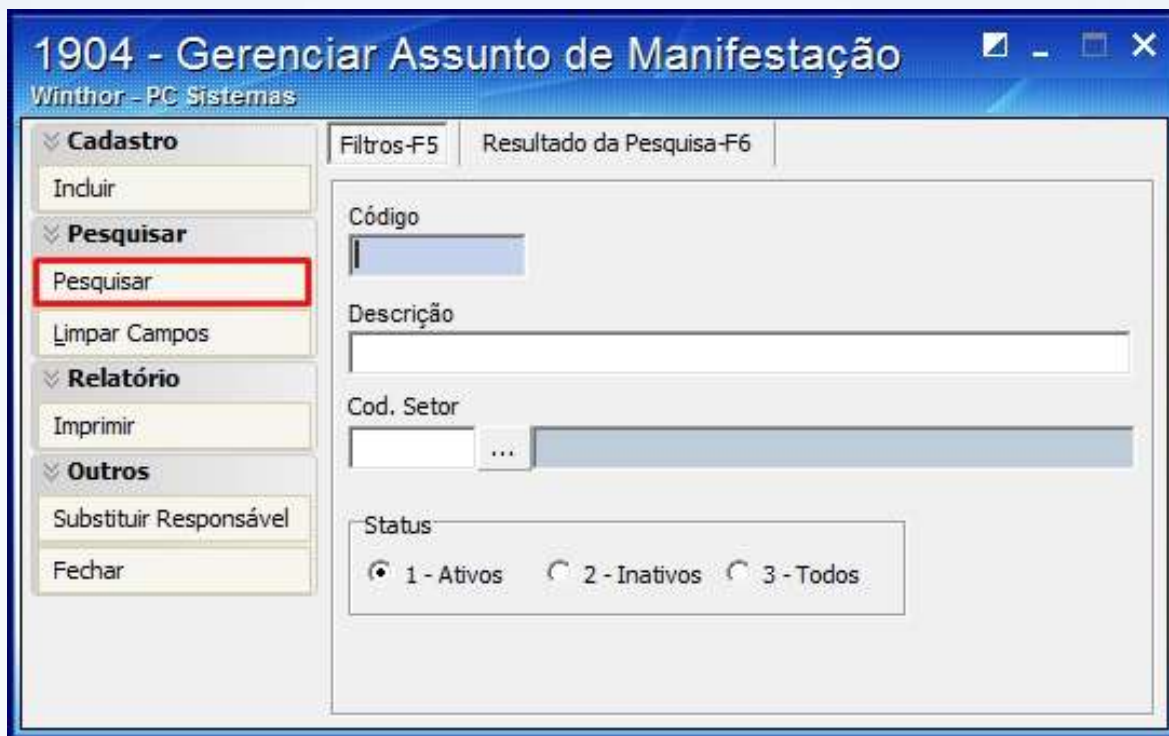
Funcionário Responsável pela Comunicação da Manifestação: 151 ... REGIANE

Obrigatório informar a quantidade reclamada

Gravar Cancelar

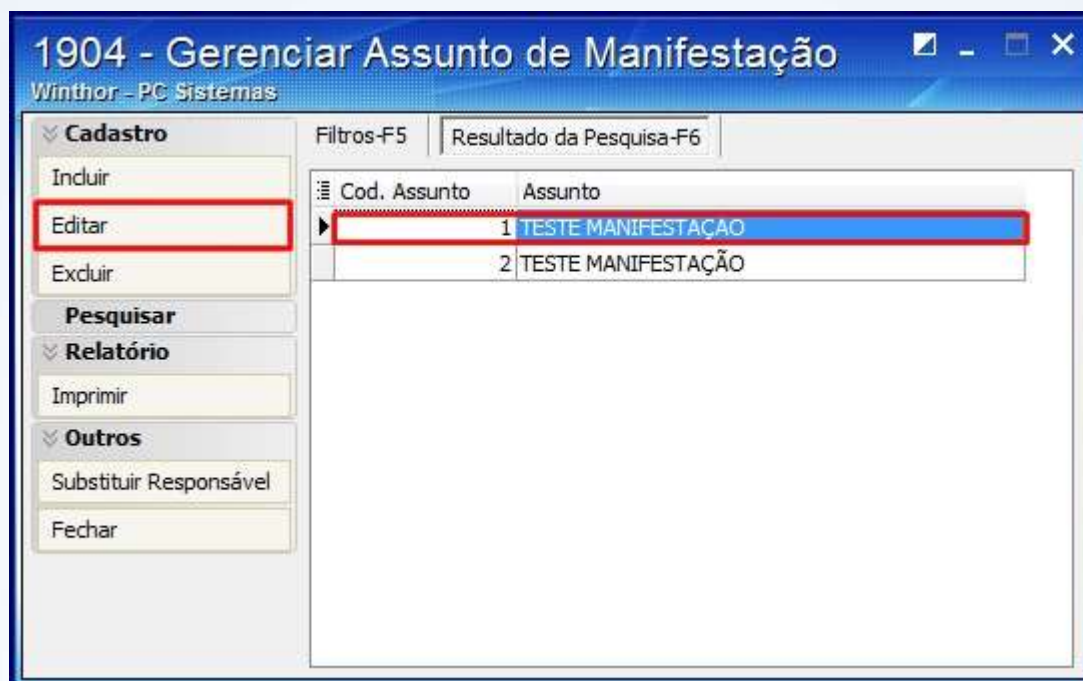
1.8 Clique o botão 

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

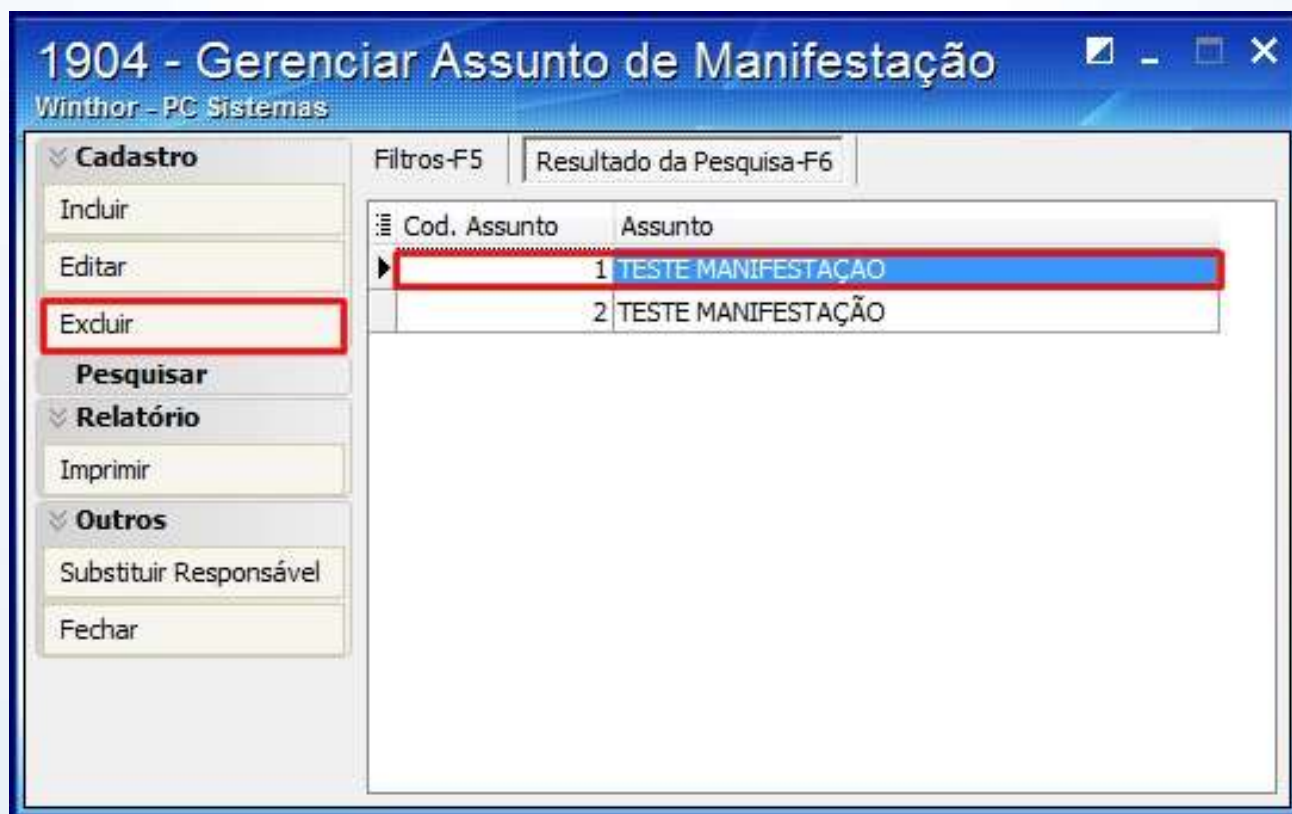




- 1.10 Clique duas vezes sobre o cadastro apresentado na planilha da aba **Resultado da Pesquisa-F6**, ou selecione e clique **Editar**;



- 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

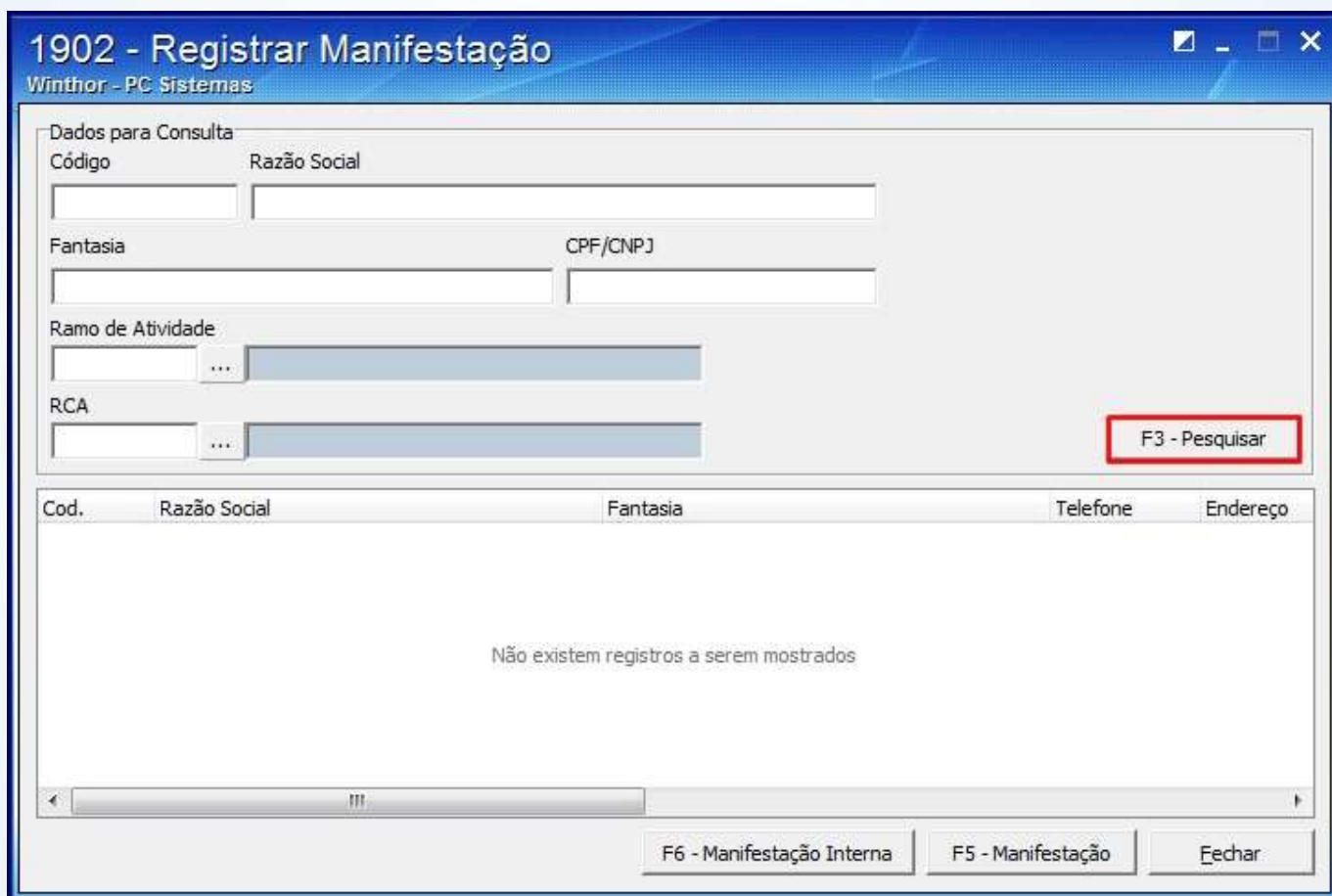
Código	Assunto	Setor	Prazo Setor	Funcionário 1	Prazo 1	Funcionário 2	Prazo 2	Funcionário 3	Prazo 3	Funcionário 4	Prazo 4
1	TESTE MANIFESTAÇÃO	CENTRO DISTRIBUICAO	5	TEST	6	TEST	7	AGAILANDIA ENCOMEN	7	AAA	8
2	TESTE MANIFESTAÇÃO	CENTRO DISTRIBUICAO	5	TEST	6	TESTE	7	TESTEZ	8	TESTE3	9

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 selecione 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

Confirma
Cancelar

## 2.5 Informe o Telefone;

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 -XXXX-XXXX

Contato	Cargo	Comportamento
XXXX	Analista	

Manifestação

Confirma Cancelar

## 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
xxxxx	Analista	

Manifestação

Confirma
Cancelar

## 2.7 Informe o Cargo;

### 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

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

Manifestação



## 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 -xxxx-xxxx

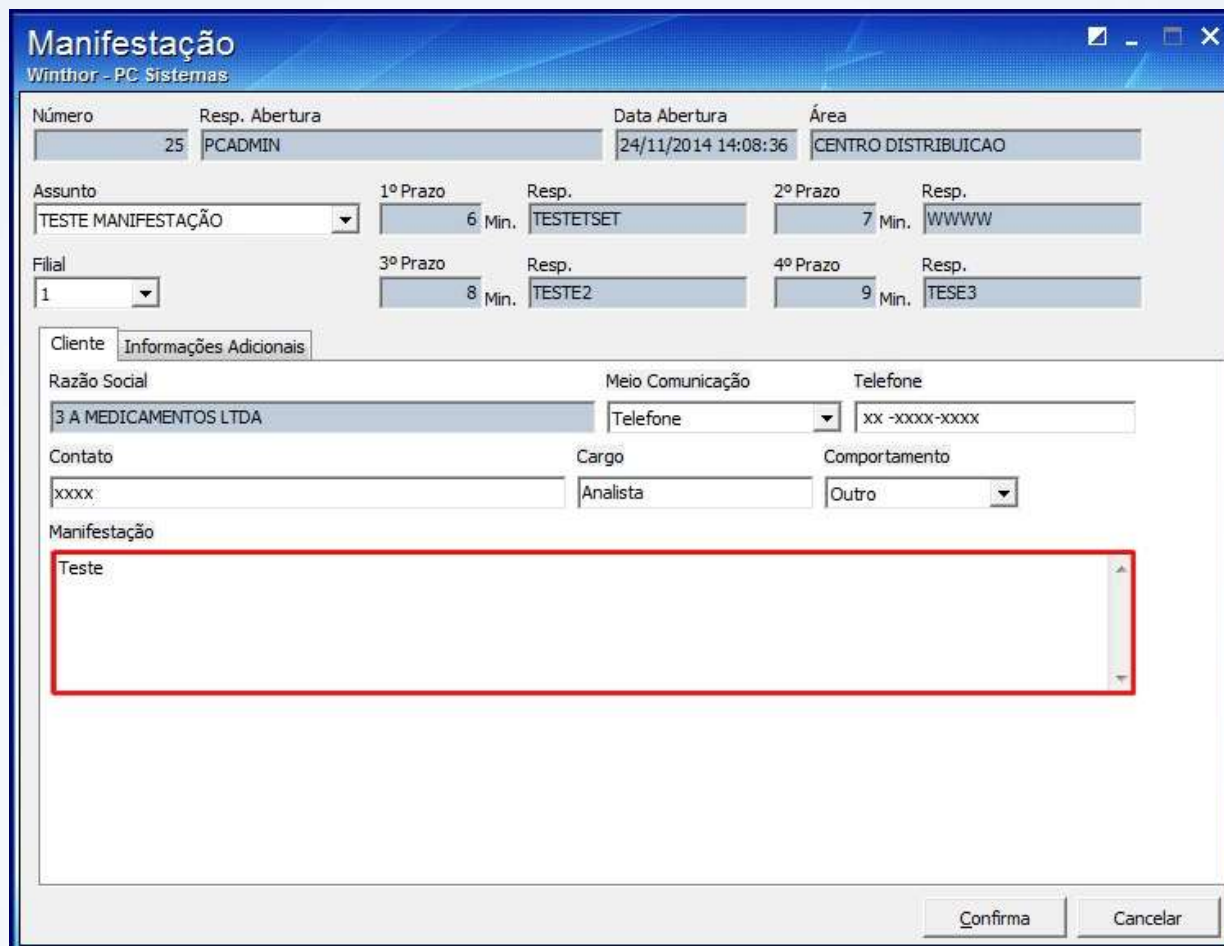
Contato	Cargo	Comportamento
xxxx	Analista	Outro

Manifestação

Teste

Confirma
Cancelar

## 2.9 Informe a Manifestação;



**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.: WWWWW

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    Telefone: xx-xxxx-xxxx

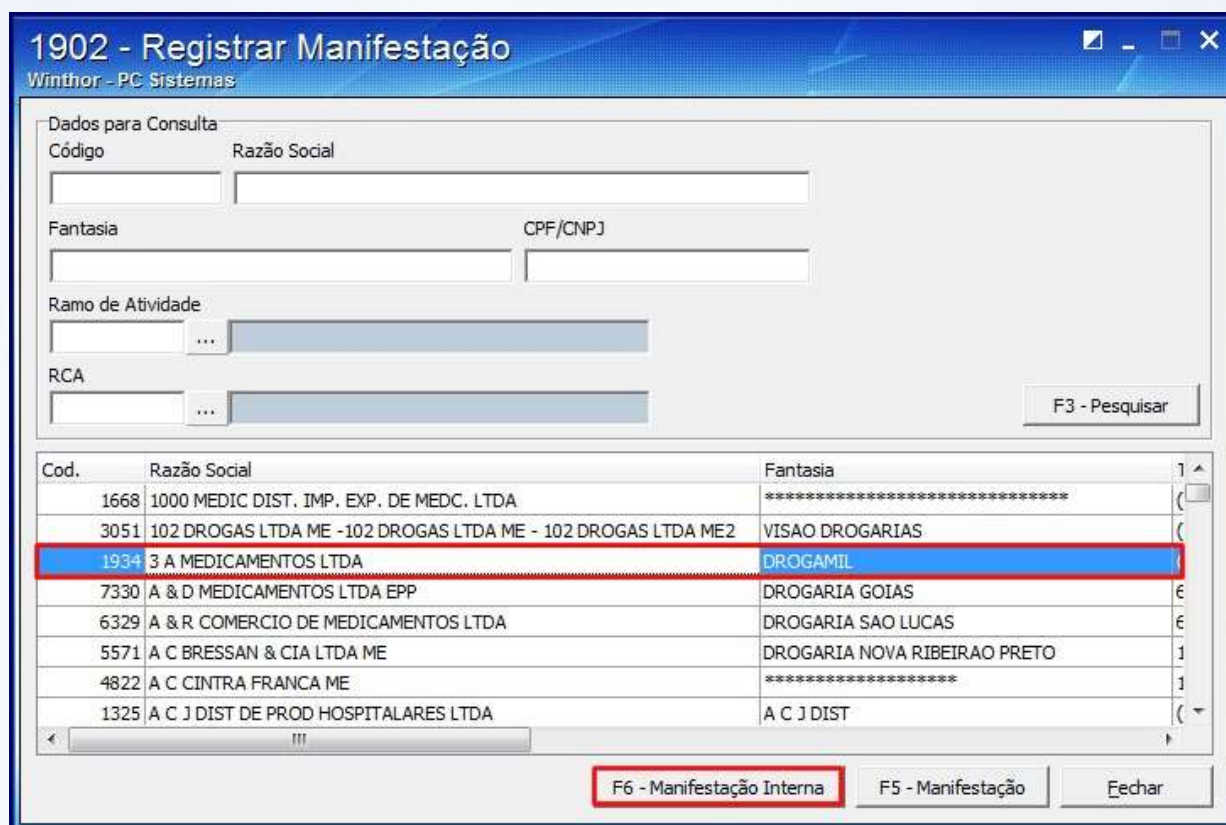
Contato: xxxx    Cargo: Analista    Comportamento: Outro

Manifestação: Teste

Confirma    Cancelar

## 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:

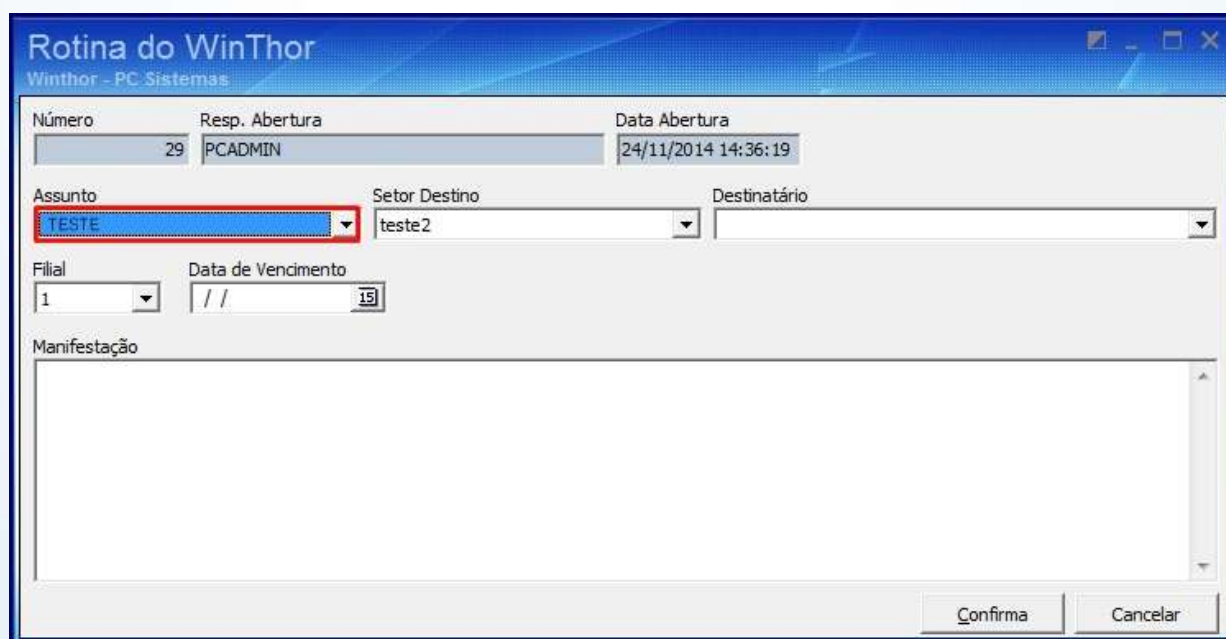
RCA:

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:  Resp. Abertura:  Data Abertura:

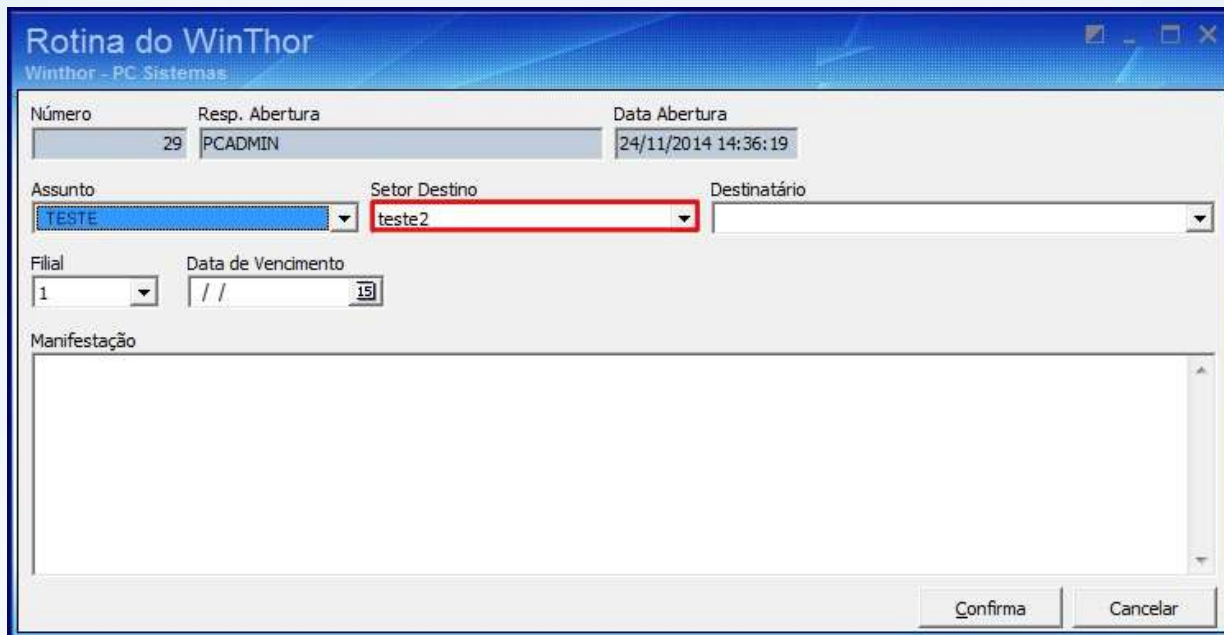
Assunto: **TESTE**    Setor Destino:     Destinatário:

Filial:  Data de Vencimento:

Manifestação

Confirma    Cancelar

## 2.13 Informe o **Setor Destino**;



Rotina do WinThor  
Winthor - PC Sistemas

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

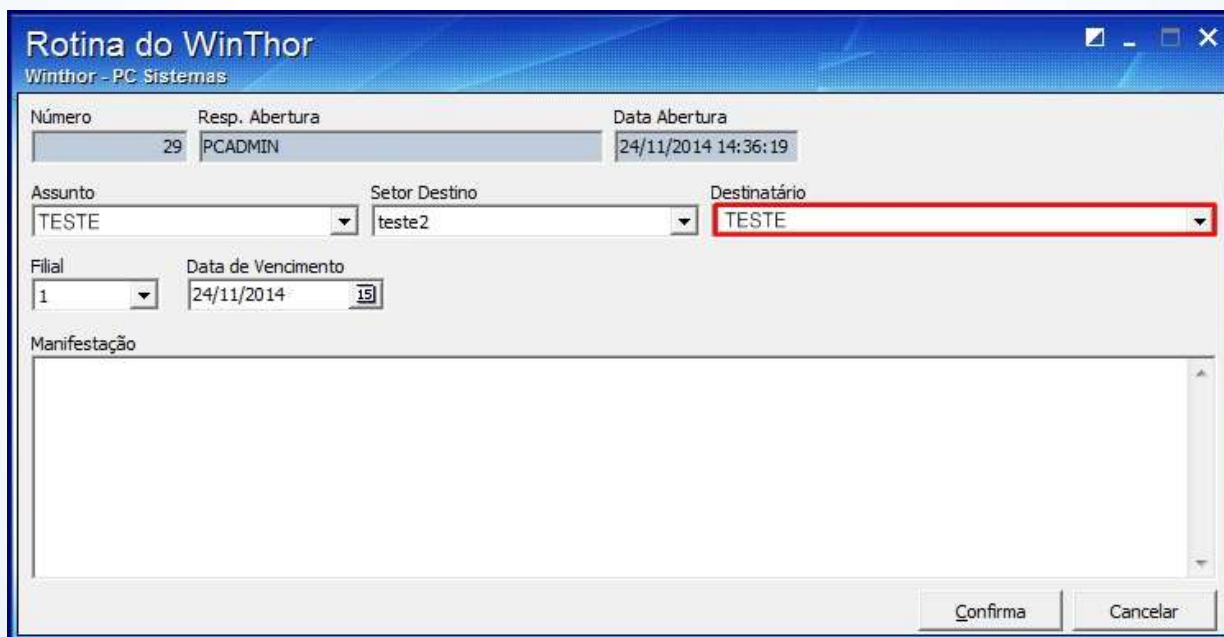
Assunto: **TESTE**      Setor Destino: **teste2**      Destinatário: [ ]

Filial: 1      Data de Vencimento: // / 19

Manifestação

Confirma      Cancelar

## 2.14 Selecione o **Destinatário**;



Rotina do WinThor  
Winthor - PC Sistemas

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

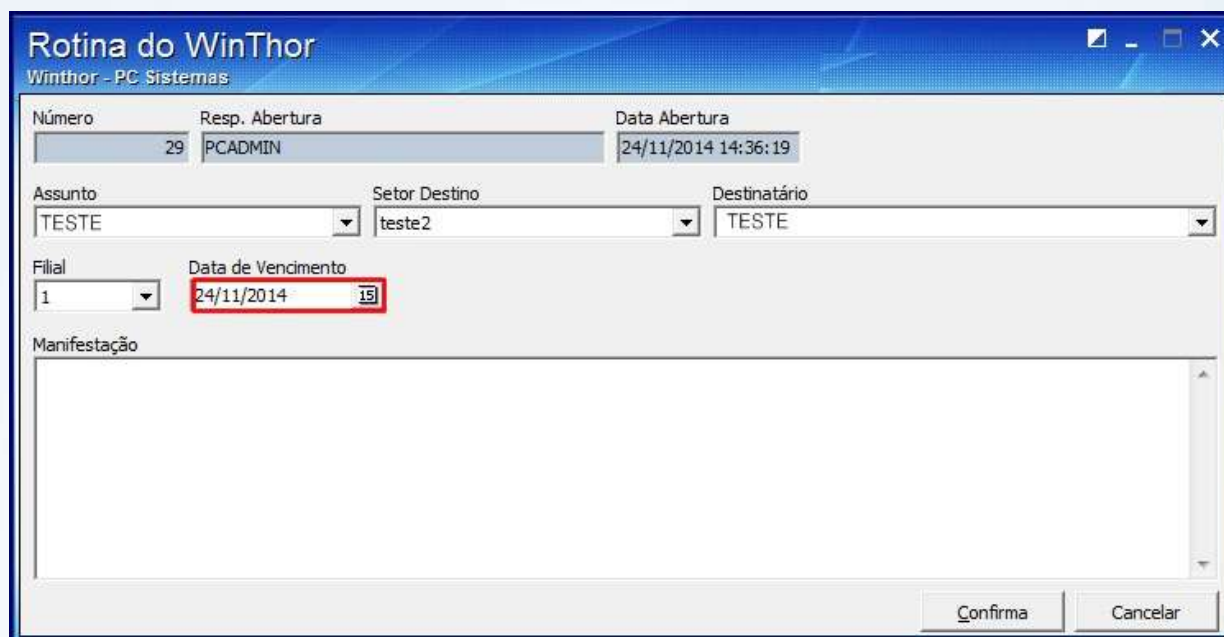
Assunto: **TESTE**      Setor Destino: **teste2**      Destinatário: **TESTE**

Filial: 1      Data de Vencimento: 24/11/2014 19

Manifestação

Confirma      Cancelar

2.15 Informe a **Data de Vencimento**;



The screenshot shows the 'Rotina do WinThor' application window. The title bar reads 'WinThor - PC Sistemas'. The form contains the following fields:

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

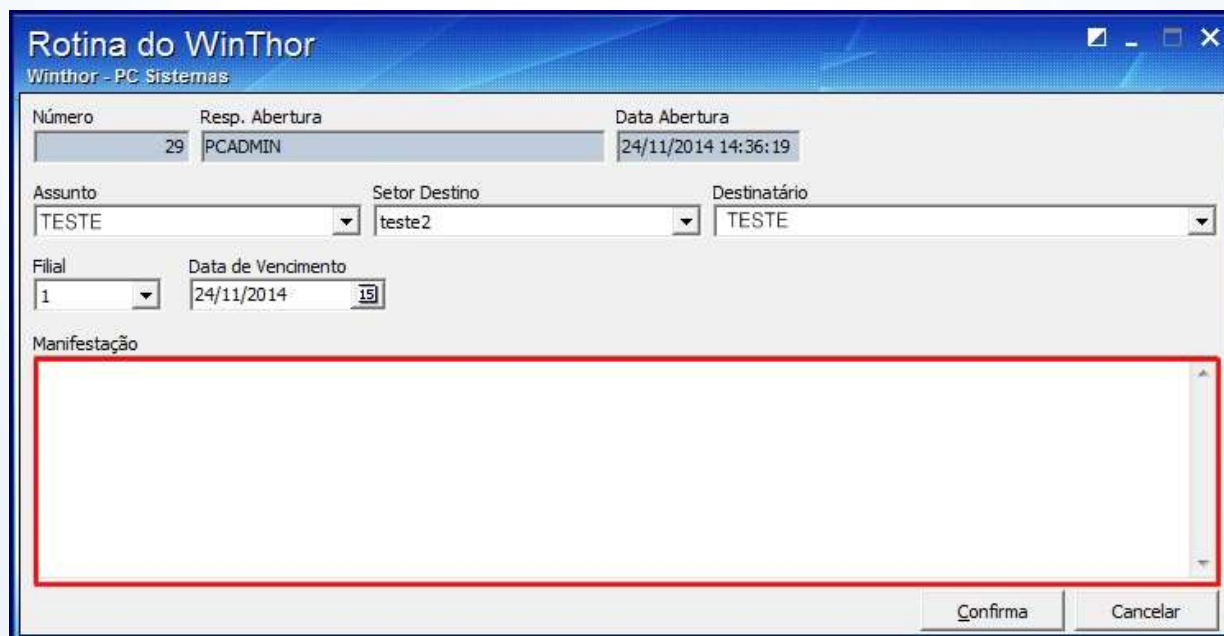
Assunto	Setor Destino	Destinatário
TESTE	teste2	TESTE

Filial	Data de Vencimento
1	24/11/2014 19

The 'Data de Vencimento' field is highlighted with a red box. Below the form is a large empty text area labeled 'Manifestação'. At the bottom right, there are 'Confirma' and 'Cancelar' buttons.

2.16 Informe a **Manifestação**;



The screenshot shows the 'Rotina do WinThor' application window. The title bar reads 'WinThor - PC Sistemas'. The form contains the following fields:

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

Assunto	Setor Destino	Destinatário
TESTE	teste2	TESTE

Filial	Data de Vencimento
1	24/11/2014 19

The 'Manifestação' text area is highlighted with a red box. At the bottom right, there are 'Confirma' and 'Cancelar' buttons.

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](http://www.pcsist.com.br)

Central de Relacionamento - (62) 3250 0210