



# STANDARDIZAÇÃO E MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS CUSTOMER SERVICE

**LUÍS ANDRÉ FERREIRA DA SILVA GUEDES**

Junho de 2021

## **STANDARDIZAÇÃO E MELHORIA DOS PROCESSOS**

### **INTERNOS – CUSTOMER SERVICE**

Luís André Ferreira da Silva Guedes  
1150465

**2020/2021**

Instituto Superior de Engenharia do Porto  
Departamento de Engenharia Mecânica





## STANDARDIZAÇÃO E MELHORIA DOS PROCESSOS

### INTERNOS – CUSTOMER SERVICE

Luís André Ferreira da Silva Guedes  
1150465

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Engenharia do Porto para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Engenharia Mecânica – Ramo Gestão Industrial, realizada sob a orientação do Professor Doutor Luís Carlos Ramos Nunes Pinto Ferreira e coorientação da Professora Doutora Rafaela Carla Barros Casais

**2020/2021**

Instituto Superior de Engenharia do Porto  
Departamento de engenharia Mecânica





# JÚRI

## **Presidente**

Professora Doutora Marlene Ferreira de Brito

Professor Adjunto Convidado, Departamento de Engenharia Mecânica, Instituto Superior de Engenharia do Porto

## **Orientador**

Professor Doutor Luís Carlos Ramos Nunes Pinto Ferreira

Professor Coordenador, Departamento de Engenharia Mecânica, Instituto Superior de Engenharia do Porto

## **Coorientador**

Professora Doutora Rafaela Carla Barros Casais

Professor Adjunto, Departamento de Engenharia Mecânica, Instituto Superior de Engenharia do Porto

## **Arguente**

Professora Doutora Ana Luísa Ferreira Andrade Ramos

Professora Auxiliar, Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo, Universidade de Aveiro



## AGRADECIMENTOS

Quero agradecer à empresa de compósitos de cortiça por me ter acolhido e permitir realizar o estágio que resultou na elaboração desta dissertação. À minha orientadora Eng<sup>a</sup> Alexandra Mouta por ter acompanhado de perto o projeto e todo o apoio no desenvolvimento das soluções e aos colaboradores do Serviço de Apoio ao Cliente em especial à minha Mentora Mariana Silva e Power User SAP Ana Sousa.

Ao Orientador desta dissertação, Professor Doutor Luis Pinto Ferreira do Instituto Superior de Engenharia do Porto pela sua ajuda em todos os aspetos e a disponibilidade total que teve ao longo do seu desenvolvimento. Quero também agradecer à coorientadora, Professora Doutora Rafaela Casais toda a ajuda dada.

À minha família que me apoiou neste percurso, nos bons e maus momentos e que me deu condições para poder seguir este percurso académico.

Aos meus amigos por toda a companhia e motivação que me deram durante estes anos. À minha namorada, pelo apoio incondicional e por nunca me deixar desistir dos meus objetivos.



## PALAVRAS CHAVE

Standard-Work, KPIs, Lean

## RESUMO

Este projeto foi realizado em contexto industrial numa empresa de compósitos de cortiça, durante um estágio de 8 meses, no departamento de serviço e apoio ao cliente. O objetivo do projeto é a melhoria dos processos internos do serviço de modo a melhorar a sua eficiência após implementação de novo ERP.

A partir da observação dos fluxos de trabalho do serviço foi criado um mapa dos processos envolvidos entre a entrada de uma nova encomenda e a sua expedição. As atividades realizadas internamente foram analisadas e originaram instruções de trabalho relativas a várias áreas fundamentais do processo produtivo. Foi elaborado um *Dashboard* que contém indicadores relevantes como encomendas registadas, processos de expedição criados, etc. e melhorado posteriormente de modo a minimizar o erro humano e facultar informação precisa de apoio à gestão do departamento e de monitorização por parte da gestão de topo. Como parte da implementação dos indicadores houve uma mudança na gestão da troca de processos entre a equipa de registo e expedição que trouxe uma melhoria significativa na visibilidade da informação e na gestão dos processos abertos, fechados e bloqueados. Foram desenvolvidos fluxos automáticos de emails e uma plataforma para registo dos processos de devolução de modo a trazer visibilidade e poder disponibilizar informação sobre os processos em aberto.

As alterações feitas contribuíram para uma maior visibilidade e controlo dos fluxos de informação do departamento, uma melhoria significativa na organização e arquivo dos processos e uma redução de 67% na quantidade de emails trocados entre equipas e entre o serviço de apoio ao cliente e as equipas de vendas.



**KEYWORDS**

*Standard-Work, KPIs, Lean*

**ABSTRACT**

*This project was developed in an industrial context in a cork composites factory, during an internship spanning 8 months, in the customer service department. The objective of the project is the optimization of internal processes following implementation of a new ERP.*

*Starting from observing the workflow of the department, a map of all involved processes between the posting of a new order and shipment was created. The activities, related to the department, were analyzed and standard work procedures were created. A Dashboard containing relevant performance indicators like registered orders, expedition processes made, etc. was created and improved reducing human error and providing reliable information to support the customer service management as well as serve as a monitoring tool for higher management. Stemming from the implementation of the dashboard in Power BI there was a change to the way processes are shared between the registry team and the expedition team resulting in a significant improvement to information visibility and the control of open, closed and blocked processes. A platform to manage return processes was developed as well as automatic email flows to offer better visibility over the open processes and improve information flow.*

*The changes made brought bigger visibility and control over the information flow in the department, a significant improvement in the organization of orders and a 67% reduction in emails traded between both teams and between customer service and sales teams.*



## LISTA DE SÍMBOLOS E ABREVIATURAS

### Lista de Abreviaturas

AR	Action-Research
DMAIC	Define, Measure, Analyze, Improve, Control
ERP	Enterprise Resource Planning
FMEA	Failure Modes and Effects Analysis
KPI	Key Performance Indicators
OPL	One-Point Lesson
PDCA	Plan-Do-Check-Act
SDCA	Standardize-Do-Check-Act
VSM	Value-Stream Mapping



## GLOSSÁRIO DE TERMOS

Dashboard	Painel de Indicadores e métricas relevantes
Picking	Recolha e separação de artigos num armazém
Standard Work	Trabalho normalizado
Takt Time	Tempo de produção necessário para cumprir com a procura



## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 - CICLO ACTION RESEARCH (SENTIDO CONTRÁRIO AOS PONTEIROS DO RELÓGIO) (MOURATO ET AL., 2020)	28
FIGURA 2 - MELHORIAS OBTIDAS ATRAVÉS DE CICLOS SDCA E PDCA (IMAI, 2005)	38
FIGURA 3 - CICLO DMAIC (O QUE É DMAIC ?, 2021)	38
FIGURA 4 - ORGANIGRAMA DA ÁREA LOGÍSTICA	45
FIGURA 5 - INTERAÇÕES COM O SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE	46
FIGURA 6 - FLUXOGRAMA DA EQUIPA DE REGISTO	47
FIGURA 7 - FLUXOGRAMA DA EQUIPA DE EXPEDIÇÃO	48
FIGURA 8 - PASTA PROCESSOS EXPEDIÇÃO	49
FIGURA 9 - MAPA DE PREENCHIMENTO MANUAL	50
FIGURA 11 – EXEMPLO DASHBOARD	51
FIGURA 10 – TABELA INDICADORES EXCEL	51
FIGURA 12 - CARTEIRA DE ENCOMENDAS EXCEL	52
FIGURA 13 - FICHEIROS EXCEL COTAÇÕES TRANSPORTE USA	53
FIGURA 14 - FORMATO FICHEIRO EXCEL COTAÇÕES USA	54
FIGURA 15 - AMBIENTE FLUX SGT	54
FIGURA 16 - TIPOS DE DEVOLUÇÕES	55
FIGURA 17 - FLUXOGRAMA DEVOLUÇÕES COM RECLAMAÇÃO	56
FIGURA 18 - FLUXOGRAMA DEVOLUÇÕES FICTÍCIAS	57
FIGURA 19 - AMBIENTE <i>SHAREPOINT</i>	61
FIGURA 20 - OPL UTILIZAÇÃO <i>SHAREPOINT</i>	65
FIGURA 21 - DOSSIER DE OPLS	66
FIGURA 22 - PÁGINA INDICADORES EXPEDIÇÃO GLOBAL	67
FIGURA 23 - PÁGINA INDICADORES REGISTO GLOBAL	68
FIGURA 24 - EXEMPLO DASHBOARD INDIVIDUAL EXPEDIÇÃO	69
FIGURA 25 - EXEMPLO DASHBOARD INDIVIDUAL REGISTO	69
FIGURA 26 - TABELA DETALHE PROCESSOS BLOQUEADOS	70
FIGURA 27 - RELATÓRIO DE COTAÇÕES DE TRANSPORTE	72
FIGURA 28 - AMBIENTE <i>SHAREPOINT</i> DEVOLUÇÕES	73
FIGURA 29 - REGISTO DE APROVAÇÕES	74



## ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 - ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	29
TABELA 2 – CASOS DE ESTUDO	33
TABELA 3 - IMPLEMENTAÇÃO DO VSM (POGGIO & BEYMER, 1996)	39
TABELA 4 - CATEGORIAS DE DESPERDÍCIOS (OHNO & BODEK, 2019)	40
TABELA 5 - TABELA DE PROBLEMAS	58
TABELA 6 - PROPOSTAS DE MELHORIA DE PROCESSOS	60
TABELA 7 - REDUÇÃO DE EMAILS POR LER	62
TABELA 8 - ÍNDICE DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO	63
TABELA 9 - ANÁLISE DE RESULTADOS DAS MELHORIAS IMPLEMENTADAS	74



# ÍNDICE

RESUMO.....	IX
ABSTRACT.....	XI
LISTA DE SÍMBOLOS E ABREVIATURAS.....	XIII
GLOSSÁRIO DE TERMOS.....	XV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XVII
ÍNDICE DE TABELAS.....	XVIII
<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>27</b>
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO.....	27
1.2 OBJETIVOS DO TRABALHO .....	27
1.3 METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO .....	28
1.4 CONTEÚDO E ORGANIZAÇÃO DA DISSERTAÇÃO .....	29
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA E FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>33</b>
2.1 INTRODUÇÃO.....	33
2.2 STANDARD WORK.....	37
2.3 DMAIC (Define-Measure-Analyze-Improve-Control).....	38
2.4 VALUE-STREAM MAPPING .....	39
2.5 KPIS – KEY PERFORMANCE INDICATORS .....	40
<b>3 ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS.....</b>	<b>45</b>
3.1 ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS LOGÍSTICOS .....	45
3.1.1 FLUXO DO DEPARTAMENTO DE SERVIÇO E APOIO AO CLIENTE .....	46
3.1.2 PASSAGEM DE PROCESSOS PARA A EQUIPA DE EXPEDIÇÃO.....	49
3.1.3 PREENCHIMENTO DE KPI'S .....	50
3.1.4 CARTEIRA DE ENCOMENDAS .....	52
3.1.5 COTAÇÕES DE TRANSPORTE.....	53

3.1.6	REGISTO E ACOMPANHAMENTO DE DEVOLUÇÕES .....	55
3.2	IDENTIFICAÇÃO DE PROBLEMAS .....	58
3.2.1	DEFICIENTE ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS .....	58
3.2.2	INEXISTÊNCIA DE STANDARDS.....	58
3.2.3	INDICADORES DE PERFORMANCE DE PREENCHIMENTO MANUAL.....	59
3.2.4	INEXISTÊNCIA DE PADRÕES DE COMUNICAÇÃO .....	59
3.2.5	INEXISTÊNCIA DE BASE DE DADOS PARA CONSULTA DE COTAÇÕES DE TRANSPORTE (MARÍTIMAS) .....	59
3.2.6	INEXISTÊNCIA DE PLATAFORMA PARA REGISTO E ACOMPANHAMENTO DE DEVOLUÇÕES... 60	
3.3	SOLUÇÕES PROPOSTAS .....	60
3.3.1	CRIAÇÃO DE UMA PLATAFORMA SHAREPOINT PARA OS PROCESSOS DE EXPEDIÇÃO .....	61
3.3.2	CRIAÇÃO DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO .....	62
3.3.3	CRIAÇÃO DE UM DASHBOARD POWER BI .....	66
3.3.4	CRIAÇÃO DE EMAILS TIPO E AUTOMATIZAÇÃO DO ENVIO DE FATURAS E CONFIRMAÇÕES DE ENCOMENDA .....	70
3.3.5	CONDENSAÇÃO DA INFORMAÇÃO DAS COTAÇÕES DE TRANSPORTE EM POWER BI .....	72
3.3.6	DESENVOLVIMENTO DE UMA PLATAFORMA SHAREPOINT PARA OS PROCESSOS DE DEVOLUÇÃO .....	73
3.4	ANÁLISE DE RESULTADOS .....	74
<b>4</b>	<b>CONCLUSÕES E TRABALHOS FUTUROS.....</b>	<b>79</b>
4.1	CONTRIBUIÇÕES DO TRABALHO .....	79
4.2	TRABALHOS FUTUROS.....	79
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>83</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>92</b>
	APÊNDICE 1 - OPL Utilização SharePoint.....	93
	APÊNDICE 2 - OPL Registo de Encomenda .....	95
	APÊNDICE 3 - OPL Pedido de Configurados .....	99
	APÊNDICE 4 - OPL Editar tabela de preços.....	100
	APÊNDICE 5 - OPL Standard de nomenclatura de processos.....	105
	APÊNDICE 6 - OPL Atualização ZPLAN .....	106
	APÊNDICE 7 - OPL Atualização REMESSAS .....	108

APÊNDICE 8 - OPL Atualização GIT .....	110
APÊNDICE 9 - OPL Verificação campos OV .....	112
APÊNDICE 10 - OPL Estrutura do artigo .....	117
APÊNDICE 11 – OPL (Des)Associar remessas ao documentos de transporte .....	119
APÊNDICE 12 - OPL Verificação de Frete no documento de transporte .....	121
APÊNDICE 13 - OPL Impressão confirmação OV .....	122
APÊNDICE 14 - OPL Apagar GR não processada pelo APA .....	124
APÊNDICE 15 - OPL Configuração parâmetros ID .....	127
APÊNDICE 16 - OPL Atualizar datas OV para data mais antecipada .....	131
APÊNDICE 17 - OPL BPs com múltiplos recebedores de mercadoria .....	133
APÊNDICE 18 - OPL Consultar detalhes da ordem de produção .....	134
APÊNDICE 19 - OPL Verificar existência física de stock .....	136
APÊNDICE 20 - OPL Atualizar textos cliente/encomenda.....	138
APÊNDICE 21 - OPL Triangulação.....	140
APÊNDICE 22 - OPL Documento transporte.....	141
APÊNDICE 23 - OPL Cálculo de Volumes .....	146
APÊNDICE 24 - OPL Consultar faturas e pré-faturas.....	149
APÊNDICE 25 - OPL Atualização preços em massa .....	150
APÊNDICE 26 - OPL Registo de amostras/ofertas.....	151
APÊNDICE 27 - OPL Devoluções.....	154
APÊNDICE 28 - OPL Guia Remessas .....	162
APÊNDICE 29 - OPL Gestão de encomendas grandes superfícies.....	165
APÊNDICE 30 - Configuração EDI.....	169
APÊNDICE 31 - OPL Enriquecimento BPs .....	172
APÊNDICE 32 - OPL Análise erros IDOCs .....	175

---

APÊNDICE 33 - OPL Pedidos Intercompany.....	179
APÊNDICE 34 - OPL Solicitação nota crédito/débito .....	182
APÊNDICE 35 - OPL Integração custos fornecedor em doc. transporte .....	184
APÊNDICE 36 - OPL Relatórios registo info em massa.....	188
APÊNDICE 37 - OPL Consolidações .....	189
APÊNDICE 38 - OPL E-Supply – Gestão de Contactos .....	192
APÊNDICE 39 - OPL E-Supply – Logística e Expedição .....	197
APÊNDICE 40 - OPL Pedidos Intercompany 3rd Party .....	198
APÊNDICE 41 - OPL Consulta de cotação transportadoras .....	203
APÊNDICE 42 - OPL Tipificação textos em observações DT .....	205
APÊNDICE 43 - OPL Controlo de atrasos .....	206
APÊNDICE 44 - OPL Pedido de compra com base em requisição ZMRP individual .....	207
APÊNDICE 45 - OPL Pedido Intercompany com requisição ZMRP .....	209
APÊNDICE 46 - OPL Pedido intercompany sem requisição .....	212
APÊNDICE 47 - OPL Pedido sem requisição de compra .....	214
APÊNDICE 48 - OPL Alteração BP após registo OV .....	216

# 1. INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

1.2 OBJETIVOS DO TRABALHO

1.3 METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

1.4 CONTEÚDO E ORGANIZAÇÃO A DISSERTAÇÃO



# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A função de um departamento de serviço e apoio ao cliente é garantir a satisfação das necessidades do cliente. Com efeito, tem como dever fornecer produtos e serviços que, consistentemente, correspondem às necessidades e expectativas dos clientes (Goodman, 2019). Para isso deve ser eficiente e rápido na resposta às necessidades dos clientes.

A melhoria continua tornou-se crítica para manter a competitividade das organizações (Monteiro, 2019). O pensamento Lean permite às organizações identificar e eliminar desperdícios (Ferreira, 2019). Nesse exercício e através da procura por métodos mais simples de trabalho obtemos melhorias significativas na performance das equipas.

A evolução dos mercados e da tecnologia evoca a necessidade nas empresas de adotar novas tecnologias e otimizar os seus recursos, serviços e processos (Dias et al., 2019). A implementação de um sistema ERP acarreta um esforço da organização e implica grandes mudanças na operação normal de uma empresa (Cotteleer & Bendoly, 2006) pelo que, devemos garantir a melhoria dos processos e a eliminação de desperdícios.

O projeto foi desenvolvido numa empresa de compósitos de cortiça durante um intervalo de 8 meses de Outubro de 2020 a Maio de 2021.

## 1.2 OBJETIVOS DO TRABALHO

O objetivo do presente projeto estágio é a standardização e melhoria dos processos do customer service numa empresa de compósitos de cortiça. Desta forma mais especificamente pretende-se:

- Observação dos fluxos de trabalho;
- Elaboração de KPIs do serviço;
- Realização do mapeamento de atividades;
- Standardização de atividades (Realização de OPLs);
- Sugestão de pontos de melhoria.

### 1.3 METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

A metodologia adotada para a realização do projeto é a metodologia *Action-Research* (AR). AR é uma ferramenta de pesquisa social com foco empírico e é concebido e levado a cabo em proximidade com ações associadas à resolução de um problema coletivo (Gaspar & Leal, 2020). (Lancaster, 2007) define AR como uma metodologia que envolve uma abordagem prática, no terreno, com o objetivo de solucionar problemas reais da organização. AR é uma atividade de grupo assente na cooperação entre o investigador e os participantes envolvidos no processo foco da melhoria (Roth & Esdaile, 1999). A metodologia consiste em sete fases cíclicas (Figura 1) (Mourato et al., 2020):

- Selecionar o foco do estudo
- Selecionar e dissecar teorias
- Desenvolver perguntas
- Recolher dados
- Analisar dados
- Apresentar os resultados
- Tomar ações baseadas nos resultados



Figura 1 - Ciclo Action Research (Sentido contrário aos ponteiros do relógio) (Mourato et al., 2020)

## 1.4 CONTEÚDO E ORGANIZAÇÃO DA DISSERTAÇÃO

O atual subcapítulo descreve como a presente dissertação se divide. Os quatro capítulos que o constituem encontram-se descritos na Tabela 1.

Tabela 1 - Estrutura da Dissertação

Capítulos da Dissertação	Descrição
Introdução	Contextualização da dissertação e definição dos seus objetivos. Apresentação da metodologia a utilizar.
Revisão da Literatura e Fundamentação Teórica	Descrição dos conceitos e ferramentas a utilizar. Análise de artigos científicos onde tenham sido aplicados.
Análise e melhoria dos processos internos	Análise do fluxo produtivo do departamento. Apresentação dos principais problemas e soluções propostas. Discussão de resultados.
Conclusões e trabalhos futuros	Retrospectiva do trabalho e apresentação do impacto do seu desenvolvimento. Proposta de trabalhos futuros.

No final são apresentadas as Referências Bibliográficas consultadas e os “Apêndices” elaborados no âmbito da dissertação.



# 2. Revisão da Literatura e Fundamentação Teórica

- 2.1 INTRODUÇÃO
- 2.2 STANDARD WORK
- 2.3 DMAIC (Define-Measure-Analyze-Improve-Control)
  - 2.4 VALUE-STREAM MAPPING
  - 2.5 KPIS – KEY PERFORMANCE INDICATORS



## 2 Revisão da Literatura e Fundamentação Teórica

### 2.1 INTRODUÇÃO

No presente capítulo é feita uma revisão da literatura e fundamentação teórica que serve de alicerce à elaboração da dissertação. Serão abordados neste capítulo temas como trabalho estandardizado, DMAIC, medição de performance através de KPIs e VSM. Na Tabela 2, estão descritos alguns trabalhos que se serviram dessas ferramentas nos seus casos de estudo.

Tabela 2 – Casos de Estudo

Referências Bibliográficas	Descrição do trabalho
(Acero et al., 2019)	Neste trabalho, utilizando ferramentas <i>Lean seis sigma</i> (Análise da cadeia de valor e DMAIC (Define, Measure, analyze, improve, control)), procurou-se melhorar o tempo de processamento de encomendas de um departamento de logística de uma unidade militar espanhola. A identificação das tarefas a melhorar ou eliminar permitiram atingir o objetivo proposto.
(Muenstermann et al., 2010)	Este trabalho apresenta o caso de estudo de uma firma de recursos humanos alemã que recorrendo a instruções de trabalho estandardizadas obteve uma redução no tempo de recrutamento de 92 para 69 dias e reduziu os custos em 30%. Mostra a importância de um fluxo de trabalho claro e os resultados da implementação das mesmas.
(Cotteleer & Bendoly, 2006)	Caso de uma multinacional americana que mostra os benefícios alcançados pela implementação de um sistema ERP (Enterprise Resource Planning). Foram analisados os KPIs (Key Performance Index) antes e depois do <i>go-live</i> que apresentaram uma melhoria no tempo de cumprimento de encomendas e na estabilidade da performance.
(Maia et al., 2019)	Este trabalho serviu-se do ciclo DMAIC, normalmente utilizado na eliminação de defeitos, para fazer melhorias no processo de satisfação de encomendas após ter sido debilitado pela introdução de uma nova linha de produtos. Foi conseguida

---

	uma redução de 30% em encomendas atrasadas entre outras melhorias.
(Realyvásquez-Vargas et al., 2019)	O objetivo deste caso de estudo foi aumentar a capacidade de produção de uma editora mexicana com o objetivo de reduzir os gastos com horas extraordinárias necessárias para dar resposta à procura. Utilizando standardização, estudando os movimentos, tempos de ciclo e redesenhando estações de trabalho foi alcançada uma melhoria de 63.2% no ritmo de produção e a eliminação da necessidade de horas extra.
(Rosa et al., 2018)	Neste trabalho realizado numa empresa da indústria automóvel foram utilizadas ferramentas e metodologias LEAN para otimizar uma linha. Obteve-se uma melhoria de 43% na capacidade de produção o que permitiu uma redução de 30% do tempo de utilização da mesma. A metodologia seguida neste estudo foi standardizada de modo a ser aplicada em outras linhas.
(Espino-Rodríguez & Rodríguez-Díaz, 2014)	Neste trabalho, analisaram-se as relações entre capacidades relacionais e internas das empresas na criação de valor para o cliente final. Para isso foi analisada uma amostra de empresas espanholas recorrendo a análise de 13 atividades chave na cadeia de abastecimento. Apresenta uma metodologia para redesenho de processos para obter vantagem competitiva com a introdução de serviços diferenciadores e a otimização de processos criadores de valor.
(E. M. Mitchell & Kovach, 2016)	Neste trabalho, realizado numa empresa de transportes marítimos americana, foi desenvolvido um sistema informático de controlo do fluxo de informação utilizando a metodologia design for six sigma. A implementação do sistema permitiu uma melhoria significativa no acesso mais simples à informação atualizada.
(Mor et al., 2019)	Neste trabalho recorreu-se a ferramentas LEAN para identificar as atividades que não acrescentam valor numa manufatura indiana. As atividades acrescentadoras de valor foram standardizadas e mapeadas recorrendo a análise do local de trabalho e movimentações. Esta ação obteve uma melhoria de 31.6s no tempo de ciclo o que aumentou a produtividade de 54 peças por tuno de 7h para 58.
(Silva et al., 2018)	Neste trabalho foram analisadas quatro atividades do processo de distribuição de uma empresa de retalho de moda. Utilizou-se a análise de fluxos para definir uma estratégia de melhoria

---

---

através da alteração de layouts, melhoria do fluxo de distribuição, alteração de métodos de transporte e uso de aplicações informáticas. Alcançou-se uma melhoria no tempo de ciclo de 0.015 minutos/artigo para 0.013, uma redução no espaço ocupado de 47 m<sup>2</sup> em média e um aumento da capacidade de armazenagem em 535 caixas.

---

(Srisuk &  
Tippayawong, 2020)

Neste trabalho, desenvolvido numa fábrica de máquinas de costura na Tailândia, foram aplicadas ferramentas Lean no processo de recolha de materiais para representar num mapa de processos as atividades com valor acrescentado, as que não acrescentam valor e as necessárias, mas que porem não acrescentam valor. A eliminação de desperdícios passou por ajustar os processos de recolha de materiais, adicionar símbolos aos recipientes de modo a reduzir o tempo de identificação dos mesmos e desenvolvimento de um método de organização da armazenagem. Foi alcançada uma redução de 55% nas atividades de recolha de material (eliminação de 6 de 11), 83% no tempo de recolha (24 para 4 min) e uma redução de 2400m de deslocação por dia.

---

(Rodrigues et al.,  
2019)

Neste trabalho, realizado numa empresa do setor metalúrgico português, foram aplicadas ferramentas Lean e introduzidas mudanças na gestão de recurso humanos com a utilização da ferramenta de liderança Lean. O objetivo proposto era aumentar a taxa de ocupação das máquinas em 5% (obteve-se 8.5%) e uma redução de 10% (foi alcançado 27,9%) nos custos de produtos defeituosos.

---

(Tang et al., 2021)

Neste trabalho, realizado num centro de logística de um retalhista orgânico de Taiwan, foram identificados os pontos de falha para servir de base a um plano de melhoria da qualidade do serviço. Foi utilizado a metodologia FMEA (Análise de Modos de Falha e seus Efeitos) e o modelo Kano para identificar possíveis pontos de falha no fluxo interno. Foi realizado em duas fases, na primeira foi feito um estudo por 20 especialistas na área da logística e de seguida um inquérito a 220 funcionários.

---

(Saez-Mas et al.,  
2020)

Neste trabalho foram analisados os fluxos logísticos internos de uma fábrica de automóveis em Espanha. Foi proposto um modelo matemático, com vista a servir de apoio à gestão, com capacidade de gerir os locais ideais de armazenamento das peças e a seleção do meio de manuseamento de cargas ideal. O modelo é limitado uma vez que tem em conta a

---

	<p>disponibilidade constante dos meios de transporte pelo que, é sugerida a decomposição do espaço. A implementação deste sistema tem em vista uma melhoria de 33% nos tempos de abastecimento das máquinas.</p>
<p>(de los Mozos &amp; López, 2020)</p>	<p>Neste trabalho, realizado numa empresa de fabrico de caixas de plástico e armários espanhola, serviu-se de uma metodologia de medição de tempos e de um planeador de capacidade para controlar as operações logísticas a curto prazo. Foi observado que os funcionários do armazém não cumpriam com os procedimentos standardizados e que a área de produto acabado estava constantemente sobrelotada. A implementação das ferramentas permitiu uma melhor organização do trabalho na área logística e uma capacidade de resposta às encomendas mais elevada.</p>
<p>(Shamsuzzaman et al., 2018)</p>	<p>Neste trabalho, realizado numa empresa de telecomunicações malaia, foram utilizadas ferramentas Lean seis sigma em cada uma das fases da metodologia DMAIC (Definir, Medir, Analisar, Melhorar, Controlar) de modo a dar uma melhor resposta aos requerimentos dos clientes. Como resultado da implementação do estudo foram obtidas melhorias no tempo de satisfação de encomendas e na venda de serviços de valor acrescentado de 10.3 para 5.9 dias e 1.5 para 0.5 respetivamente. Com este resultado espera-se uma redução de 600.000 dólares por ano nos custos operacionais da empresa.</p>
<p>(Chuensunk &amp; Puttibarncharoensri, 2018)</p>	<p>Neste trabalho, realizado numa empresa de fornecimento elétrico da Tailândia, foi aplicado o mapeamento da cadeia de valor de modo a identificar e remover desperdícios no processo de registo de ordens de compra. Verificou-se um elevado número de atrasos no processo devido a desperdícios na fase de comunicação com fornecedores. A aplicação deste estudo permitiu atingir o prazo pretendido de 15 dias que anteriormente era de 50.4 dias. A introdução de monitorização de performance permitiu uma manutenção da melhoria continua do processo.</p>

Com a análise dos trabalhos descritos na Tabela 2 é possível verificar a importância das ferramentas *Lean* e da standardização na obtenção de melhorias nas empresas. A implementação de ferramentas lean inadvertidamente inicia e suporta atividades de criação de conhecimento (Tyagi, 2015). A otimização dos fluxos de informação e

processos produtivos são, de forma geral, fatores extremamente importantes na vida de uma empresa (Neves, 2018).

## 2.2 STANDARD WORK

A estandardização do trabalho é uma ferramenta importante na manutenção da melhoria contínua das organizações. Onde não existe um standard não pode existir melhoria (Ohno & Bodek, 2019).

Segundo (Imai, 2005), existem dois tipos de standards, o standard operacional e o standard de gestão. De forma a gerir tarefas administrativas como diretrizes de pessoal, regras administrativas, descrições de trabalho, etc. é necessário estandardizar a gestão. Por sua vez, o standard operacional, demonstra a melhor e mais segura maneira de realizar um trabalho. Assim, ambos asseguram a manutenção dos conhecimentos e experiência mesmo com a entrada e saída de pessoal.

Quando existe implementação de standards, a medição de performance é possível e também a ligação entre um problema e a sua causa. Consequentemente, a implementação de processos estandardizados permite a realização da melhoria contínua. As instruções de trabalho devem conter o *takt time*, o tempo necessário para efetuar a tarefa de acordo com as necessidades dos clientes e tem de mostrar toda a sequência de passos necessária à realização do trabalho. Se um problema ocorrer a primeira coisa a verificar é o cumprimento dos standards (Morgan & Liker, 2006).

Um passo importante da implementação das instruções de trabalho é o *follow-up*, confirma que os novos métodos estão a ser utilizados e são entendidos pelos operadores e se o objetivo para a mudança dos métodos foi alcançado ou não (Niebel & Freivalds, 1999). A atividade de *follow-up* pode também ser uma fonte de novas ideias e as ideias dos operadores, que realmente são responsáveis pela realização das tarefas, podem gerar novas revisões das instruções e uma melhoria sobre o processo anterior (Ortiz, 2006). (De Treville et al., 2005) defende que o mais importante na melhoria de processos é o envolvimento do pessoal. Afirma que existem 3 resultados possíveis no momento de sugerir uma ideia, o operador sugere uma medida que é posteriormente implementada, implementa independentemente a melhoria, ou seja, desvia-se do processo standard, ou então simplesmente esquece a ideia. No caso de sugerir uma melhoria, essa será avaliada e possivelmente gerará uma oportunidade de aprendizagem para toda a organização. Implementando a ideia sozinho temos a possibilidade de haver uma melhoria individual que não é transmitida ou então, sendo uma ideia que não traz melhoria, o processo deixa de estar em controlo e pode originar problemas de qualidade.

Na Figura 2 está representado um gráfico que relaciona a relação entre os processos *standardize-do-check-act* (SDCA) e *plan-do-check-act* (PDCA). Vemos que até existir um standard bem definido e implementado existe um período de adaptação em que pequenas variações surgem até à adaptação dos operadores ao novo standard.

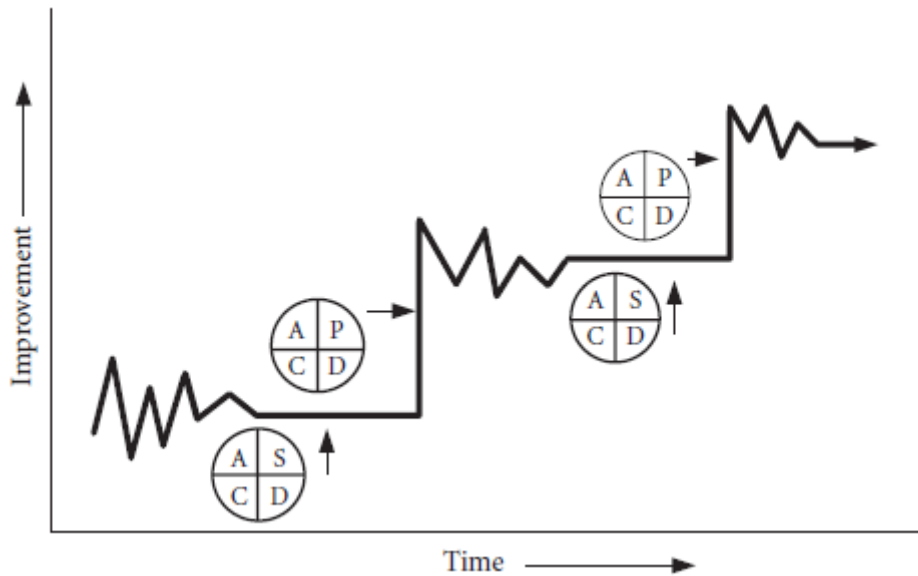


Figura 2 - Melhorias obtidas através de ciclos SDCA e PDCA (Imai, 2005)

### 2.3 DMAIC (Define-Measure-Analyze-Improve-Control)

A metodologia DMAIC (Define-Measure-Analyze-Improve-Control) é usada quando o objetivo do projeto passa pela melhoria de um produto, serviço ou processo existente (Patel & Shah, 2015). Esta metodologia pode ser descrita pela figura 3.



Figura 3 - Ciclo DMAIC (O que é DMAIC ?, 2021)

A primeira fase do ciclo passa pela definição do objetivo do projeto e da criação de um plano de trabalho. Para isso é feita uma lista dos requisitos dos clientes e um mapeamento da cadeia de valor (Value Stream Map) de modo a obter uma visão geral

do processo. De seguida a fase de medição onde se definem os parâmetros a medir e como os medir com o objetivo de servir de base de comparação no fim do ciclo. Após serem obtidos os resultados da fase de medição existe um processo de análise de resultados onde a equipa faz um trabalho de deteção de causas de problemas. A fase *Improve* é quando a equipa escolhe a melhor solução e se prepara para a implementar, é comum existirem várias soluções e é feito um trabalho de seleção da que poderá obter melhores resultados. Após seleção e preparação da solução ela é implementada e dá lugar à última fase do DMAIC, o controlo. Na fase de controlo são preparadas análises das métricas definidas no processo *Measure* com vista à verificação das mudanças implementadas e o fim do ciclo (Pyzdek, 2003).

## 2.4 VALUE-STREAM MAPPING

Segundo (Poggio & Beymer, 1996), *Value Stream* é definido como sendo todas as ações necessárias, tanto de valor acrescentado como de não valor acrescentado, que atualmente são necessárias: (1) desde o início até ao fim da produção e até chegar ao cliente e (2) todo o fluxo desde conceito até lançamento de um produto. O Value Stream Mapping (VSM) é uma ferramenta para documentar este processo.

(Womack et al., 1992) definiu VSM como sendo o simples processo de observar diretamente os fluxos de informação e materiais enquanto ocorrem, resumindo-os visualmente, e visionar um estado futuro como muito melhor performance. O VSM é uma ferramenta que permite através de uma representação esquemática a representação de um processo completo.

Na Tabela 3 estão resumidas as fases propostas por (Poggio & Beymer, 1996) para a criação e implementação do VSM.

Tabela 3 - Implementação do VSM (Poggio & Beymer, 1996)

Fases	Descrição
<b>Identificar o processo, produto ou serviço alvo</b>	Definição do alvo do estudo
<b>Desenhar o mapa corrente</b>	Este mapa deve ilustrar exatamente como as atividades são feitas no processo real e deve ser obtido através da observação, entrevista com as pessoas envolvidas e recolhendo informação sobre o fluxo
<b>Projetar o mapa futuro</b>	Através da análise do mapa criado anteriormente, identificamos as origens de desperdício e avaliamos áreas onde seja possível melhorar. O plano futuro deve ser desenhado para servir de base do plano de implementação
<b>Alcançar o paradigma futuro</b>	Projetar um plano para alcançar as metas propostas no mapa futuro.

O VSM é uma ferramenta para identificar desperdícios e onde é acrescentado valor (Lasa et al., 2008). Segundo (Hines & Rich, 1997) existem 3 categorias de operações:

1. Não criadoras de valor
2. Necessárias, mas não criadoras de valor
3. Criadoras de valor

O primeiro tipo de atividades são apenas desperdícios. As atividades necessárias não acrescentam valor, mas são indispensáveis para o fluxo na cadeia de valor. As criadoras de valor são as que transformam a matéria-prima no produto final.

(Ohno & Bodek, 2019) definiu 7 categorias de desperdícios, essas categorias estão representadas na Tabela 4.

Tabela 4 - Categorias de desperdícios (Ohno & Bodek, 2019)

<b>Categorias de Desperdícios</b>	<b>Descrição</b>
<b>Sobre produção</b>	Produzir mais do que necessário
<b>Esperas</b>	Esperar por material, informação ou decisões
<b>Transporte</b>	Movimentar material ou informação de local para local
<b>Processamento</b>	Realizar processamento desnecessário ou uma tarefa desnecessária
<b>Inventário</b>	Acumulação de material ou informação que não está a ser utilizada
<b>Movimento desnecessário</b>	Movimentar ferramentas ou entre postos durante a operação
<b>Defeitos</b>	Produtos que necessitam de ser reparados, ajustados ou descartados

## 2.5 KPIS – KEY PERFORMANCE INDICATORS

O objetivo de qualquer empresa é manter a melhoria continua de modo a atingir a excelência operacional. A palavra “operacional” refere-se à concessão e distribuição de um produto e o cumprimento de determinada tarefa, enquanto “excelência” tem a ver com o objetivo que tem de ser cumprido e mantido de maneira a continuar excepcional (J. S. Mitchell, 2015). A excelência operacional é a continua monitorização das melhores práticas da industria nos domínios da performance operacional, saúde e segurança, fiabilidade do processo e conduta ambiental (Bag et al., 2020). Os KPIs são um conjunto de medidas quantitativas e estratégicas que demonstram o sucesso de uma organização, estabelecem os objetivos da empresa e proporcionam maneiras de medir e controlar melhorias de modo a obter informação sobre como atingir os mesmos (Moktadir et al., 2020).

Segundo (Parmenter, 2010), os KPIs devem possuir as seguintes características:

1. São medidas não financeiras (Não expressas em valor monetário)
2. São medidas frequentemente
3. Monitorizadas pelo CEO e a equipa de gestores
4. Indicam claramente a ação que deve ser realizada pelos trabalhadores
5. Estão associadas diretamente a uma equipa
6. Têm impacto significativo
7. Encorajam ações apropriadas

Alguns exemplos de KPIs são:

- Número de encomendas registadas por período temporal
- Tempo de resposta
- Quantidade de unidades produzidas por período temporal
- Percentagem de unidades defeituosas



# 3. ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS

- 3.1 ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS LOGÍSTICOS
  - 3.2 IDENTIFICAÇÃO DE PROBLEMAS
    - 3.3 SOLUÇÕES PROPOSTAS
    - 3.4 ANÁLISE DE RESULTADOS



### 3 ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS

Para desenvolver a presente dissertação, foi acompanhado o trabalho diário do departamento de serviço e apoio ao cliente. Foram observados os métodos de trabalho e os fluxos de informação desde a chegada de uma encomenda até ao seu processo de expedição. A equipa é dividida em duas: Registo e Expedição.

#### 3.1 ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS LOGÍSTICOS

Neste capítulo é feita uma explicação do procedimento normal do departamento de Serviço e Apoio ao Cliente (SAC). Durante as primeiras semanas do estágio foram observados os fluxos de informação e de trabalho correntes.

Na Figura 4 está representado o organigrama da Logística, o Serviço de Apoio ao Cliente faz parte deste departamento que por sua vez é parte das operações.

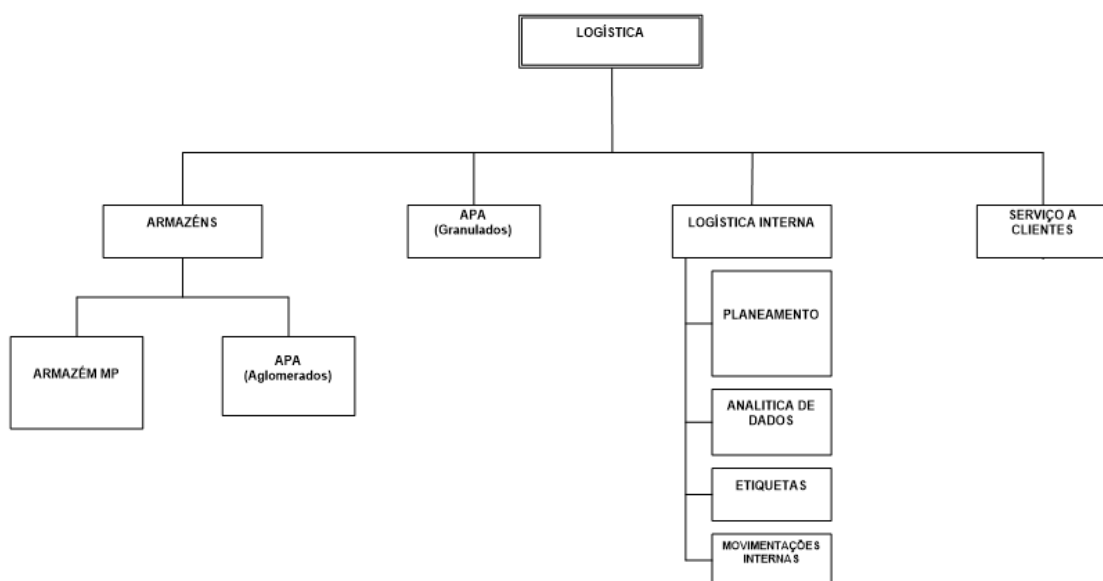


Figura 4 - Organigrama da área logística

O departamento de serviço e apoio ao cliente é responsável pelo processamento da encomenda desde a entrada até à saída, ou seja, desde o registo da encomenda no ERP até à marcação e organização do transporte bem como, por informar o cliente dos prazos de entrega e possíveis atrasos de produção. A equipa está dividida em duas subequipas, a equipa de registo e a de expedição. Cada pessoa da equipa de registo está

especializada num cluster, sendo eles Retalho, Construção, Indústria e AROW (Ásia e Resto do Mundo). Na equipa de expedição não existe a mesma divisão, existindo apenas uma pessoa especializada no mercado nacional e os restantes processos são distribuídos aleatoriamente pelas restantes pessoas.

O serviço de apoio a clientes é um departamento bastante dinâmico, estando em contacto com diversas áreas. Por tal, é um departamento bastante complexo, pois necessita de acompanhar a encomenda até a mesma chegar ao cliente, o que é algo que pode demorar meses desde a colocação da encomenda até à sua expedição. A Figura 5 mostra todas as áreas que interagem com o SAC.



Figura 5 - Interações com o Serviço de Apoio ao Cliente

### 3.1.1 FLUXO DO DEPARTAMENTO DE SERVIÇO E APOIO AO CLIENTE

O processo inicia quando é recebida uma encomenda por parte do cliente, ou seja, todo o processo é feito seguindo uma lógica make-to-order. A encomenda pode chegar por parte de um comercial ou diretamente do cliente. A encomenda é processada e introduzida no sistema ERP, o que gera uma Confirmação de Encomenda (Order Confirmation) enviada por E-mail ao cliente. O processo é então enviado para a equipa de expedição que iniciará o processo de *picking* no armazém e a organização do transporte.

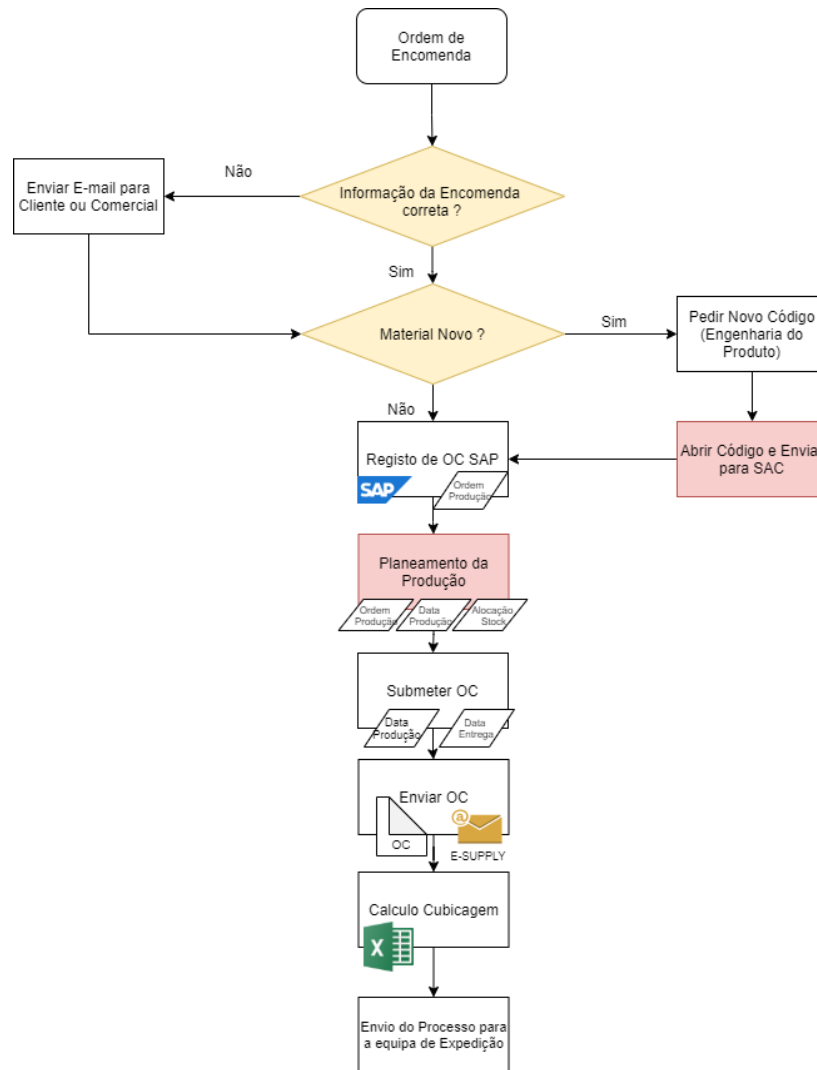


Figura 6 - Fluxograma da Equipe de Registo

Na Figura 6 está representado o fluxograma da equipa de registo. O processo inicia com a introdução da encomenda no ERP SAP. Durante o registo da encomenda pode ser necessário o pedido de abertura de códigos de artigos SAP por parte da engenharia de produto. A informação sobre a embalagem e especificação do produto é introduzida em sistema e o código deste produto é enviado para ser possível o registo da encomenda. A encomenda é registada em sistema e, no caso de não existir stock, gera um pedido de produção que é processado pelo departamento de planeamento da produção. É dada uma data esperada para a conclusão da produção do material pedido, incluindo embalagem, e é feita a alocação do stock à encomenda. Com a informação da data de entrega esperada é gerada a confirmação de encomenda que é enviada para o cliente. Essa confirmação é analisada e só depois é enviada para o cliente através de uma ferramenta automática.

Utilizando uma ferramenta em *Excel* é feito o cálculo da cubicagem. Neste documento figura a informação do número de volumes a expedir, número de paletes e informação específica necessária ao processo de expedição. É colocado numa pasta o PDF resultante que será atribuído a um responsável da expedição. Este passo é crucial uma vez que, vai ser o que determina o tipo de transporte a ser solicitado. Caso exista algum erro neste passo irá afetar o trabalho da equipa de expedição e gerar necessidade de retrabalho.

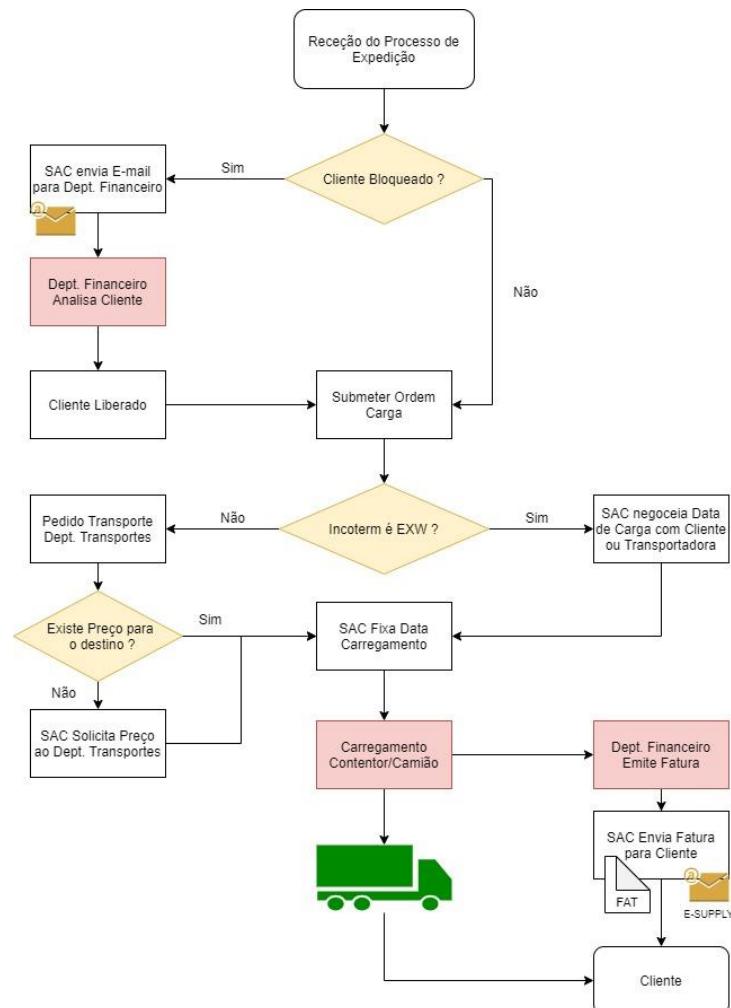


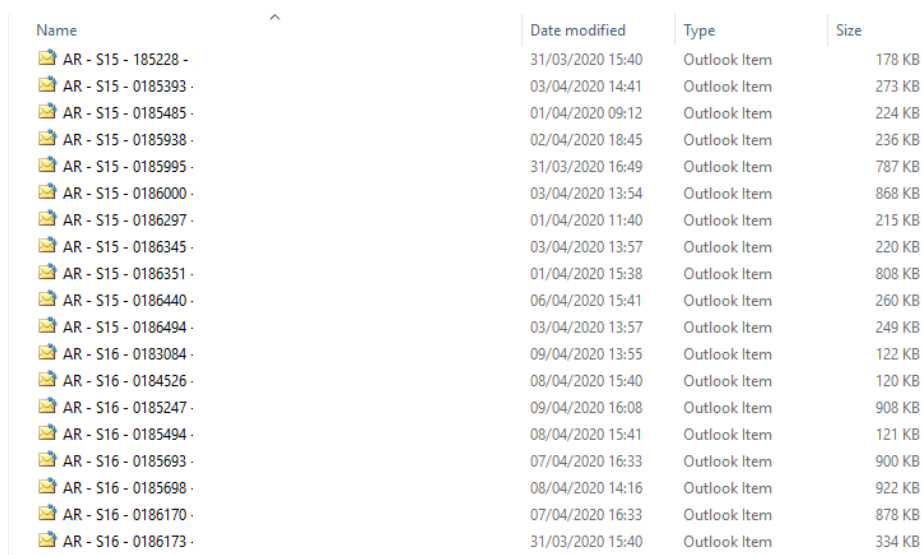
Figura 7 - Fluxograma da equipa de Expedição

A Figura 7 contém o fluxograma da equipa de expedição. Após a receção do processo por parte da equipa é iniciada a criação da Guia de Remessa. Se o cliente estiver limitado por crédito é necessário pedir autorização para prosseguir com o processo ao departamento financeiro. Após obter a confirmação da liberação do cliente, é criada a guia de remessa. Este documento é usado como base para a marcação de transporte e contém os materiais e quantidades a expedir que podem originar de diversas encomendas diferentes. Se o Incoterm for EXW (Ex-Works), transporte a cargo do cliente, apenas é necessário fazer a marcação da data de recolha. No caso de não o ser, terá de ser feita a marcação do transporte. O responsável de expedição verifica se já existe cotação para o destino, caso não exista tem de pedir a cotação ao departamento de transportes. Quando criado o documento de transporte é iniciado o processo de

*picking* no armazém e preparada a carga para expedir. Por fim, quando feita a expedição da carga, é feita por parte do departamento financeiro a fatura que será enviada pelo sistema para o cliente. Contudo o processo não termina aqui, é necessário acompanhar e fornecer informações ao cliente até a mercadoria chegar. Normalmente é necessário o envio de documentação adicional como boletins de análise e packing lists.

### 3.1.2 PASSAGEM DE PROCESSOS PARA A EQUIPA DE EXPEDIÇÃO

Antes de fazer o cálculo da cubicagem e gerar o processo de expedição, é necessária uma análise das encomendas que serão para expedir. Após o cálculo da cubicagem e criação do processo para envio à equipa de expedição o responsável do registo envia o PDF por email para si próprio colocando como assunto a semana de expedição, número do processo e nome do cliente. Nesse email podem estar incluídas instruções extra para o processamento do envio. É colocado em formato de Email numa pasta partilhada com a nomenclatura standard definida Semana - Número de processo – Nome Cliente.



Name	Date modified	Type	Size
AR - S15 - 185228 -	31/03/2020 15:40	Outlook Item	178 KB
AR - S15 - 0185393 -	03/04/2020 14:41	Outlook Item	273 KB
AR - S15 - 0185485 -	01/04/2020 09:12	Outlook Item	224 KB
AR - S15 - 0185938 -	02/04/2020 18:45	Outlook Item	236 KB
AR - S15 - 0185995 -	31/03/2020 16:49	Outlook Item	787 KB
AR - S15 - 0186000 -	03/04/2020 13:54	Outlook Item	868 KB
AR - S15 - 0186297 -	01/04/2020 11:40	Outlook Item	215 KB
AR - S15 - 0186345 -	03/04/2020 13:57	Outlook Item	220 KB
AR - S15 - 0186351 -	01/04/2020 15:38	Outlook Item	808 KB
AR - S15 - 0186440 -	06/04/2020 15:41	Outlook Item	260 KB
AR - S15 - 0186494 -	03/04/2020 13:57	Outlook Item	249 KB
AR - S16 - 0183084 -	09/04/2020 13:55	Outlook Item	122 KB
AR - S16 - 0184526 -	08/04/2020 15:40	Outlook Item	120 KB
AR - S16 - 0185247 -	09/04/2020 16:08	Outlook Item	908 KB
AR - S16 - 0185494 -	08/04/2020 15:41	Outlook Item	121 KB
AR - S16 - 0185693 -	07/04/2020 16:33	Outlook Item	900 KB
AR - S16 - 0185698 -	08/04/2020 14:16	Outlook Item	922 KB
AR - S16 - 0186170 -	07/04/2020 16:33	Outlook Item	878 KB
AR - S16 - 0186173 -	31/03/2020 15:40	Outlook Item	334 KB

Figura 8 - Pasta processos expedição

Após colocados na pasta comum (Figura 8) o responsável pela distribuição dos processos coloca as iniciais da pessoa a quem o processo está atribuído. Periodicamente os colaboradores da equipa de registo verificam na pasta de novos processos se existe algum processo novo com as suas iniciais. A gestão dos processos é feita pelos próprios colaboradores recorrendo a uma pasta no seu ambiente de trabalho onde tem os processos tratados e por tratar, além de os imprimir em papel. Esta gestão individual dificulta a visibilidade sobre os processos pendentes no caso de haver alguém de baixa ou férias.

### 3.1.3 PREENCHIMENTO DE KPI'S

Foram definidos indicadores representativos das funções de cada equipa do SAC. Os indicadores medidos são:

- Equipa de Registo:
  - Emails por ler (Normalmente um email é uma nova encomenda ou pedido de informação)
  - Encomendas a aguardar criação de códigos de material ou cliente (Business Partner)
  - Número de confirmações de encomenda por enviar
  - Processos por passar para a equipa de expedição da própria semana e da próxima
- Equipa de expedição:
  - Emails por Ler
  - Processos por tratar
  - Processos tratados
  - Processos recebidos

Os valores são preenchidos manualmente no fim do dia por cada pessoa numa tabela (Figura 9) afixada na sala.

6ª Feira						
Processos por ler	Encomendas por registar	Encomendas a aguardar novos códigos/BP's	OCs por enviar	Processos de expedição por passar para Sem. N	Processos de expedição por passar para Sem. N+1	E-mails por ler
26	1	1	14	1	7	62
38	5	4	12	0	1	34

Figura 9 - Mapa de preenchimento manual

O responsável pela atualização dos mapas recolhe a informação dos quadros, preenche durante a manhã os valores no ficheiro Excel (Figura 11) e atualiza os gráficos obtendo os mapas de indicadores atualizados (Figura 10).

	E-mails por ler		Encomendas a aguardar no	Encomendas por registar	OCs por enviar
2	CONST		Conceicao (CONST)	Conceicao (CONST)	Conceicao (CONST)
33	144		11	13	53
34	207		7	9	37
35	190	S39	8	10	37
36	211		9	13	31
37	225		9	13	31
38	261		2ªfeira	12	7
39	266		3ªfeira	17	11
40	203	S40	4ªfeira	8	19
41	188		5ªfeira	10	19
42	134		6ªfeira	2	28
43	196		3ªfeira	3	30
44	138		4ªfeira	4	43
45	154	S41	5ªfeira	6	17
46	143		6ªfeira	10	17
47	185		2ªfeira	5	29
48	185		3ªfeira	3	16
49	19	S42	4ªfeira	4	12
50	36		5ªfeira	3	9
51			6ªfeira		
52	170		2ªfeira	4	7
53	143		3ªfeira	20	14
54	155	S43	4ªfeira	20	8
55			5ªfeira		
56			6ªfeira		

Figura 11 – Tabela indicadores Excel

Processo de Registo e Confirmação de Encomendas - CONSTRUÇÃO

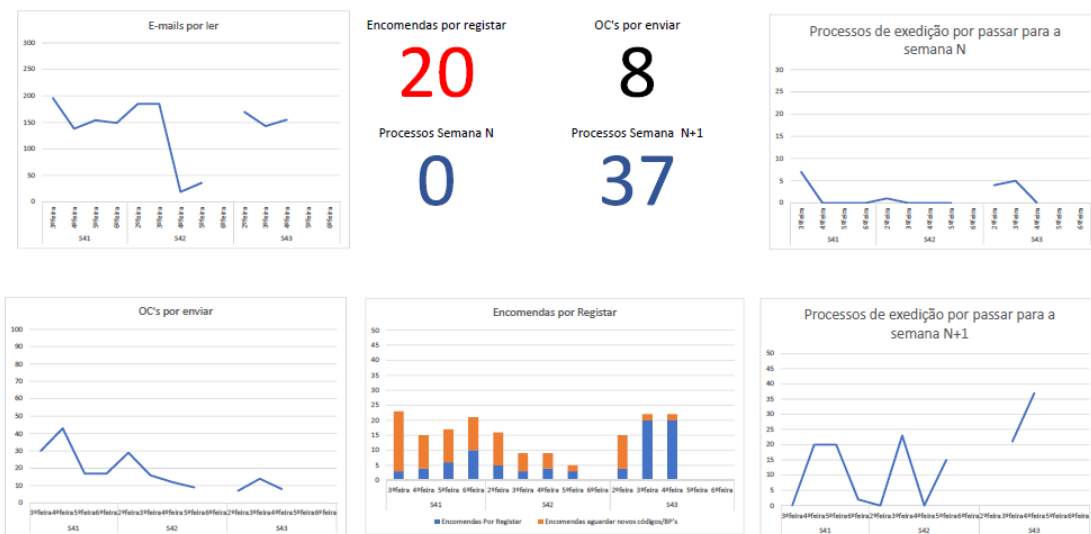


Figura 10 – Exemplo Dashboard

3.1.4 CARTEIRA DE ENCOMENDAS

A carteira de encomendas é um ficheiro Excel (Figura 12) que resume todas as encomendas em aberto da empresa. Contém informação da semana prevista, ou pedida por parte do cliente, de saída da mercadoria, informação do número de referência da encomenda no ERP, a lista de material contida na encomenda e os seus stocks, a pessoa da equipa de registo responsável pelo registo da encomenda, o valor total da encomenda e informação sobre o estado do pedido. Os estados do pedido estão divididos entre:

- Responsabilidade do Cliente
  - Pedido de atraso da semana de carregamento
  - Em espera para recolha por parte do cliente
  - Falta de pagamento
  - Falta de Informação
  - Consolidação carga
- Responsabilidade da Empresa
  - Atraso de Produção
  - Problemas de Qualidade
  - Atraso do Fornecedor
  - Outros motivos não imputáveis ao cliente

(Multiple Items)																
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																
28																
29																
30																
31																
32																
33																
34																
35																
36																
37																
38																
39																
40																
41																
42																
43																
44																
45																
46																
47																
48																
49																
50																
51																
52																
53																
54																
55																
56																
57																
58																
59																
60																
61																
62																
63																
64																
65																
66																
67																
68																
69																
70																
71																
72																
73																
74																
75																
76																
77																
78																
79																
80																
81																
82																
83																
84																
85																
86																
87																
88																
89																
90																
91																
92																
93																
94																
95																
96																
97																
98																
99																
100																

Figura 12 - Carteira de encomendas EXCEL

### 3.1.5 COTAÇÕES DE TRANSPORTE

As cotações de transporte são necessárias para ser possível concluir o processo de expedição e creditar o valor correto relativo ao frete ao cliente. Estas cotações são obtidas pelo departamento de transporte, neste caso em específico para transportes marítimos, que as organiza por destinos em ficheiros Excel, no caso dos Estados Unidos, e num programa de uso interno Flux SGT. Estes ficheiros são enviados mensalmente para os responsáveis do registo. Na Figura 13 temos o exemplo dos ficheiros enviados para cotações relativas a vários destinos dos Estados Unidos.

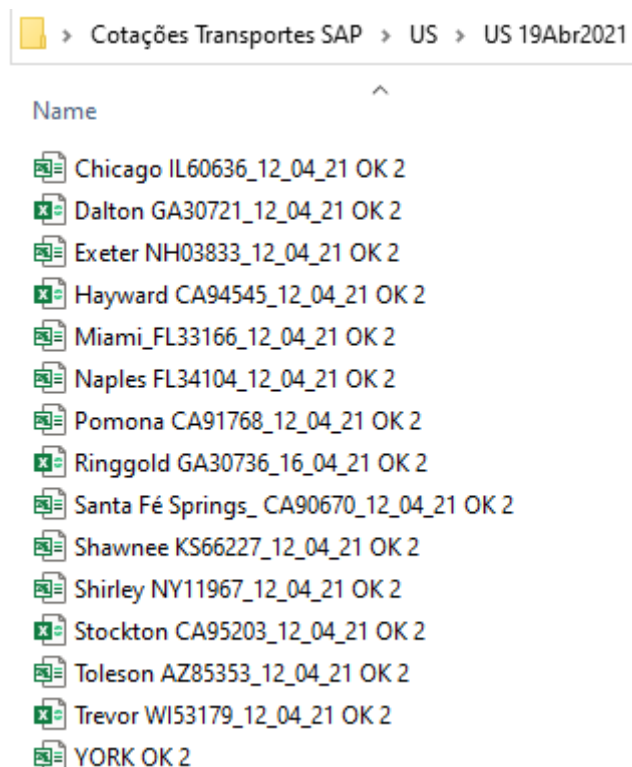


Figura 13 - Ficheiros Excel Cotações Transporte USA

A equipa de expedição teria de localizar o ficheiro relativo ao destino e dentro do ficheiro fazer a comparação de qual a melhor transportadora a utilizar. O formato geral do ficheiro está representado na Figura 14. Contém todas as taxas associadas, o total da cotação, o nome das transportadoras, data de validade e tempo de trânsito.

	MSC	ONE	CMA-CGM	HAPAG LLOYD
12-04-21				
OCEAN FREIGHT	2000 USD	5230 USD	3532 USD	3250 USD
BAF	608 USD		450 USD	
THC DESTINATION	550 USD	IN USD	600 USD	600 USD
CUC	80 USD		10 USD	60 USD
LOW SULPHUR FUL CONTRIBUTION	70 USD			
ISPS DESTINATION	15 USD			
CARRIER SECURITY FEE	11 USD			13 USD
INLAND DESTINATION	1404 USD		1545 USD	1338 USD
CCC - CONTAINER COMPLAINE CHARGE	16 USD			
EBS - EQUIPMENT IMBALANCE SURCHARGE	150 USD			
PEAK SEASON SURCHARGE	500 USD	600 USD		500 USD
OBS		152 USD		
ECA		28 USD		
NEO		62 USD		
US DECLARATION			32 USD	
FUEL DESTINATION INLAND			50 USD	28 USD
CONTAINER MAINTENANCE CONTROL			15 USD	
EQUIPMENT IMBALANCE SURCHARGE				200 USD
SECURITY MANIFEST DOCUMENT				35 USD
TERMINAL SECURITY CHARGE				7 USD
MARINE FUEL RECOVERY				326 USD
<b>TOTAL</b>	<b>5402 USD</b>	<b>6072 USD</b>	<b>6234 USD</b>	<b>6355 USD</b>
TRANSIT TIME	23 DAYS	31 DAYS	25 DAYS	24 DAYS
VALIDITY	25-04-21	30-04-21	30-04-21	30-04-21
PORTO OF ORIGIN	LEIXÕES	LEIXÕES	LEIXÕES	LEIXÕES
VIA	SINES	ROTTERDAM	ROTTERDAM	ANTWERP
PORT OF DESTINATION	SAVANNAH	SAVANNAH	SAVANNAH	SAVANNAH

Figura 14 - Formato ficheiro Excel Cotações USA

As cotações para os restantes destinos estão disponíveis na plataforma Flux SGT. Estas cotações podem ser filtradas como necessário de maneira a obter as cotações disponíveis para o tipo de contentor e destino necessário. O total da cotação aparece sempre em Euro e apenas é necessário converter para a moeda do cliente com a taxa de câmbio disponível no dia. Na Figura 15 podemos ver o ambiente de trabalho da ferramenta.

Destino	Origem	Fornecedor	Recurso	Válida até	TT Aprox.	Transporte	Operação	Total
Wismar	Mozelos- ACC	CAMIÃO CLIENT	Camião-Tre	31-12-2022	4	Terrestre	Exportação	0,0
Leixões	SM Feira	FORCARGO - TR	20 FT	31-12-2021		Marítimo	Exportação	105,0
Leixões	SM Feira	FORCARGO - TR	40 FT	31-12-2021		Marítimo	Exportação	105,0
Leixões	SM Feira	FORCARGO - TR	45 FT HPW	31-12-2021		Marítimo	Exportação	105,0
Louisbourg,	Leixões	LOGINTERNACIO	40 FT	31-12-2021		FOB/MSC	Marítimo	329,7
Ashdod	Leixões	MARMEDSA - AG	20 FT	31-12-2021		FOB	Marítimo	333,0
SM feira	S. Vicente A	TRANSMIAIA - T	Camião-Tre	30-06-2021		Interno MP	Exportação	375,0
SM feira	S. Vicente A	PALO XXI - Tr	Camião-Tre	30-06-2021		Interno MP	Exportação	375,0
SM feira	S. Vicente A	TRANSJUSTO TR	Camião-Tre	30-06-2021		Interno MP	Exportação	375,0
SM feira	S. Vicente A	TMHM-Transpor	Camião-Tre	30-06-2021		Interno MP	Exportação	375,0
Alger	Leixões	MSC	20 FT	30-06-2021	17	Marítimo	Exportação	1 329,0
Alger	Leixões	IBERO LINHAS	20 FT	30-06-2021	4	Marítimo	Exportação	1 332,5
Leixões	Randers	CONTAINERSHIP	40 FT	30-06-2021	14	Marítimo	Devolução	1 750,0

Figura 15 - Ambiente Flux SGT

Qualquer cotação necessária que não exista tem de ser pedida por email para o departamento de transportes.

Estas cotações teriam de ser introduzidas individualmente por encomenda uma vez que não existem no ERP SAP.

### 3.1.6 REGISTO E ACOMPANHAMENTO DE DEVOLUÇÕES

O processo de devolução da empresa é feito sempre que existe uma reclamação por parte do cliente. Existem 3 tipos de devoluções (Figura 16) que seguem fluxos distintos: as devoluções com reclamação, fictícias (sem movimentação de material) e as provenientes das grandes superfícies (GS).



Figura 16 - Tipos de Devoluções

Os motivos para a devolução são diversos, podem ser por problemas de qualidade, enganos no envio da mercadoria (Quantidades ou materiais trocados) ou erros na faturação. No caso das grandes superfícies a maior causa de retornos de material é a falha na entrega dentro das janelas estipuladas.

O processo de devolução com movimentação de material inicia com uma reclamação do cliente que pode ser enviada para o Comercial responsável ou para o Serviço de Apoio ao Cliente. No caso de ser enviado para o SAC é necessário reencaminhar para o Comercial uma vez que o responsável pela abertura da reclamação é o Comercial. Após abertura da reclamação esta será processada pelo departamento de qualidade que determinará a proposta de resolução. A proposta é enviada para o responsável comercial para ser validada. Ao mesmo tempo é encaminhada para o SAC para ser feito o processo de devolução. Para ser feita a recolha de material é necessária a criação de uma guia de remessa de devolução e um documento de transporte. O departamento de transportes é responsável pela marcação de transporte. Quando o material regressa ao armazém é verificado para garantir que está de acordo com a guia de remessa criada (confirmação de quantidades e material correto). Estando tudo de acordo é feita a receção de material e comunicada a entrada à qualidade. O departamento de qualidade faz então o pedido de emissão da nota de crédito que será enviada ao cliente pelo responsável comercial ou pelo SAC.

Na Figura 17 temos um fluxograma que apresenta este processo.

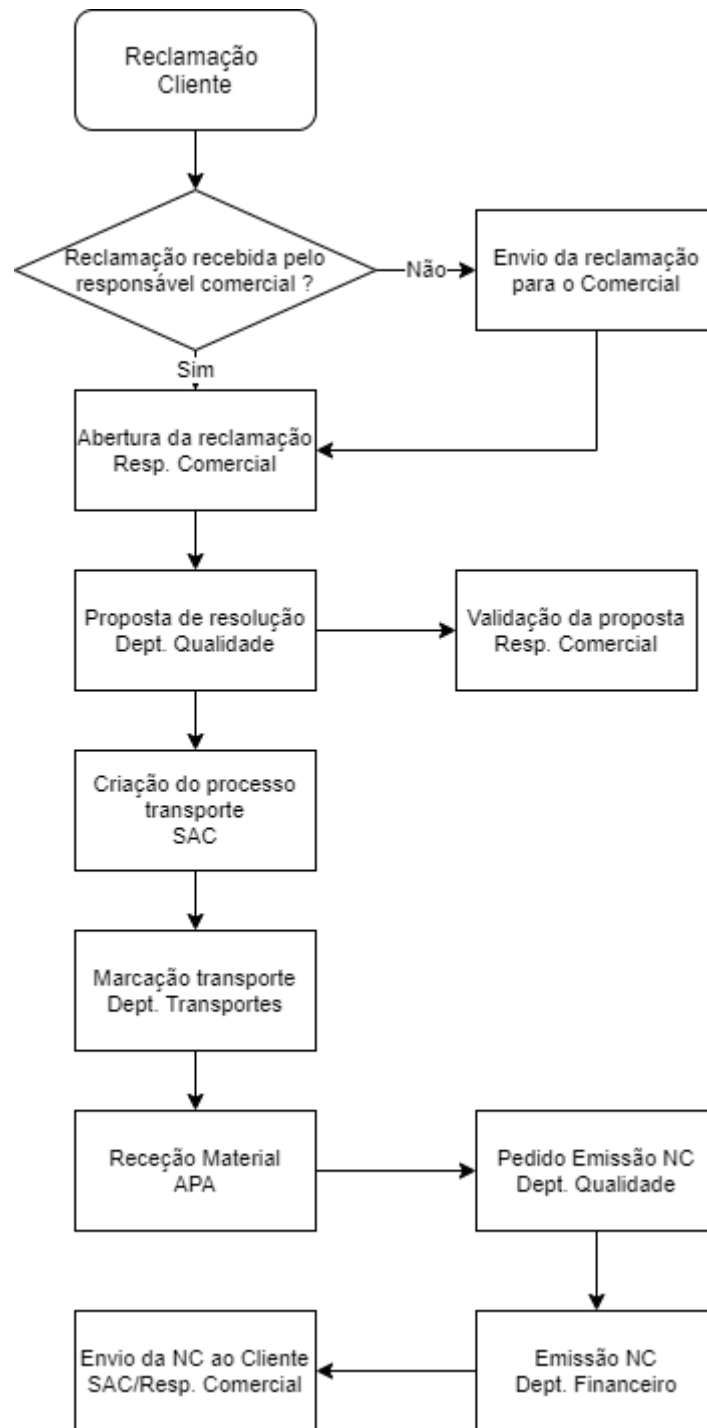


Figura 17 - Fluxograma Devoluções com Reclamação

As devoluções fictícias acontecem devido a uma restrição de software para corrigir faturas emitidas com erro, sendo necessário efetuar um processo de devolução “fictícia” para depois fazer um novo processo de expedição, com emissão de nova fatura. Neste caso, o processo inicia com a deteção ou comunicação da divergência ao Serviço de Apoio ao Cliente, que prossegue com o processo de devolução fictícia.

Terá de ser feita uma guia de remessa de devolução de modo a ser possível a emissão da nota de crédito (que servirá para “anular” a fatura emitida anteriormente com erro).

É feita uma receção de material virtual por parte do armazém que dá a entrada do material em sistema. Essa receção é comunicada ao departamento de qualidade que fará o desbloqueio da mercadoria. Com o desbloqueio feito é possível emitir a nota de crédito no ERP SAP. De seguida, é criada uma nova ordem de venda com a informação corrigida e criada nova guia de remessa no SAC de modo a ser possível emitir nova fatura com os dados corrigidos. Essa fatura criada pela contabilidade é enviada posteriormente ao cliente. Na Figura 18 temos o fluxograma relativo a esta tipologia de devoluções.

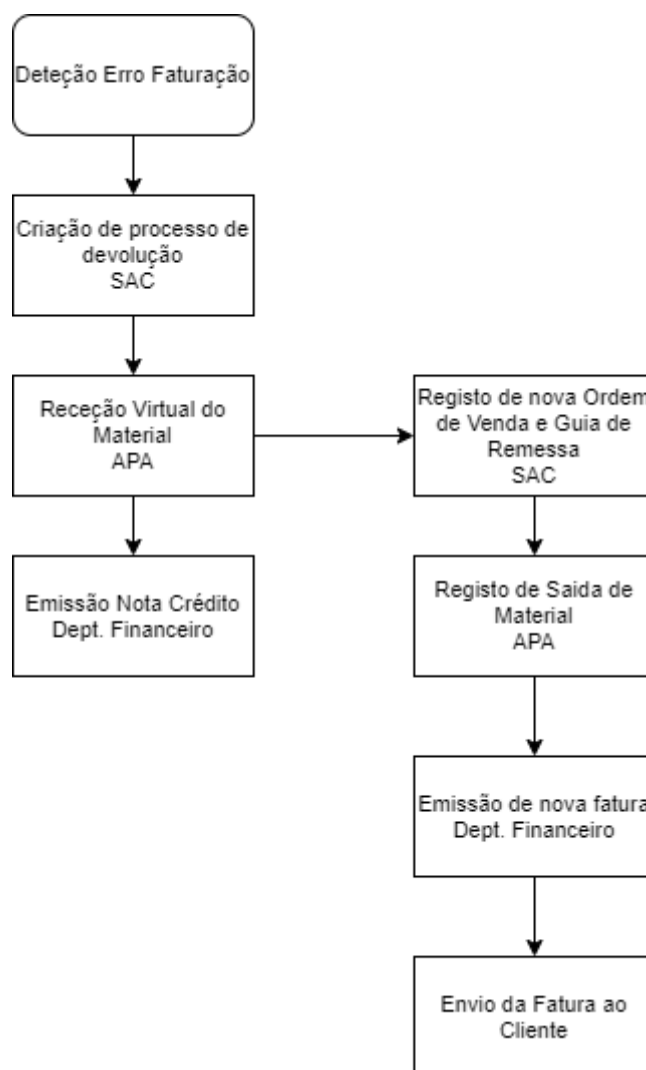


Figura 18 - Fluxograma Devoluções Fictícias

## 3.2 IDENTIFICAÇÃO DE PROBLEMAS

Com vista a demonstrar claramente os problemas que as ações de melhoria se propõem a resolver, será feita nesta secção uma exposição dos problemas encontrados. Na Tabela 5 temos a listagem dos problemas encontrados.

Tabela 5 - Tabela de Problemas

Processo	Problemas Encontrados
Gestão de Processos Expedição	Organização dos processos confusa e ineficiente Localização de processos específicos complicada
Estandardização do trabalho	Inexistência de standards após migração de ERP
Obtenção de Indicadores de Performance	Preenchimento manual e impressão em papel gerem desperdício de tempo produtivo e acesso limitado
Comunicação com clientes	Inexistência de padrões de comunicação Ausência de mecanismos de envio automático de informação
Consulta Cotações Transporte	Inexistência de base de dados para consulta das cotações de transporte (Marítimas)
Registo e Acompanhamento de Devoluções	Desorganização da informação Elevado número de emails trocados Inexistência de um registo global das devoluções feitas

### 3.2.1 DEFICIENTE ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS

O processo de gestão dos processos de expedição é ineficiente e contém passos desnecessários como a utilização do formato email para partilha dos documentos. Este processo surgiu na tentativa de substituir a utilização integral do papel, porém revelou deficiências na existência e comunicação de informação sobre o estado dos processos. A necessidade de monitorizar a pasta (Figura 8) partilhada periodicamente por parte dos colaboradores em busca de novos processos também é fonte de tempo improdutivo. Sendo não centralizada a localização dos processos existe a dificuldade na monitorização do processo e na visibilidade sobre os processos tratados e por tratar e os bloqueados e relativos motivos.

### 3.2.2 INEXISTÊNCIA DE STANDARDS

Após a migração para o novo ERP, o SAP, os antigos standards foram inutilizados uma vez que eram relativos ao antigo ERP, o AS400. A existência de documentação relativa ao modo de operação vem evitar paragens no processo produtivo devido à existência de atividades críticas (Realizadas apenas por 1 pessoa).

A maior fatia do projeto é então o desenvolvimento de novos standards e a elaboração de One-Point Lessons de modo a documentar as atividades do serviço de apoio ao cliente.

### 3.2.3 INDICADORES DE PERFORMANCE DE PREENCHIMENTO MANUAL

Os mapas de indicadores existentes não oferecem à gestão a visibilidade necessária. A necessidade de atualizar diariamente e o tempo despendido na recolha e organização dos dados dos quadros de preenchimento manual geram tempo improdutivo. Os indicadores são necessários para obter uma visão do fluxo produtivo do departamento e são usados como base para as reuniões de equipa.

### 3.2.4 INEXISTÊNCIA DE PADRÕES DE COMUNICAÇÃO

No início do estágio toda a comunicação com clientes era feita por email pelos colaboradores. Não existindo qualquer tipo de formato de email standardizado ou mecanismos que possibilitem o envio automático de documentos como:

- Faturas
- Packing Lists
- Boletins de Análise
- Confirmações de Encomenda
- Comunicações de atrasos

Esta falta de métodos de comunicação eficientes e o mais automáticos possível exige a elaboração individual das mensagens e a pesquisa ou requisição de endereços email manualmente gerando perdas no tempo produtivo.

### 3.2.5 INEXISTÊNCIA DE BASE DE DADOS PARA CONSULTA DE COTAÇÕES DE TRANSPORTE (MARÍTIMAS)

O atual sistema para consulta de cotações de transporte apresenta uma dispersão na localização da informação. Não é possível obter as cotações com o câmbio atualizado à data o que obriga as equipas a calcular individualmente as diversas taxas associadas ao transporte. Esse cálculo e a necessidade de consultar várias fontes de informação para obter a cotação correta gera perdas de tempo útil.

### 3.2.6 INEXISTÊNCIA DE PLATAFORMA PARA REGISTO E ACOMPANHAMENTO DE DEVOLUÇÕES

O método corrente de trabalho no que diz respeito às devoluções é bastante confuso e pouco estruturado sendo necessária uma constante troca de informação entre os diversos intervenientes no processo (Equipa comercial, SAC, Qualidade, Armazém e Contabilidade). A informação e a gestão de cada equipa sobre os processos de devolução em curso não era visível a nível global, o que desencadeava uma troca excessiva de emails e, por vezes, perda de informação. Em média, eram trocados 16 emails entre as diferentes áreas, sobretudo devido à falha na partilha de informação (dados necessários ao processamento da devolução, como número da fatura base, item e quantidade a devolver, bem como dados de contacto necessários à recolha do material). Adicionalmente, todo o fluxo de responsabilidades neste processo era remetido por email (Exemplo: o SAC criava a ordem de devolução e a guia de devolução em sistema, e tinha de reencaminhar email para a próxima pessoa do fluxo a informar para dar entrada quando a mercadoria chegasse, e assim sucessivamente até chegar à contabilidade para emissão de nota de crédito).

### 3.3 SOLUÇÕES PROPOSTAS

Nesta secção serão desenvolvidas as soluções introduzidas de modo a responder aos problemas detetados. Na Tabela 6, são listados os problemas inicialmente identificados e as soluções propostas para a sua resolução.

Tabela 6 - Propostas de melhoria de processos

Processo	Problemas Encontrados	Soluções Propostas
Gestão de Processos Expedição	Organização dos processos confusa e ineficiente Localização de processos específicos complicada	Criação de uma plataforma SharePoint para os processos de expedição
Estandarização do trabalho	Inexistência de standards após migração de ERP	Criação de instruções de trabalho
Obtenção de Indicadores de Performance	Preenchimento manual e impressão em papel geram desperdício de tempo produtivo e acesso limitado	Criação de um DashBoard Power BI
Comunicação com clientes	Inexistência de padrões de comunicação Ausência de mecanismos de envio automático de informação	Criação de emails tipo Automatização do envio de faturas e Confirmações de Encomenda

Consulta Transporte	Cotações	Inexistência de base de dados para consulta das cotações de transporte (Marítimas)	Condensação da informação das cotações de transporte em Power BI
Registo e Acompanhamento de Devoluções		Desorganização da informação Elevado número de emails trocados Inexistência de um registo global das devoluções feitas	Desenvolvimento de uma plataforma SharePoint para os processos de devolução

### 3.3.1 CRIAÇÃO DE UMA PLATAFORMA SHAREPOINT PARA OS PROCESSOS DE EXPEDIÇÃO

A plataforma *SharePoint* foi introduzida como solução para a melhor organização dos processos de expedição do serviço e disponibilizar um melhor acesso à informação e a redução de emails. Agindo como uma pasta situada na *Cloud* esta ferramenta veio mudar a forma como as duas equipas (Registo e Expedição) interagem uma com a outra. Na lista online temos todos os processos criados em formato PDF. Na Figura 19 temos o ambiente de trabalho do *SharePoint*.

Impresso	Name	Resp. Comercial	Responsável Expedição	Estado	Motivo de Bloqueio
Yes	S01 - 3820005750 -	DIRK ZIMMERMAN	Juliana Teniz (ACC)	Tratado	
Yes	S01 - 06-01 - 3820004012 -	JOÃO BONITO	Flavio Gil Costa (ACC)	Tratado	N7 - Bloqueios SAP
Yes	S01 - 06-01 - 3820004750 -	DIRK ZIMMERMAN	Juliana Teniz (ACC)	Tratado	
No	S01 - 06-01 - 3820004909 -	VICTOR HUGO	Pedro Filipe Fontes (ACC)	Tratado	
No	S01 - 06-01 - 3820005057 -	THOMAS PEROUTKA	Flavio Gil Costa (ACC)	Tratado	
No	S01 - 06-01 - 3820005139 -	JOÃO BONITO	Pedro Filipe Fontes (ACC)	Tratado	
No	S01 - 06-01 - 3820005516 -	JOÃO BONITO	Pedro Filipe Fontes (ACC)	Tratado	
Yes	S01 - 06-01 - 3820005518 -	VICTOR HUGO	Patricia Ramos (ACC)	Tratado	N7 - Bloqueios SAP
Yes	S01 - 06-01 - 3820005674 -	DIRK ZIMMERMAN	Juliana Teniz (ACC)	Tratado	
No	S01 - 06-01 - 3820005973 -	DIRK ZIMMERMAN	Pedro Filipe Fontes (ACC)	Tratado	C3 - Falta de Pagamento
Yes	S01 - 06-01 - 3820006333 -	DIRK ZIMMERMAN	Juliana Teniz (ACC)	Tratado	
Yes	S01 - 08-01 - 3820002005 -	VICTOR HUGO	Juliana Teniz (ACC)	Tratado	

Figura 19 - Ambiente *SharePoint*

Cada processo adicionado pela equipa de registo, utilizando um sistema Drag and Drop, gera uma linha na lista online. A lista contém várias colunas com informação associada ao processo como, o seu estado (Tratado, bloqueado ou em branco), o comercial responsável pelo contacto com o cliente, data de criação do processo (Preenchido automaticamente quando adicionado) e data de fecho bem como quaisquer informações extra. A atribuição dos processos é feita por um responsável que coloca o nome da pessoa à qual quer atribuir o processo na coluna Responsável Expedição. Cada

responsável tem a sua vista pessoal onde apenas tem visibilidade sobre os processos que lhe foram atribuídos de forma a conseguir organizar melhor o seu trabalho e identificar imediatamente os processos por tratar.

No momento da colocação do processo na plataforma é solicitado a atribuição de um responsável comercial. Quando o responsável pela distribuição dos processos faz a atribuição existe um automatismo que envia um email para o comercial com a informação da pessoa à qual o processo foi atribuído. Também é enviado um email automático quando existe algum bloqueio do processo, por exemplo falta de pagamento. Esta rotina veio reduzir o número de emails enviados pelo departamento comercial com pedidos de informação sobre os processos em aberto. No total foi observada uma redução de 68% no número de emails por ler médio do total dos elementos da equipa (Tabela 7).

Tabela 7 - Redução de Emails por Ler

Nº Médio de Emails por ler Pré SharePoint	Nº Médio de Emails por ler Pós SharePoint
457	127

A nomenclatura dos processos adicionados foi estandardizada e segue a lógica Semana de expedição – Nº da(s) Ordem de Venda – Cliente. Qualquer informação extra, que não se encontre no documento pode ser colocada numa coluna de observações.

Outra das vantagens da utilização do *SharePoint* face ao anterior sistema de pastas partilhadas é a possibilidade de pesquisa de informações que apenas surgem no próprio processo em formato PDF como moradas, destinos e materiais.

A colocação de um processo na plataforma é significativamente mais simples e rápida do que a método anterior de criação de mensagens email.

A utilização desta plataforma permitiu também o desenvolvimento dos novos indicadores do serviço uma vez que permite a extração da informação diretamente para o Power BI.

### 3.3.2 CRIAÇÃO DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

Com a introdução do novo ERP os antigos standards relativos ao antigo sistema terão de ser descartados, por isso surgiu a necessidade de criar e definir novos standards.

O processo de criação das One-Point Lessons começou pela observação do trabalho de diversos membros de ambas as equipas (Registo e Expedição) e pela elaboração do fluxograma. Foi definida uma lista de standards a elaborar de modo a cobrir todas as funções e necessidades.

As OPLs devem ser o mais resumidas, claras e visuais possível de modo a não existir dúvidas na maneira de proceder para alcançar determinado objetivo. O objetivo da sua existência é servir como referência para os colaboradores existentes, como ferramenta de auxílio na formação ou suporte na eventualidade de ser necessário a substituição temporária de alguém.

Durante a duração do estágio foram redigidas 48 instruções de trabalho (Ver Apêndices) relativas a diversas funções do departamento. Na Tabela 8 estão listadas todas as OPLs realizadas bem como a categoria em que se inserem.

Tabela 8 - Índice de Instruções de Trabalho

<b>Tema</b>	<b>Título</b>
Bases Dados	Atualização ZPLAN
	Atualização Remessas
	Atualização GIT
Devoluções	Devoluções
E-Supply	E-Supply - Gestão de Contactos
	E-Supply - Logística e Expedição
Expedição	Verificação campos OV
	(Des) Associar Remessas a Documentos
	Verificação de frete no Documento
	Apagar GR não processada pelo APA
	Verificar existência física de stock
	Triangulação
	Documento Transporte
	Guia remessa
	integração custos fornecedor em doc.transporte
	Consolidações
	Consulta de cotação transportadoras
	Tipificação textos em Observações DT
	Controlo de Atrasos
GS	Gestão de encomendas Grandes superfícies
	Configuração EDI
	Análise Erros IDOCS
Pedido Compra	Pedido com base em requisição ZMRP
	Pedido Intercompany com requisição ZRMP
	Pedido intercompany sem requisição
	Pedido sem requisição de compra
	Pedidos Intercompany 3rd Party
Registo	Pedido Configurados
	Registo de Encomenda
	Editar tabela preço
	Standard de Nomenclatura de Processos
	Estrutura do Artigo

	Impressão Confirmação OV
	Atualizar datas OV para data mais antecipada
	BP com vários recebedores de mercadoria
	Consultar detalhes da Ordem de Produção
	Alterar textos Cliente/Encomenda
	Cálculo de volumes
	Atualização preços em massa
	Registo de OV amostras/ofertas
	Enriquecimento de BPs
	Solicitação notas de Crédito ou Débito
	Relatórios info em massa
	Alteração BPs Após criação Ovs
Registo/Expedição	Consultar faturas e pré-faturas
SAP	Configuração Parâmetros ID
SharePoint	SharePoint

Para cada tema definido foi observado o método utilizado pelos colaboradores e posteriormente elaborada a OPL com ajuda da responsável pelo ERP no departamento. Todas as OPLs foram verificadas e corrigidas de modo a estarem prontas para publicar. Na Figura 20, temos um exemplo de uma OPL relativa à utilização do SharePoint.

OPL-\_\_\_/\_\_\_

OPL-\_\_\_/\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Utilização do SharePoint	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data:
		12/11/2020

**Colocação da vista pessoal**

1. No lado direito da janela, clicar na seta indicada
2. Selecionar a vista que pretende



**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Utilização do SharePoint	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data:
		12/11/2020

**Edição de processo**

1. Para poder editar necessita de entrar na vista de grelha:
2. Fazendo duplo clique no campo a editar aparecem todas as opções para preencher



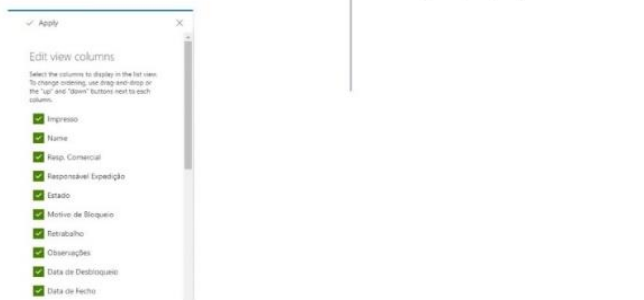
**Gestão de Colunas**

1. Na coluna mais à esquerda "Add column", clicar na seta indicada.
2. Selecionar opção "Show/hide columns"



Nota: Verificar que não se encontra em grid view.

3. No menu abaixo, seleccionar as colunas que pretende ter na vista corrente.
4. É possível arrastar as colunas e criar a organização que preferir



ACC.824

Pág. 1/1

**Filtrar Colunas**

1. Clicando na coluna que desejamos filtrar vamos a "Filter by"
2. Selecione os filtros necessários e clique "Apply"



ACC.824

Pág. 2/1

Figura 20 - OPL Utilização SharePoint

As OPLs foram codificadas e colocadas no sistema CPRO de modo a estarem disponíveis para consulta online. Foi também feito um dossier (Figura 21) com as instruções em formato físico divididas por áreas e temas.

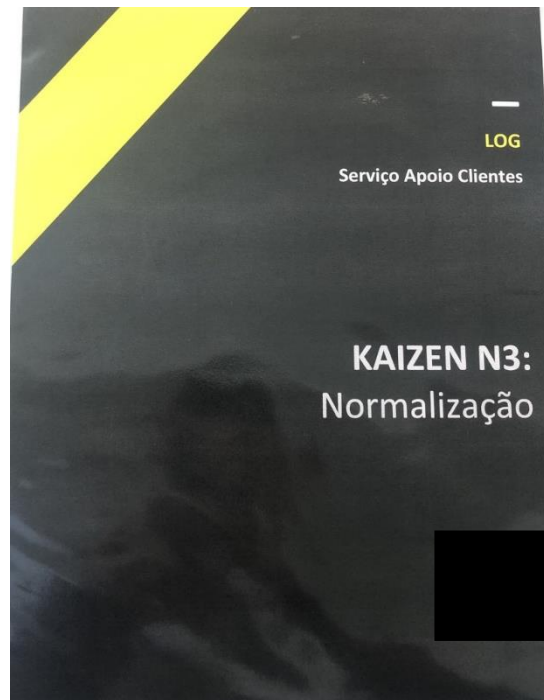


Figura 21 - Dossier de OPLs

### 3.3.3 CRIAÇÃO DE UM DASHBOARD POWER BI

A implementação do SharePoint veio não só melhorar o fluxo de informação e a organização dos processos de expedição como tornou mensurável o output da equipa. O dashboard de KPIs do serviço dá tanto à gestão do departamento como à gestão de topo (CEO, COO, etc.) informação relativa ao funcionamento do serviço de apoio ao cliente. Anteriormente a ferramenta utilizada para elaboração dos KPIs era o Excel, o novo dashboard do serviço será criado em Power BI.

O Power BI é uma ferramenta de processamento de dados e criação de reportes visuais de informação. A origem dos dados que alimentam os DashBoard podem ter diversas origens desde ERP, SharePoint, Excel, SQL entre outras.

A utilização do software facilita a distribuição da informação assim como o processamento dos dados que alimentam os gráficos. Remove a maior parte da necessidade de processamento manual da informação uma vez que é capaz de ser programado para fazer a preparação e organização da informação em bruto de qualquer origem.

A criação do DashBoard começou pela preparação das origens de dados. Toda a informação da equipa de expedição pode ser recolhida do SharePoint, porém a da equipa de registo continua a ser de preenchimento manual numa página Excel partilhada pelos vários membros da equipa uma vez que, não foi encontrada uma solução para a sua recolha automática.

Na Figura 22, temos um resumo geral dos KPIs da equipa de expedição.

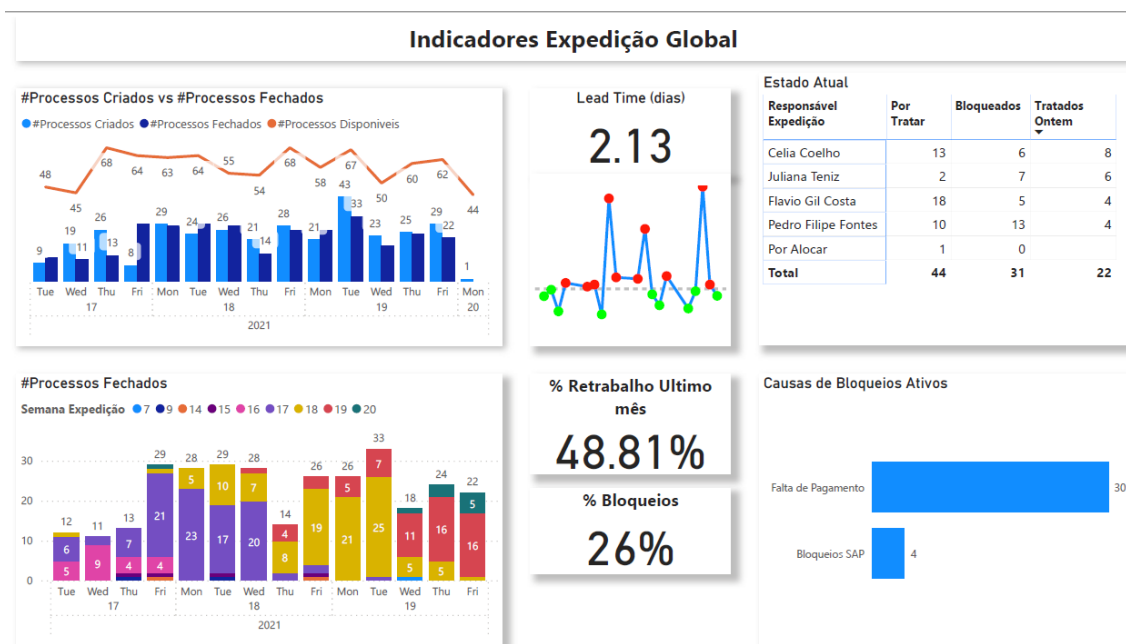


Figura 22 - Página Indicadores Expedição Global

No centro da página podemos obter informação do tempo médio entre a entrada e o processamento de um processo de expedição (Lead time), a percentagem de processos retrabalhados no último mês, este retrabalho surge da alteração de datas de produção ou da alteração de qualquer informação do processo original após ter sido dado como tratado, e a percentagem de processos que passaram pelo estado de bloqueado. Os bloqueios são tipicamente devidos a falta de pagamento por parte dos clientes ou falta de informação nos processos. O lado esquerdo inclui um gráfico que mostra em barras a quantidade de processos criados num dia (Azul-claro) comparando com os fechados (Azul-escuro) e uma linha de tendência com os processos disponíveis nesse dia. Também do lado esquerdo temos a informação da semana planeada de expedição dos processos tratados por dia. O lado direito da página contem um quadro resumo com os processos por tratar, bloqueados e tratados ontem por responsável e um gráfico que quantifica as causas dos bloqueios em processos ativos.

A Figura 23 apresenta a página resumo dos indicadores da equipa de registo.

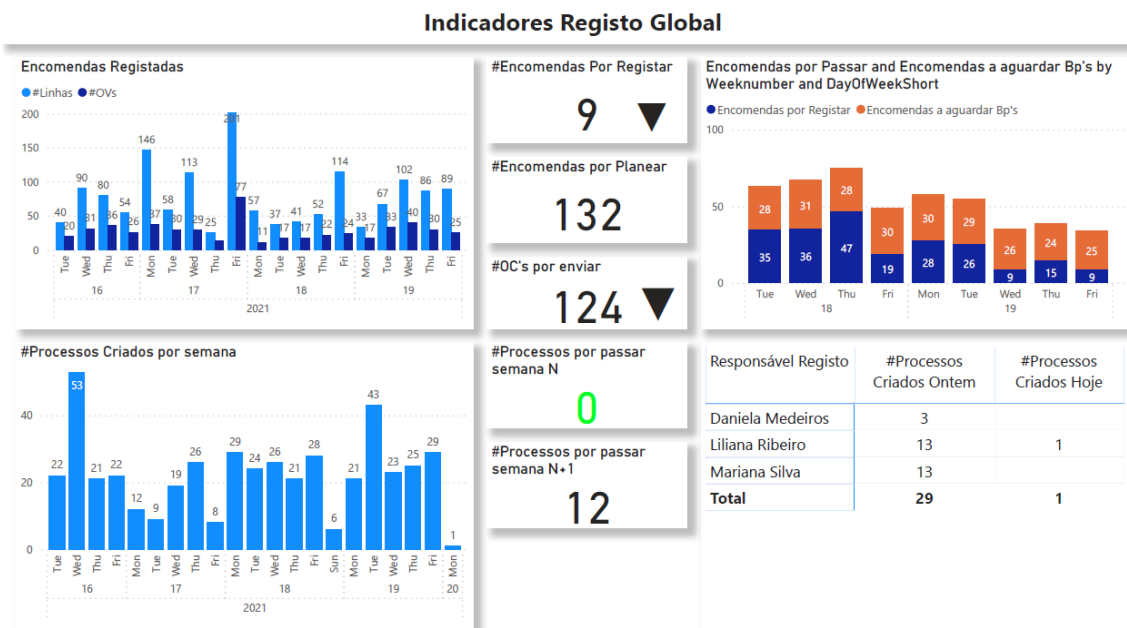


Figura 23 - Página Indicadores Registo Global

O centro do relatório mostra os números importantes do dia passado, as encomendas por registar no fim do dia (A seta do lado direito indica o aumento ou redução face ao dia anterior), as encomendas por planear (Não possíveis de criar processo de expedição uma vez que não existem datas de fim de produção), o número de confirmações de encomenda por enviar e os processos por colocar em SharePoint para a semana corrente e a seguinte (N e N+1).

Do lado esquerdo temos um gráfico com o número de Ordens de Venda registadas bem como o número de linhas das mesmas por dia e um gráfico que mostra a quantidade de processos de expedição colocados em SharePoint por dia. Na direita temos a quantidade de encomendas por registar e a quantidade de encomendas pendentes de registo por falta de informação no ERP SAP e uma tabela que resume a quantidade de processos criados no dia anterior e quem foi a pessoa responsável pela sua criação.

Foram também criadas páginas com indicadores individuais para cada membro de ambas as equipas, Expedição (Figura 24) e Registo (Figura 25).

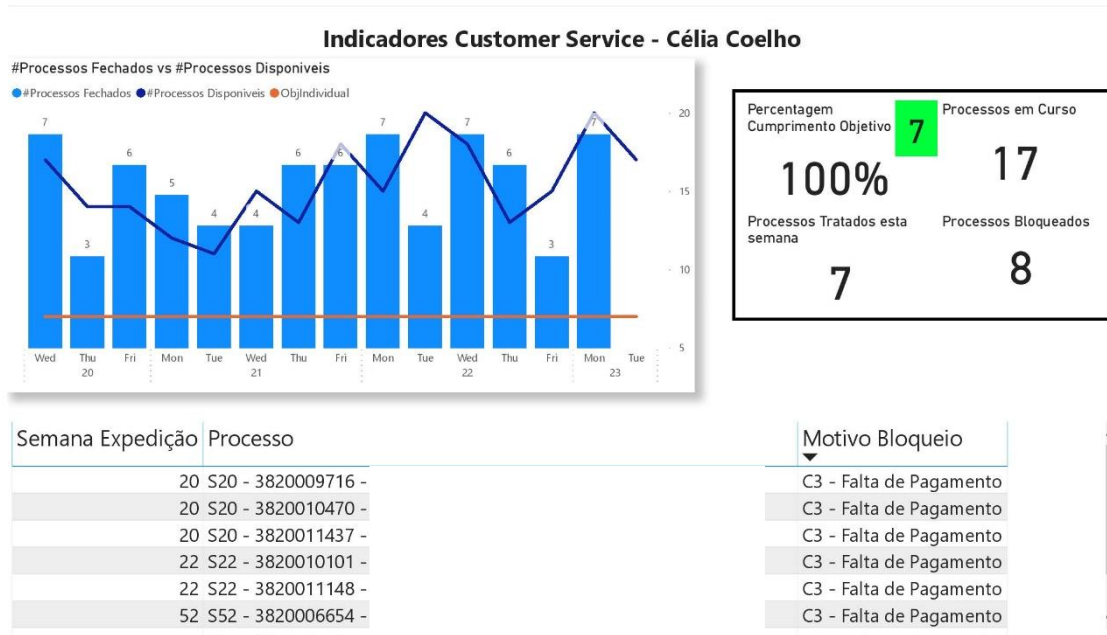


Figura 24 - Exemplo Dashboard Individual Expedição

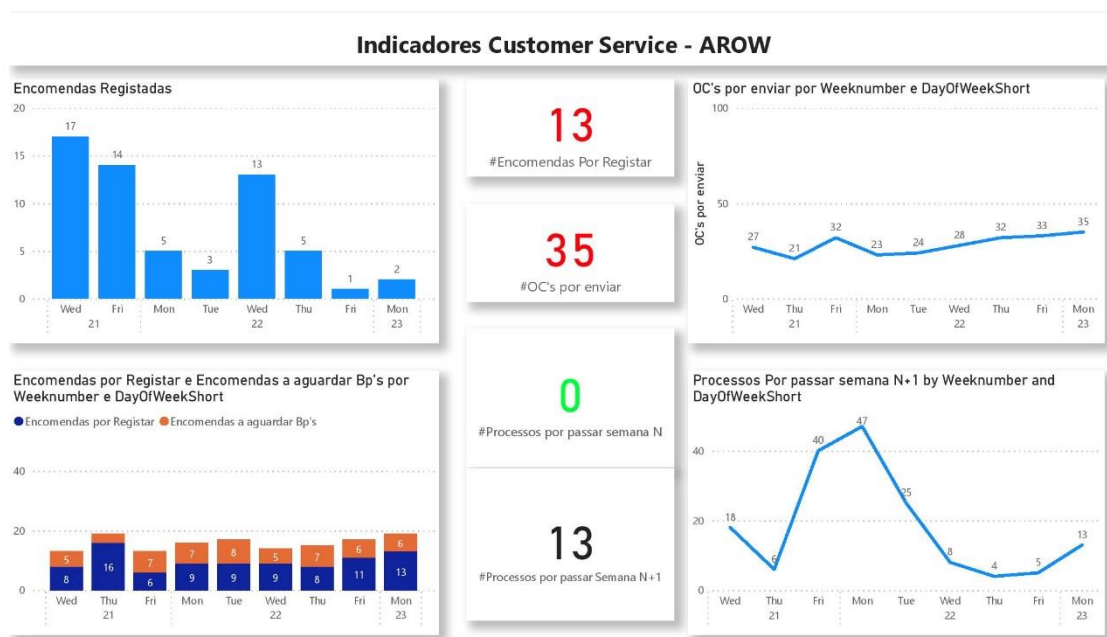


Figura 25 - Exemplo Dashboard individual registo

Foi também solicitado pela equipa comercial a criação de uma página que mostre quais os processos que se encontram bloqueados de modo a conseguirem dar seguimento com o cliente e agilizarem o desbloqueio dos mesmos (Figura 26). Esta tabela mostra

todos os processos bloqueados bem como quem está responsável pelo seu tratamento, o responsável comercial e a semana de expedição.

### Detalhe Processos Bloqueados

Semana Expedição	Processo	Motivo Bloqueio	Responsável Expedição	Responsável Comercial
1	S01 - 3820000795 - RECENTIGRADUAL - AS400 OV 0186226 - S14 2020.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Pedro Filipe Fontes	MARIA MARTINS
1	S01 - 3820000868 - FELLOKRON DURO ANXHELA- AS400 OV 0184963 - S13 2020.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Mariana Silva	SANDRA FERNANDES
1	S01 - 3820000894 - DZB Slovensko s.r.o. -AS400 OV 0161581 - S22 2018.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Mariana Silva	HENRIQUE MAIA
1	S01 - 3820000793 - IN FILO - AS400 OV 0171936 - S04 2019.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Pedro Filipe Fontes	MARIA MARTINS
1	S01 - 3820000896 - EGEÇAM ORMAN - AS400 OC 0183762 - S04 2020.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Mariana Silva	HENRIQUE MAIA
6	S06 - 3820000888 - MUNDYPLAN.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Pedro Filipe Fontes	EMÍLIA VALE
6	S06 - 3820007266 - AKY ASHAP - EXW.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Juliana Teniz	HENRIQUE MAIA
15	S15 - 3820009451 - EFACEC ENERGIA, S.A. - MN.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Pedro Filipe Fontes	MARIA MARTINS
18	S18 - 3820010089 - JOBEL.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Pedro Filipe Fontes	MARIA MARTINS
19	S19 - 3820009173 - MARCOS MARTÍNEZ MINGUELA S.A. .pdf	C3 - Falta de Pagamento	Juliana Teniz	MARIA MARTINS
19	S19 - 3820010673 - LISTACOS.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Pedro Filipe Fontes	HENRIQUE MAIA
20	S20 - 3820009476 - EFACEC ENERGIA, S.A. - MN.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Pedro Filipe Fontes	MARIA MARTINS
20	S20 - 3820009716 - FEDERAL TRANSFORMERS.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Celia Coelho	DIRK ZIMMERMAN
20	S20 - 3820010470 - GEZER AYAKKABI DERI SAN VE TIC A S.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Celia Coelho	VICTOR HUGO
20	S20 - 3820010670 - I FOR DESIGN.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Juliana Teniz	EMÍLIA VALE
20	S20 - 3820011437 - LADIK.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Celia Coelho	HENRIQUE MAIA
22	S22 - 3820007110 - INDUSTRIAS UNIDAS - ITEM 40.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Flavio Gil Costa	PETER DELGADO
22	S22 - 3820009027 - HOLZIUS.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Juliana Teniz	DANIELA REBELO
22	S22 - 3820009510 - KOROWO - EXW.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Juliana Teniz	VICTOR HUGO
22	S22 - 3820010101 - PACIFIC PRESSKNIVES.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Celia Coelho	ALBERTO BAPTISTA
22	S22 - 3820010681 - JOBEL.pdf	N7 - Bloqueios SAP	Pedro Filipe Fontes	MARIA MARTINS
22	S22 - 3820010682 - JOBEL.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Pedro Filipe Fontes	MARIA MARTINS
22	S22 - 3820011148 - THORGRIMSSON (VIA ARO).pdf	C3 - Falta de Pagamento	Celia Coelho	BODO KRAUSE
22	S22 - 3820011314 - AQUARIUS.pdf	C3 - Falta de Pagamento	Juliana Teniz	THOMAS PEROUTKA
22	S22 - 3820011404 - JELINEK (material pronto).pdf	C3 - Falta de Pagamento	Pedro Filipe Fontes	MARIA MARTINS
23	S23 - 3820009259 - L10 - BIRKENSTOCK PRODUCTIONS HESSEN	C3 - Falta de Pagamento	Flavio Gil Costa	DANIELA REBELO

Figura 26 - Tabela Detalhe Processos Bloqueados

Esta plataforma permite a disponibilização em tempo real da informação algo que não era possível anteriormente.

### 3.3.4 CRIAÇÃO DE EMAILS TIPO E AUTOMATIZAÇÃO DO ENVIO DE FATURAS E CONFIRMAÇÕES DE ENCOMENDA

Com a observação do trabalho diário dos colaboradores do Serviço de Apoio ao Cliente foi identificada a necessidade frequente de envio de documentação para os clientes. Os emails para o envio da documentação eram escritos à mão e divergiam de pessoa para pessoa. Para isso foram desenvolvidos templates para standardizar a mensagem recebida pelos clientes e deste modo poupar algum tempo na comunicação e na pesquisa e confirmação do envio da mesma. Foram criados emails para envio de certificados (Boletins de análise, Packing List) (Figura 27), informação sobre atrasos de produção (Figura 28), uma mensagem para informar que foi recebido o email do cliente, comunicar a necessidade de criar um pedido de compra (Figura 29). Inicialmente foi planeada a criação de uma ferramenta de envio automático de faturas e confirmações de encomendas porem o departamento de engenharia introduziu o sistema E-Supply que efetua o envio automático de ambos os documentos quando é feita a sua criação em SAP.

---

**Assunto: Production Delay PO xxxxxxxx | OC xxxxxxxx**

---

Dear Customer,  
We regret to inform you that, due to production delay, above mentioned order will only be ready for loading on XX/XX/XXXX

Please accept our apologies for the inconvenience caused.

Sure of your understanding we will keep you informed about this loading and ETA. Thanks.

Customer Service  
+351 227 475 300 T  
+351 227 475 301 F

Figura 28 - Template email atrasos produção

Customer Service  
+351 227 475 300 T  
+351 227 475 301 F

Figura 27 - Template email envio certificados

---

**Assunto: Pedido de compra | OC xxxxxxxx**

---

Bom dia,

Por favor note pedido de compra:  
(Nº Artigo) (Descrição do artigo) (Quantidade)

Figura 29 - Template email pedidos de compra

### 3.3.5 CONDENSAÇÃO DA INFORMAÇÃO DAS COTAÇÕES DE TRANSPORTE EM POWER BI

Para realizar a condensação e disponibilização das cotações de transporte de uma forma mais simples foi utilizado o Power BI para efetuar o tratamento da informação. Obtemos um relatório (Figura 30) que permite filtrando por Origem, Destino, Tipo de Equipamento e da data de validade necessária obter a cotação de transporte necessária à expedição. Este relatório permite de forma bastante visual identificar a transportadora mais barata e obter a cotação com o câmbio atualizado nas 5 principais moedas utilizadas pelos clientes da empresa (Euro, Dólar, Libra, Coroa norueguesa e o Rand sul africano).

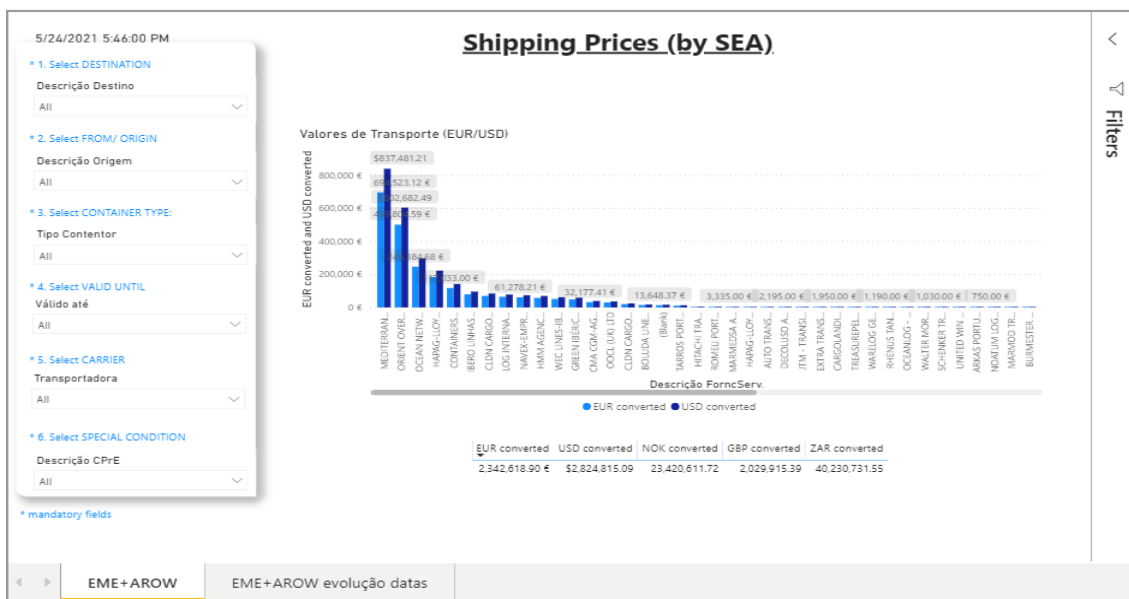


Figura 30 - Relatório de Cotações de Transporte

### 3.3.6 DESENVOLVIMENTO DE UMA PLATAFORMA SHAREPOINT PARA OS PROCESSOS DE DEVOLUÇÃO

Para um melhor acompanhamento e organização dos processos de devolução da empresa foi criada uma página SharePoint para efetuar o registo de todos os processos criados. Esta lista, apresentada na Figura 31, contém toda a informação relativa ao processo como o cliente que fez o pedido, tipo de devolução, motivo e quaisquer números de documentos necessários ao processamento da devolução.

ID	Nome do Cliente	Tipo de Reclam...	Nr da Reclamaç...	Refº Pedido Cli...	OV Base
1		Geral			183884
2		Geral		234	3820003979
3		Geral	2021/T & G WOODWARE, LTD./00001 + 00002		185845
4		Geral	2021/T & G WOODWARE, LTD./00001 + 00002		3820004575   40
5		Geral	Reclamação SACE 000500004454		

Figura 31 - Ambiente SharePoint Devoluções

De modo a garantir que toda a informação necessária para cada passo do processo de devolução é recebida, foi criado um fluxo de trabalho utilizando o software Microsoft Flow. Com a utilização deste programa é possível reduzir os pedidos de informação durante o processo e garante que cada interveniente é informado quando for necessária a sua ação. Este fluxo segue uma série de pedidos de aprovação que comunicam a necessidade de realizar determinada atividade. Envia emails com toda a informação que for necessária nesse passo específico de modo a eliminar a procura de informação. O próprio programa também coloca automaticamente os números dos documentos criados durante o processo. Por exemplo, após a criação de uma nota de crédito ou fatura a pessoa responsável responde ao email com o número do documento que é adicionado automaticamente à informação do processo. A ferramenta permite também condensar na mesma página todos os processos que aguardam aprovação reduzindo a necessidade de pesquisar entre vários emails quais os processos que necessitam de intervenção. Sempre que uma etapa é completada e é dada a aprovação para avançar surge um visto na coluna relativa a esse passo permitindo assim saber em que ponto da cadeia o processo está (Figura 32)

Entrada real me... ▾	Desbloq QLD ▾	Desbloq OV dev ▾	Aprovação CEO ▾	NC ▾
✓	✓	✓		3881000201
✓	✓	✓		3881000253
✓	✓	✓		3881000137
✓	✓	✓		3881000216

Figura 32 - Registo de Aprovações

### 3.4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Nesta secção são listadas as melhorias resultantes do trabalho desenvolvido bem como uma análise dos mesmos. Na Tabela 9 temos associado a cada solução os benefícios obtidos com a sua implementação.

Tabela 9 - Análise de resultados das melhorias implementadas

Processo	Soluções Implementadas	Ganhos Quantitativos/Qualitativos
Gestão de Processos Expedição	Criação de uma plataforma SharePoint para os processos de expedição	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação mais acessível e fácil de filtrar</li> <li>• Identificação clara do responsável da expedição</li> <li>• Redução nas comunicações por email em 68%</li> </ul>
Estandarização do trabalho	Criação de instruções de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilização de informação sobre diversas atividades do SAC</li> <li>• Criação de informação suporte à formação de novos colaboradores</li> </ul>
Obtenção de Indicadores de Performance	Criação de um dashboard Power BI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilização de informação em tempo real</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dashboard auxilia nas reuniões de status</li> <li>• Oferece uma visão detalhada sobre o output do departamento</li> </ul>
Comunicação com clientes	Criação de emails tipo Automatização do envio de faturas e Confirmações de Encomenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução do tempo de resposta</li> <li>• Definição de regras e estandardização da comunicação com clientes</li> <li>• Eliminação da necessidade de envio manual de Faturas e Confirmações de encomenda</li> </ul>
Consulta Cotações Transporte	Condensação da informação em Power BI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminuição do tempo de obtenção de cotações de transporte</li> <li>• Dispensa do cálculo manual de câmbio</li> <li>• Disponível para a área comercial reduzindo emails/chamadas</li> </ul>
Registo e Acompanhamento de Devoluções	Criação de uma plataforma SharePoint para os processos de devolução	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centralização da informação relativa a processos de devolução</li> <li>• Diminuição do tempo necessário para processamento da devolução</li> </ul>

De forma geral, o maior impacto com estas 6 melhorias foi a organização da informação e assim conseguir diminuir o ruído com outros departamentos.

Com estas medidas os colaboradores do departamento têm mais tempo para se focar em tarefas criadoras de valor (Registo de encomendas e Organização de transportes), e deixar de ocupar o tempo com pedidos de informação da área comercial/financeira.

Além disso, dado que o departamento tinha passado por uma alteração do ERP, era sem qualquer questão necessário estabelecer alguma “ordem” no departamento.

Resumindo, os 3 pontos fulcrais neste estudo melhorados foram sem dúvida: tempo, organização e comunicação.

Com a criação de uma melhor organização e ferramentas que permitem ter a informação mais disponível, isso melhorou a comunicação com o SAC e outros departamentos. Como é possível ver na Figura 5, o SAC é o departamento sempre em

constante contacto com outros departamentos, o que cria bastante ruído e perda de tempo.

# 4.CONCLUSÕES E TRABALHOS FUTUROS

4.1      CONTRIBUIÇÕES DO TRABALHO

4.2      TRABALHOS FUTUROS



## 4 CONCLUSÕES E TRABALHOS FUTUROS

### 4.1 CONTRIBUIÇÕES DO TRABALHO

O objetivo central do projeto era melhorar o funcionamento do serviço de apoio ao cliente da empresa. Este departamento logístico é responsável pelo acompanhamento dos processos de registo e expedição das encomendas colocadas. Com vista a obter melhorias significativas ao nível dos processos internos foram introduzidas ferramentas para uma melhor organização da informação, de modo a reduzir a entropia resultante da dispersão de informação, e criada informação para documentar as atividades críticas e não críticas do departamento. Este trabalho teve como principais resultados:

- Redução do tempo despendido para procura de informação
- Redução de 68% dos emails por ler em média
- Criação de 48 instruções de trabalho
- Centralização de múltiplas fontes de informação
- Melhoria no fluxo de trabalho geral do departamento

Estes resultados foram obtidos através da criação de instruções de trabalho, implementação de plataformas online para gestão dos processos de expedição e devolução e criação de padrões de comunicação e ferramentas de envio automático de documentação. A gestão do departamento e apoio à tomada de decisão são auxiliadas e suportadas com uma melhor visão sobre o departamento devido à criação do DashBoard Power BI.

Estes mecanismos introduzidos contribuíram para um aumento na eficiência do departamento resultando num aumento do tempo disponível diário para tarefas criadoras de valor. Os ganhos obtidos foram sobretudo ao nível da organização, comunicação e gestão de tempo.

### 4.2 TRABALHOS FUTUROS

O funcionamento do departamento de serviço e apoio ao cliente mudou drasticamente com a introdução do novo ERP SAP. Com isso, existe ainda muitas oportunidades de melhoria que podem ser exploradas.

Com vista a continuar o trabalho feito no departamento deveriam ser criadas mais ferramentas para aumentar o nível de automatização. As ferramentas disponíveis nas plataformas implementadas podem ser úteis para esse fim uma vez que, são capazes de

autonomamente realizar diversas atividades como já é feito com as informações para a equipa comercial. Outro ponto importante seria reduzir a variabilidade dos processos e estandardizar a maneira como as encomendas chegam de modo a conterem sempre a informação correta tanto vindas do cliente como da equipa comercial. Do mesmo modo, tentar reduzir ou eliminar todas as causas de reprocessamento de transporte na equipa de expedição.

**REFERÊNCIAS  
BIBLIOGRÁFICAS**



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acero, R., Torralba, M., Pérez-Moya, R., & Pozo, J. A. (2019). Order processing improvement in military logistics by Value Stream Analysis lean methodology. *Procedia Manufacturing*, 41, 74-81.
- Chuensunk, P., Puttibarncharoensri, P., & Tantisiriphaiboon, Y. (2018). An application of value stream mapping to improve a purchase order process. *Journal of Supply Chain Management: Research and Practice*, 12(1), 52-65.
- Cotteleer, M., & Bendoly, E. (2006). Order Lead-Time Improvement following Enterprise Information Technology Implementation: An Empirical Study. *MIS Quarterly*, 30(3), 643-660.
- De los Mozos, E. Á., & López, N. G. (2020). Short-term logistics management at a multinational corporation. *Procedia Manufacturing*, 51, 1696-1702.
- De Treville, S., Antonakis, J., & Edelson, N. M. (2005). Can standard operating procedures be motivating? Reconciling process variability issues and behavioural outcomes. *Total quality management and business excellence*, 16(2), 231-241.
- Dias, J. A., Ferreira, L. P., Sá, J. C., Ribeiro, M. T., & Silva, F. J. G. (2019). Improving the order fulfilment process at A metalwork company. *Procedia Manufacturing*, 41, 1031-1038.
- Elg, M., Gremyr, I., Halldorsson, Á., & Wallo, A. (2020). Service action research: review and guidelines. *Journal of Services Marketing*. Vol. 34 No. 1, pp. 87-99.
- Ferreira, C., Sá, J. C., Ferreira, L. P., Lopes, M. P., Pereira, T., & Silva, F. J. G. (2019). iLeanDMAIC—A methodology for implementing the lean tools. *Procedia Manufacturing*, 41, 1095-1102.
- Gaspar, F. and Leal, F. (2020), A methodology for applying the shop floor management method for sustaining lean manufacturing tools and philosophies: a study of an automotive company in Brazil, *International Journal of Lean Six Sigma*, Vol. 11 No. 6, pp. 1233-1252.
- Goodman, J. (2019). *Strategic customer service: Managing the customer experience to increase positive word of mouth, build loyalty, and maximize profits*. Amacom. ISBN 9780814439067.
- Imai, M. (2012). *Gemba kaizen: A commonsense approach to a continuous improvement strategy*. New York: McGraw Hill. ISBN 9780071790369.

- Kennedy, M. N. (2004). The Toyota product development system. In *Machine Design* (Vol. 76, Issue 9). <https://doi.org/10.4324/9781482293746>.
- Lancaster, G. (2007). *Research methods in management*. Routledge. ISBN 9780750662123.
- Serrano Lasa, I., Ochoa Laburu, C. and de Castro Vila, R. (2008), An evaluation of the value stream mapping tool, *Business Process Management Journal*, Vol. 14 No. 1, pp. 39-52.
- Lewis, B.R. and Mitchell, V.W. (1990), Defining and Measuring the Quality of Customer Service, *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 8 No. 6, pp. 11-17.
- Machado, C., & Davim, J. P. (Eds.). (2020). *Research Methodology in Management and Industrial Engineering*. Springer International Publishing. ISBN 9783030408961.
- Maia, M., Pimentel, C., Silva, F., Godina, R., & Matias, J. (2019). Order fulfilment process improvement in a ceramic industry. *Procedia Manufacturing*, 38, 1436-1443.
- Minetto, B. (2018, June 21). O que é DMAIC? Blog da Qualidade. <https://blogdaqualidade.com.br/o-que-e-dmaic/>
- Mitchell, E. M., & Kovach, J. V. (2016). Improving supply chain information sharing using Design for Six Sigma. *European Research on Management and Business Economics*, 22(3), 147-154.
- Mitchell, J. S. (2015). *Operational excellence: Journey to creating sustainable value*. John Wiley & Sons. ISBN 9781118618011.
- Mílkva, M., Prajová, V., Yakimovich, B., Korshunov, A., & Tyurin, I. (2016). Standardization—one of the tools of continuous improvement. *Procedia Engineering*, 149, 329-332.
- Moktadir, M. A., Dwivedi, A., Rahman, A., Chiappetta Jabbour, C. J., Paul, S. K., Sultana, R., & Madaan, J. (2020). An investigation of key performance indicators for operational excellence towards sustainability in the leather products industry. *Business Strategy and the Environment*, 29(8), 3331-3351.
- Monteiro, C., Ferreira, L. P., Fernandes, N. O., Sá, J. C., Ribeiro, M. T., & Silva, F. J. G. (2019). Improving the machining process of the metalworking industry using the lean tool SMED. *Procedia Manufacturing*, 41, 555-562.
- Monteiro, J., Alves, A. C., & do Sameiro Carvalho, M. (2017). Processes improvement applying Lean Office tools in a logistic department of a car multimedia components company. *Procedia Manufacturing*, 13, 995-1002.

- Mor, R.S., Bhardwaj, A., Singh, S. and Sachdeva, A. (2019), Productivity gains through standardization-of-work in a manufacturing company, *Journal of Manufacturing Technology Management*, Vol. 30 No. 6, pp. 899-919.
- Morgan, J., & Liker, J. K. (2020). *The Toyota product development system: integrating people, process, and technology*. CRC Press. ISBN 9781482293746.
- Mourato, J., Pinto Ferreira, L., Sá, J.C., Silva, F.J.G., Dieguez, T. and Tjahjono, B. (2020), Improving internal logistics of a bus manufacturing using the lean techniques, *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Muenstermann, B., von Stetten, A., Laumer, S. and Eckhardt, A. (2010), The performance impact of business process standardization: HR case study insights, *Management Research Review*, Vol. 33 No. 9, pp. 924-939.
- Neves, P., Silva, F. J. G., Ferreira, L. P., Pereira, T., Gouveia, A., & Pimentel, C. (2018). Implementing lean tools in the manufacturing process of trimmings products. *Procedia Manufacturing*, 17, 696-704.
- Niebel, B. W., Freivalds, A., & Niebel, B. W. (1999). *Methods, standards, and work design*. Boston: WCB/McGraw-Hill. ISBN 780073376363
- Niederstadt, J. (2018). *Standardized work for noncyclical processes*. CRC Press. ISBN 9781439825532.
- Ohno, T. (1988). *Toyota production system: beyond large-scale production*. CRC Press. ISBN 9781000056488.
- Ortiz, C. A. (2006). *Kaizen assembly: designing, constructing, and managing a lean assembly line*. CRC Press. ISBN 9780849371875.
- Parmenter, D. (2015). *Key performance indicators: developing, implementing, and using winning KPIs*. John Wiley & Sons. ISBN 9781118044919.
- Patel, N., & Shah, S. (2015). A Review on Implementation of Six Sigma in Manufacturing Industries. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research (JETIR)*, 2(2), 368-371.
- Rother, M., & Shook, J. (2003). *Learning to see: value stream mapping to add value and eliminate muda*. Lean Enterprise Institute. ISBN 9780966784305.
- Realyvásquez-Vargas, A., Flor-Moltalvo, F. J., Blanco-Fernández, J., Sandoval-Quintanilla, J. D., Jiménez-Macías, E., & García-Alcaraz, J. L. (2019). Implementation of Production Process Standardization—A Case Study of a Publishing Company from the SMEs Sector. *Processes*, 7(10), 646.

- Rodrigues, J., Sá, J. C. V. D., Ferreira, L. P., Silva, F., & Santos, G. (2019). Lean management “quick-wins”: Results of implementation. A case study. *Quality Innovation Prosperity*, 23(3), 3.
- Rosa, C., Silva, F. J. G., Ferreira, L. P., Pereira, T., & Gouveia, R. (2018). Establishing standard methodologies to improve the production rate of assembly lines used for low added-value products. *Procedia Manufacturing*, 17, 555-562.
- Roth, L. M., & Esdaile, S. A. (1999). Action research: a dynamic discipline for advancing professional goals. *British Journal of Occupational Therapy*, 62(11), 498-506.
- Sá, J., Ferreira, L. P., Dieguez, T., Sá, J. C., & Silva, F. J. G. (2020, October). Role of the Industry 4.0 in the Wine Production and Enotourism Sectors. In *International Conference on Tourism, Technology and Systems* (pp. 171-180). Springer, Singapore.
- Saez-Mas, A., Garcia-Sabater, J. P., Garcia-Sabater, J. J., & Ruiz, A. (2020). Redesigning the in-plant supply logistics: A case study. *Computers & Industrial Engineering*, 143, 106422.
- Shamsuzzaman, M., Alzeraif, M., Alsayouf, I., & Khoo, M. B. C. (2018). Using Lean Six Sigma to improve mobile order fulfilment process in a telecom service sector. *Production Planning & Control*, 29(4), 301-314.
- Silva, T., Pereira, T., Ferreira, L. P., & Silva, F. J. G. (2018). Improving the multi-brand channel distribution of a fashion retailer. *Procedia Manufacturing*, 17, 655-662.
- Simmons, R. (2018). Gemba Kaizen: A Commonsense Approach to a Continuous Improvement Strategy. *The Quality Management Journal*, 25(1), 65-66.
- Singh, B. and Sharma, S.K. (2009), "Value stream mapping as a versatile tool for lean implementation: an Indian case study of a manufacturing firm", *Measuring Business Excellence*, Vol. 13 No. 3, pp. 58-68.
- Snow, D., & Yanovitch, T. (2009). *Unleashing excellence: The complete guide to ultimate customer service*. John Wiley & Sons. ISBN 9780470503805.
- Srisuk, K., & Tippayawong, K. Y. (2020). Improvement of raw material picking process in sewing machine factory using lean techniques. *Management and Production Engineering Review*. Vol. 11 No. 1, pp. 79-85.
- Tang, L. L., Chen, S. H., & Lin, C. C. (2021). Integrating FMEA and the Kano Model to Improve the Service Quality of Logistics Centers. *Processes*, 9(1), 51.
- Tyagi, S., Cai, X., Yang, K., & Chambers, T. (2015). Lean tools and methods to support efficient knowledge creation. *International Journal of Information Management*, 35(2), 204-214.

Womack, J. P., Jones, D. T., & Roos, D. (1990). *The machine that changed the world: The story of lean production*. New York: Rawson Associates, 85.

Womack, James P. (1996). *Lean thinking: banish waste and create wealth in your corporation*. New York, NY: Simon & Schuster. ISBN 9781471111006

Zhou, H., & Benton Jr, W. C. (2007). Supply chain practice and information sharing. *Journal of Operations management*, 25(6), 1348-1365.



# APÊNDICES

- APÊNDICE 1 – OPL UTILIZAÇÃO SHAREPOINT
- APÊNDICE 2 – OPL REGISTO DE ENCOMENDAS
- APÊNDICE 3 – OPL PEDIDO DE CONFIGURADOS
- APÊNDICE 4 – OPL EDITAR TABELA DE PREÇOS
- APÊNDICE 5 – OPL STANDARD DE NOMENCLATURA DE PROCESSOS
- APÊNDICE 6 – OPL ATUALIZAÇÃO ZPLAN
- APÊNDICE 7 – OPL ATUALIZAÇÃO REMESSAS
- APÊNDICE 8 – OPL ATUALIZAÇÃO GIT
- APÊNDICE 9 – OPL VERIFICAÇÃO CAMPOS OV
- APÊNDICE 10 - OPL ESTRUTURA DO ARTIGO
- APÊNDICE 11 – OPL (DES)ASSOCIAR REMESSAS AO DOCUMENTO DE TRANSPORTE
- APÊNDICE 12 – OPL VERIFICAÇÃO DE FRETE NO DOCUMENTO
- APÊNDICE 13 – OPL IMPRESSÃO CONFIRMAÇÃO OV
- APÊNDICE 14 – OPL APAGAR GR NÃO PROCESSADA PELO APA
- APÊNDICE 15 – OPL CONFIGURAÇÃO PARAMETROS ID
- APÊNDICE 16 – OPL ATUALIZAR DATAS OV PARA ADTA MAIS ANTECIPADA
- APÊNDICE 17 – OPL BPS COM MÚLTIPLOS RECEBEDORES
- APÊNDICE 18 – OPL CONSULTAR DETALHES DA ORDEM DE PRODUÇÃO
- APÊNDICE 19 – OPL VERIFICAR EXISTÊNCIA FÍSICA DE STOCK
- APÊNDICE 20 – OPL ATUALIZAR TEXTOS CLIENTE/ENCOMENDA
- APÊNDICE 21 – OPL TRIANGULAÇÃO
- APÊNDICE 22 – OPL DOCUMENTO TRANSPORTE
- APÊNDICE 23 – OPL CÁLCULO DE VOLUMES
- APÊNDICE 24 – OPL CONSULTAR FATURAS E PRE-FATURAS
- APÊNDICE 25 – OPL ATUALIZAÇÃO PREÇOS EM MASSA
- APÊNDICE 26 – OPL REGISTO DE AMOSTRAS/OFERTAS
- APÊNDICE 27 – OPL DEVOLUÇÕES
- APÊNDICE 28 – OPL GUIA REMESSAS
- APÊNDICE 29 – OPL GESTÃO DE ENCOMENDAS GRANDES SUPERFÍCIES
- APÊNDICE 30 – CONFIGURAÇÃO EDI
- APÊNDICE 31 – OPL ENRIQUECIMENTO BPS
- APÊNDICE 32 – OPL ANÁLISE ERROS IDOCS
- APÊNDICE 33 – OPL PEDIDOS INTERCOMPANY
- APÊNDICE 34 – OPL SOLICITAÇÃO NOTA CRÉDITO/DÉBITO
- APÊNDICE 35 – OPL INTEGRAÇÃO CUSTOS FORNECEDOR EM DOC. TRANSPORTE
- APÊNDICE 36 – OPL RELATÓRIOS REGISTO INFO MASSA
- APÊNDICE 37 – OPL CONSOLIDAÇÕES
- APÊNDICE 38 – OPL E-SUPPLY – GESTÃO DE CONTACTOS
- APÊNDICE 39 – OPL E-SUPPLY – LOGÍSTICA E EXPEDIÇÃO
- APÊNDICE 40 – OPL PEDIDOS INTERCOMPANY 3RD PARTY
- APÊNDICE 41 – OPL CONSULTA DE COTAÇÃO TRANSPORTADORAS
- APÊNDICE 42 – OPL TIPIFICAÇÃO TEXTOS EM OBSERVAÇÕES DT
- APÊNDICE 43 – OPL CONTROLO DE ATRASOS
- APÊNDICE 44 – OPL PEDIDO DE COMPRA COM BASE EM REQUISIÇÃO ZMRP INDIVIDUAL
- APÊNDICE 45 – OPL PEDIDO INTERCOMPANY COM REQUISIÇÃO ZMRP
- APÊNDICE 46 – OPL PEDIDO INTERCOMPANY SEM REQUISIÇÃO
- APÊNDICE 47 – OPL PEDIDO SEM REQUISIÇÃO DE COMPRA
- APÊNDICE 48 – OPL ALTERAÇÃO BP APÓS REGISTO OV





# APÊNDICES

## APÊNDICE 1 - OPL Utilização SharePoint

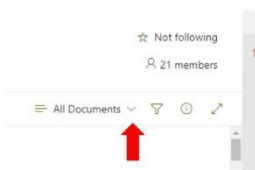
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

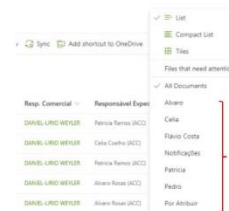
Tema:	Utilização do SharePoint		
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data:	12/11/2020

#### Colocação da vista pessoal

1. No lado direito da janela, clicar na seta indicada



2. Selecionar a vista que pretende

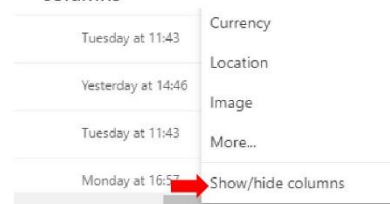


#### Gestão de Colunas

1. Na coluna mais à esquerda "Add column", clicar na seta indicada.

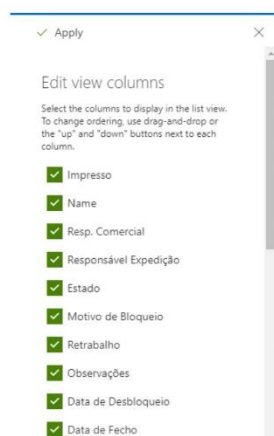


2. Selecionar opção "Show/hide columns"



**Nota:** Verificar que não se encontra em grid view.

3. No menu abaixo, selecionar as colunas que pretende ter na vista corrente.



4. É possível arrastar as colunas e criar a organização que preferir

ACC.824

Pág. 1/1

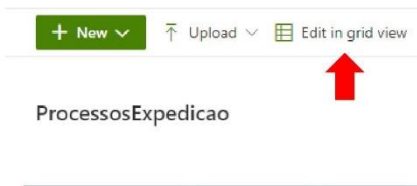
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Utilização do SharePoint		
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data:	12/11/2020

#### Edição de processo

1. Para poder editar necessita de entrar na vista de grelha:



2. Fazendo duplo clique no campo a editar aparecem todas as opções para preencher

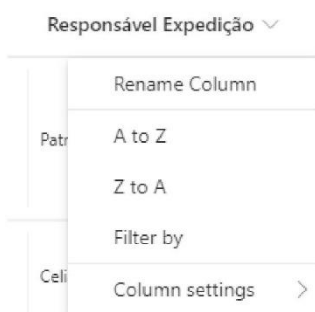


3. É possível remover algum ponto que esteja adicionada clicando na cruz

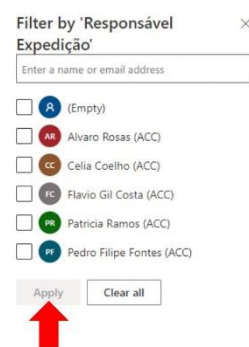


#### Filtrar Colunas

1. Clicando na coluna que desejamos filtrar vamos a "Filter by"



2. Seleccione os filtros necessários e clique "Apply"



## APÊNDICE 2 - OPL Registo de Encomenda

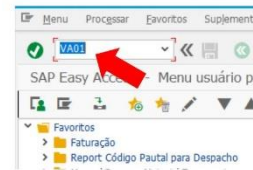
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Registo de Encomenda		
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data:	6/11/2020

1. Consultar PO de cliente

2. No SAP, pesquisar VA01 e carregar na tecla ENTER



3. No tipo de ordem escrever ZOV0

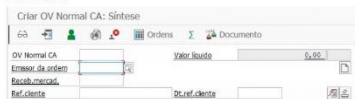


4. Preencher Organização de Vendas, Canal distribuição e Setor de atividade e carregar ENTER



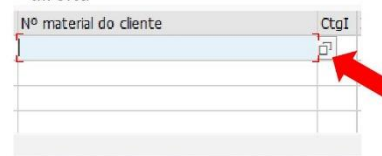
Nota: Consultar OPL nº 20 para saber como deixar os campos pré preenchidos

5. Preencher Emissor da Ordem, Recebedor Mercadoria (Se diferente do emissor), Referencia Cliente e Data Referencia Cliente e no fim carregar ENTER

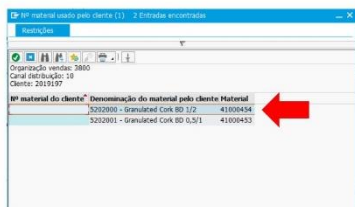


Tip: No preenchimento da data se carregar F4 e depois F2 colocará a data de hoje. Também pode escrever a data sem separação que o SAP separa automaticamente.

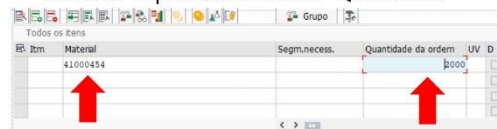
6. Depois de seleccionar coluna "nº material do cliente" clicar no ícone à direita



7. Utilizando o comando Control+Y seleccionar o numero do material a aloca à ordem



8. Copiar e Colar numero na coluna "Material" e preencher coluna "Quantidade"



OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Registo de Encomenda	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 6/11/2020

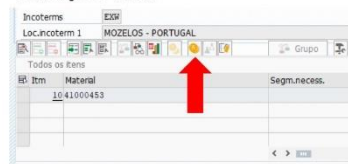
**9. Clicar “Avançar”**



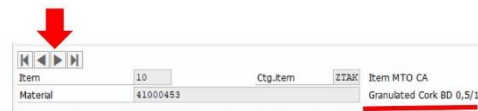
**10. Confirmar Preço do artigo**

Montante	Moe...	Preço liq.	por	UM	Valor líquido	Moe...
3,95	EUR		3,95	1 KG	7.900,00	EUR

11. Se o preço estiver errado é possível alterar apenas para esta OV. Clicar no botão “condições item”



12. Verificar nestes campos se o material a editar é o correto senão mudar com as setas em cima. Aparece também no campo “Item” a linha correspondente



13. Se Incoterm diferente de EXW/FOB necessário definir Preço Bruto e Frete  
Escrever na coluna “TpC.” ZPB0 para Preço Bruto e ZFR1 para Frete. Na coluna “Montante” inserir o valor. Pressionar ENTER

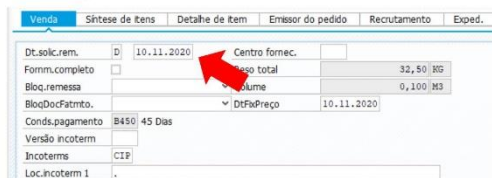
Ep.	I...	TpC.	Denominação	Montante	Moe...	por	UM
	GRWR		Valor aduaneiro	100,000	%		
	VFRS		Preço interno	3,30	EUR		1 KG
			Margem lucro	0,65	EUR		1 KG
		ZPB0			11		

Nota: Se já existirem essas linhas, devem alterá-las e não criar novas

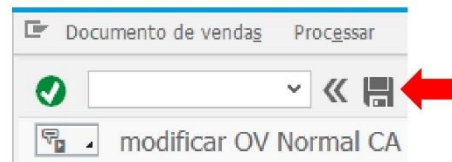
14. Se a moeda não for Euro é possível alterar na coluna “Moeda”

Ep.	I...	TpC.	Denominação	Montante	Moe...	por	UM
	GRWR		Valor aduaneiro	100,000	%		
	VFRS		Preço interno	3,30	EUR		1 KG
			Margem lucro	0,65	EUR		1 KG
		ZPB0			11	USD	

15. No Campo “Data Solicitação Remessa” colocar a data esperada de envio da mercadoria



16. Gravar a OV

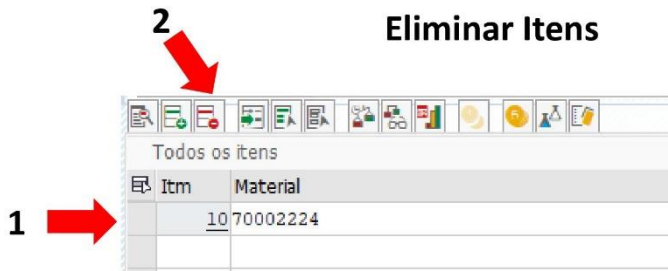


OPL- \_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Registo de Encomenda	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 6/11/2020

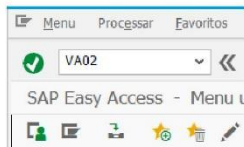
#### Eliminar Itens



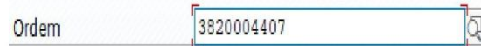
1. Selecionar linhas a eliminar no quadrado à esquerda
2. Carregar no botão "Eliminar Item"

#### Modificar OV

1. No SAP pesquisar "VA02" na barra em cima

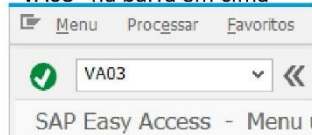


2. Colocar no campo "Ordem" o numero da OV a modificar e carregar ENTER



#### Consultar OV

1. No SAP pesquisar "VA03" na barra em cima

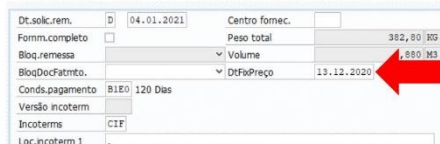


2. Colocar no campo "Ordem" o numero da OV a consultar e carregar ENTER



#### Utilizar Tabela Preço de um ano/data anterior

1. Modificar o campo "DtFixPPreço" para a data desejada de fixação dos preços



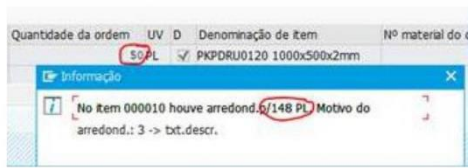
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

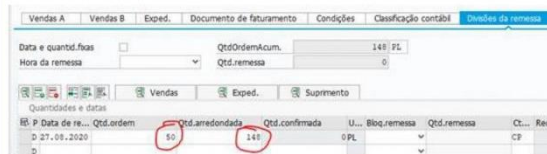
Tema:	Registo de Encomenda		
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data:	6/11/2020

**Ovs com Perfil Arredondamento**

1. Ao criar a OV, surge uma mensagem a alertar que o artigo tem perfil de arredondamento.



2. Fazendo duplo clique no item e no separador "Divisões de remessa" vemos a quantidade da ordem e a quantidade arredondada



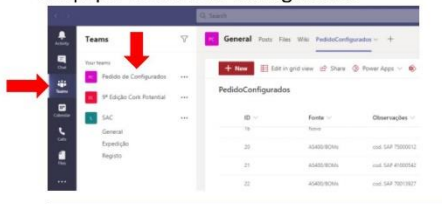
## APÊNDICE 3 - OPL Pedido de Configurados

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_

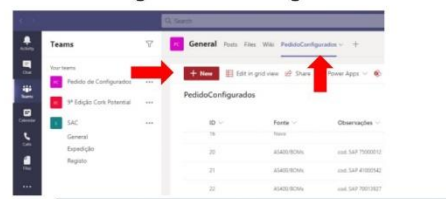
### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Pedido Configurados		
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data:	5/11/2020

1. Abrir Teams e no separador Teams escolher a equipa “Pedido de Configurados”



2. Para fazer um novo pedido, escolher o separador “PedidoConfigurados” e carregar em “+ New”



3. Preencher campos necessários

4. Se o código a criar já existia em AS400 e não foi migrado deverá obter o código AS400 e colocar no campo “Código AS400”

**AS** Código AS/400

Enter value here

5. Quando terminado gravar o pedido utilizando o botão “SAVE” no topo da página.

## APÊNDICE 4 - OPL Editar tabela de preços

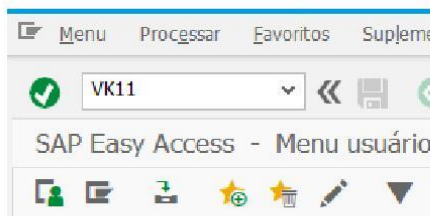
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Editar Tabelas de Preço	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 10/03/2021

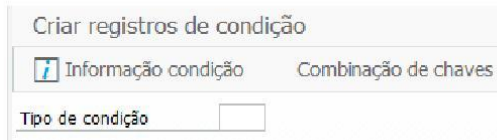
### Criar Novos Preços

1. Aceder à VK11

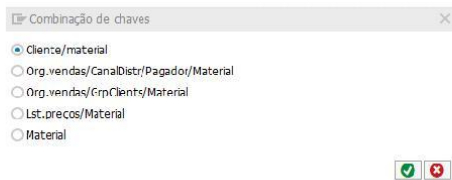


2. O tipo de condição tem a ver com o tipo de preço que queremos definir:

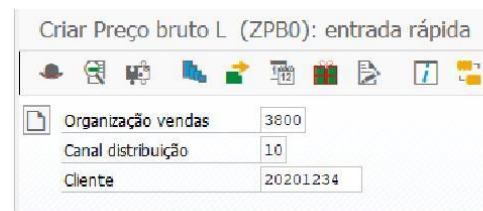
- ZPB0 – Preços Mercado (Canal 10)
- ZPIO – Preços Intercompany (Canal 20 e 30)
- ZFR1 – Frete
- ZD01 - Desconto



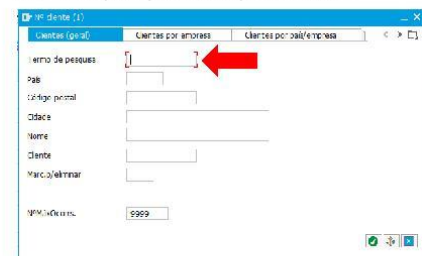
3. Na janela que aparece escolher a primeira opção "Cliente/Material" e carregar



4. Preencher "Organização vendas", "Canal distribuição" e "Cliente".



4a. No caso de não saber o nº do cliente é possível pesquisar fazendo F4 no campo de cliente e pesquisando pelo nome.



5. Colocar numero de material e carregar ENTER.



ACC.824

Pág. 1/1

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Editar Tabelas de Preço	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 10/03/2021

**Criar Novos Preços**

6. Por defeito vem preenchido com a moeda EURO se necessário alterar para a moeda do cliente alterar o campo "Unid."

Mont.	Unid.	por	UM	R..	C..	Vál.desde	Válido até
	EUR		1 UN	C		10.03.2021	31.12.9999

**Colocar valor de Frete**

1. No momento da criação de determinação de preço ou durante a modificação, selecionar a linha de material

Material	Descrição	Mont.
92302000	PF 604FORK ROULIN	

2. Carregar no botão

Crear Preço bruto L (ZPB0): entrada rápida

Crear Preço bruto L (ZPB0): entrada rápida

Organização vendas: 3800 ACC PT  
 Canal distribuição: 10 Vendas Mercat  
 Cliente: 2020722003 ENTREPOSTO

3. Adicionar uma linha com ZFR1 e preencher o valor do frete

TPC.	Denominação	Mont.	Unid.	por	UM	Cód.elim.
ZPB0	Preço bruto L		EUR		1 UN	
ZFR1	Frete - preco ad.		EUR		1 UN	

NOTA: Este valor somado com o Preço bruto origina o valor total do artigo a debitar ao cliente.

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

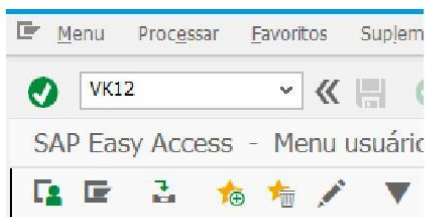
Tema:	Editar Tabelas de Preço	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 10/03/2021

**Modificar Preços**

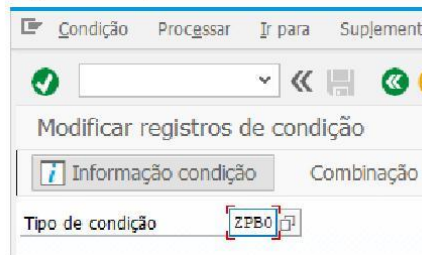
1. As alterações de preço devem ser feitas como introdução de novo preço (VK11) de modo a ser possível ter um histórico.

**Estender Validade da tabela de preço**

1. Aceder à VK12.



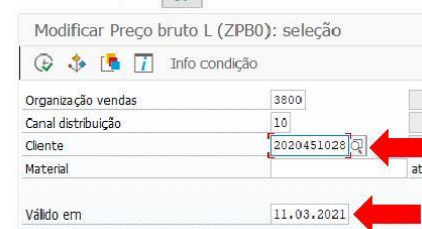
2. Selecionar o tipo de condição. (Ex. ZPB0)



3. Escolher a primeira opção "Cliente/material"



4. Preencher Cliente e data em que a tabela de preço era válida e carregar




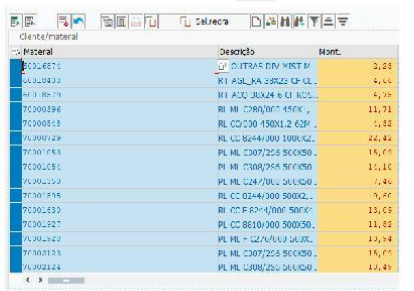
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_


**ONE POINT LESSON (OPL)**

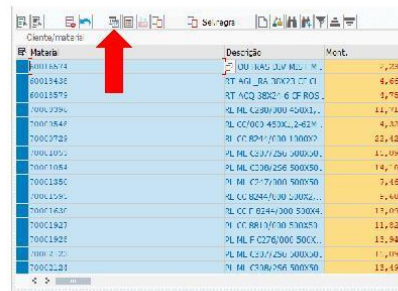
Tema:	Editar Tabelas de Preço
Responsabilidade:	Luís Guedes
Data:	10/03/2021

**Estender Validade da tabela de preço**

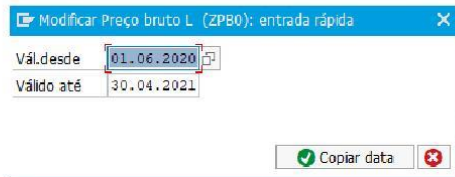
5. Selecionar todos os registos utilizando o ícone 



6. Carregar no botão 



7. Aparecerá uma janela onde é possível alterar a validade dos preços em massa



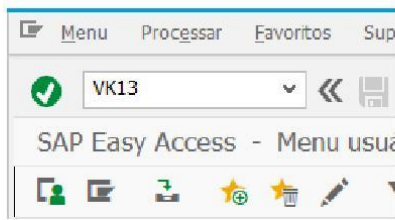
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

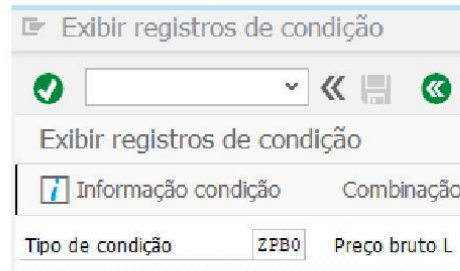
Tema:	Editar Tabelas de Preço	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 10/03/2021

**Atualizar tabela e deixar registo da antiga**

1. Aceder à transação VK13



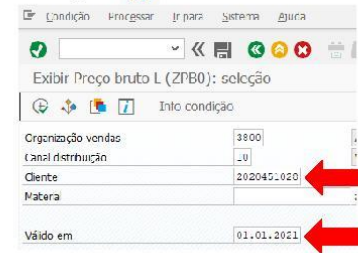
2. Preencher o tipo de condição



3. Selecionar a primeira opção "Cliente/material"



4. Preencher Cliente e data em que a tabela era válida e carregar



5. Com CTRL+Y, copiar todos os registos que existem na tabela desde a coluna "Material" até à "Válido Até"

Material	Quantidade	Preço	Validade	Material	Validade
1000001	1	1000001	01.01.2021	1000001	01.01.2021
1000002	2	2000002	01.01.2021	1000002	01.01.2021
1000003	3	3000003	01.01.2021	1000003	01.01.2021
1000004	4	4000004	01.01.2021	1000004	01.01.2021
1000005	5	5000005	01.01.2021	1000005	01.01.2021
1000006	6	6000006	01.01.2021	1000006	01.01.2021
1000007	7	7000007	01.01.2021	1000007	01.01.2021
1000008	8	8000008	01.01.2021	1000008	01.01.2021
1000009	9	9000009	01.01.2021	1000009	01.01.2021
1000010	10	1000010	01.01.2021	1000010	01.01.2021

6. Numa outra janela com a VK11 colar todos os registos e alterar as datas (Usar Passos do capítulo "Estender validade"). Também é possível editar o montante se necessário.

## APÊNDICE 5 - OPL Standard de nomenclatura de processos

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Standard de nomenclatura de ficheiros do SharePoint		
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data:	25/11/2020

1. Quando exportar o pdf do processo deve utilizar o seguinte template para o nome do ficheiro.

**SEMANA – NºOV;NºOV...(Separar diferentes OVs com ponto e virgula ";")**  
**– Nome de cliente – Informação adicional (Ex: EXW,...)**

Exemplo: S41 – 3820001889;3820002846 – DOM KORKOWY

2. Ter cuidado de separar os traços "-" do texto com espaços

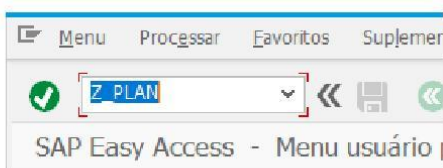
## APÊNDICE 6 - OPL Atualização ZPLAN

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Atualização ZPLAN		
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data:	02/11/2020

1. No SAP pesquisar “Z\_PLAN”

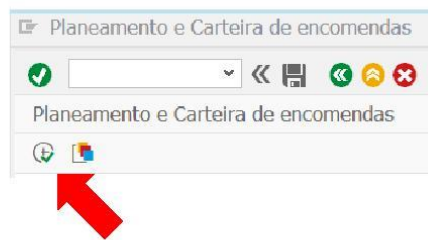


2. Preencher informação



Empresa: 3800  
 Organização Vendas:3800  
 Canal Distribuição 10 até 30  
 Setor de atividade 10 até 30

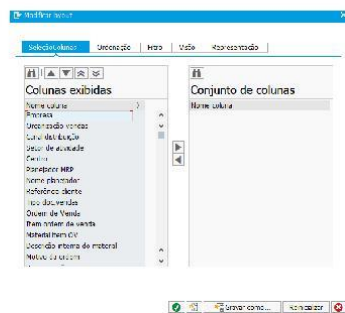
3. Carregar no botão



4. Carregar na seta do lado direito do botão “Selecionar Layout” e selecionar “Modificar Layout”

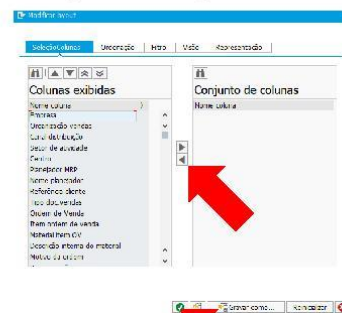


5. Verificar que na coluna da direita não existe nada.



ACC.824

6. Se existir, selecionar tudo e carregar na seta para a esquerda e carregar na seta verde.



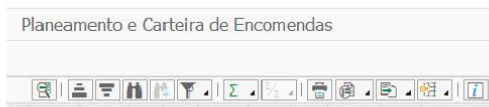
Pág. 1/1

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

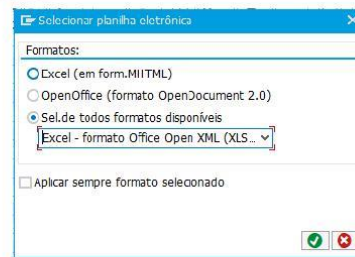
**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Atualização ZPLAN	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 02/11/2020

7. Carregar no botão “Exportar e selecionar a opção “Planilha Eletrônica”



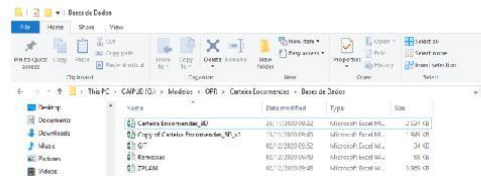
8. Verificar que está selecionada a opção abaixo:



8. Guardar na localização abaixo:

**O:\Modelos\OPR\Carteira Encomendas\Bases de Dados**

9. Substituir o ficheiro “ZPLAN” existente.



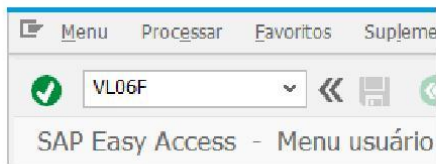
## APÊNDICE 7 - OPL Atualização REMESSAS

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

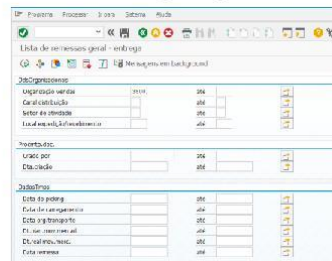
### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Atualização base Dados Remessas	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 02/12/2020

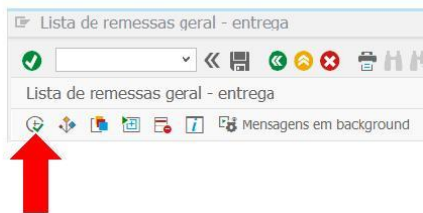
1. No SAP pesquisar “VL06F”



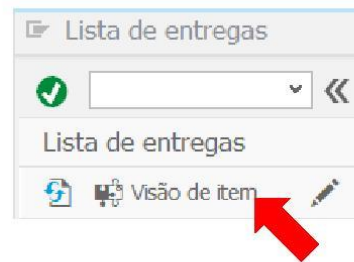
2. Preencher “Organização de vendas” com 3800



3. Carregar no Botão:



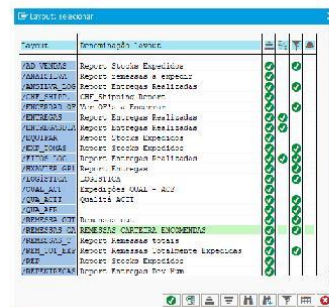
4. Carregar no botão “Visão de item”



5. Carregar no Botão “Selecionar Layout”:



6. Selecionar “Remessas\_CA” na coluna Layout



OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

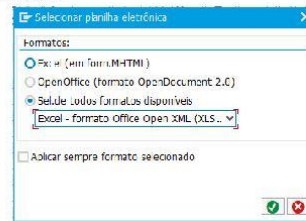
**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Atualização base Dados Remessas	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 02/12/2020

7. Carregar no botão “Planilha eletrônica”



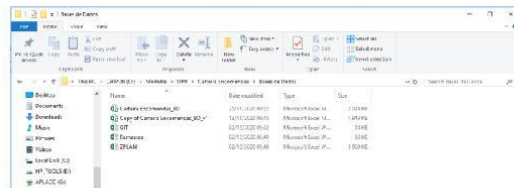
8. Verificar que está seleccionada a opção abaixo:



8. Gravar na localização abaixo:

O:\Modelos\OPR\Carteira Encomendas\Bases de Dados

9. Substituir o ficheiro “ Remessas”



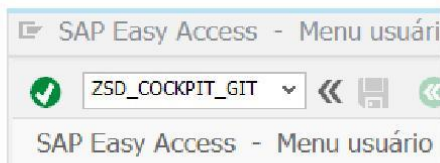
## APÊNDICE 8 - OPL Atualização GIT

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

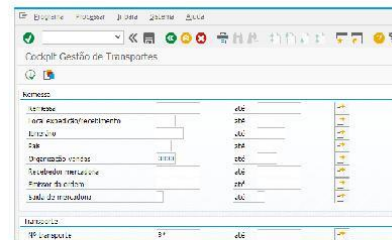
### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Atualização base Dados Remessas		
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data:	02/12/2020

1. No SAP pesquisar “ZSD\_COCKPIT\_GIT”



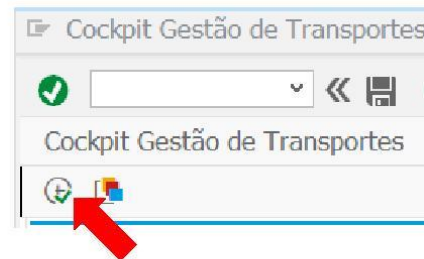
2. Preencher “Organização de vendas” com 3800 e Nº Transporte com “8\*”



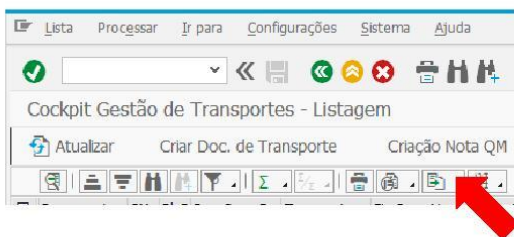
3. No fundo da página escrever “Alexandra” na caixa layout



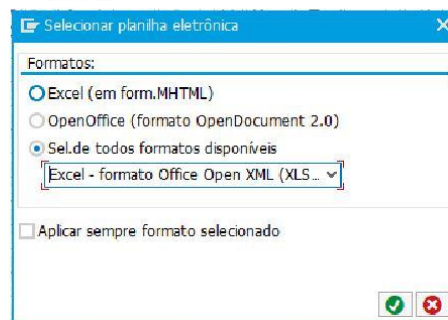
4. Carregar no botão:



5. Carregar no Botão “Exportar” e selecionar opção “Planilha eletrônica”:



6. Verificar que está selecionada a opção abaixo:



OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

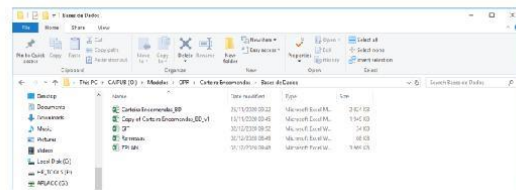
**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Atualização base Dados Remessas		
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data:	02/12/2020

7. Gravar na localização abaixo:

**O:\Modelos\OPR\Carteira Encomendas\Bases de Dados**

8. Substituir o ficheiro “ GIT”




---



---



---



---

APÊNDICE 9 - OPL Verificação campos OV

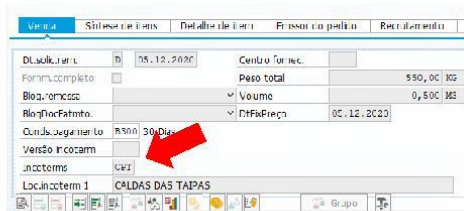
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

ONE POINT LESSON (OPL)

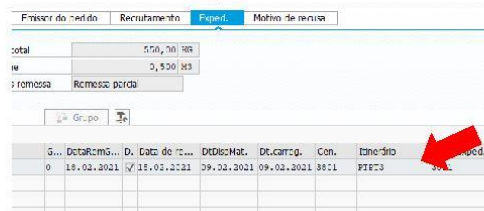
Tema:	Validação Campos OV	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 3/2/2021

1. Incoterms e Itinerários

1. O campo "Incoterms" é preenchido a partir do BP



2. O campo "Itinerário" é preenchido de acordo com as SIGLAS país origem (PT) + SIGLAS país destino (ex. MX) + nº que corresponde ao meio de transporte (1 – Marítimo, 3 – Camião, 4 – Aéreo)



3. Se incoterm = EXW e pretendermos que a data impressa na OC = data saída da ACC, é necessário colocar no itinerário ZACF para obter melhor data possível (considera data planeamento + 7 dias). Depois de enviarmos a OC ao cliente, colocar novamente o itinerário principal para o país de destino (Departamento de Transporte está a pedir que assim seja).  
Ex. Se destino México por via marítima, embora seja EXW, temos de voltar a colocar PTMX1.

4. Se incoterm = FOB e pretendermos que a data impressa na OC = data saída do porto, é necessário colocar no itinerário PTPT3 (considera data planeamento + 7 dias + 2 dias trânsito Mozelos-> porto).  
Depois de enviarmos a OC ao cliente, colocar novamente o itinerário principal para o país de destino (Departamento de Transporte está a pedir que assim seja).  
Ex. Se destino México por via marítima, embora seja EXW, temos de voltar a colocar PTMX1.

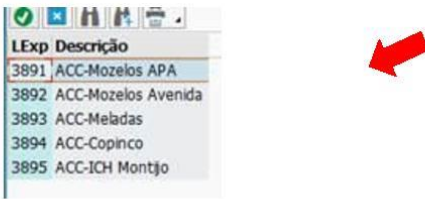
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

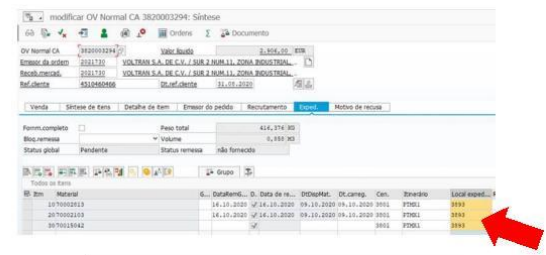
Tema:	Validação Campos OV
Responsabilidade:	Luís Guedes
Data:	3/2/2021

**2. Local Expedição**

1. Por defeito, só existe o local de expedição APA (3891) por centro (3801). Sempre que for granulados, temos de rever este campo e alterar em conformidade com o local de expedição

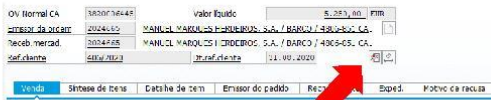


2. Por exemplo, se sair de Meladas, colocar 3893 (Separador “Exped.” – Coluna “Local Expedição”)

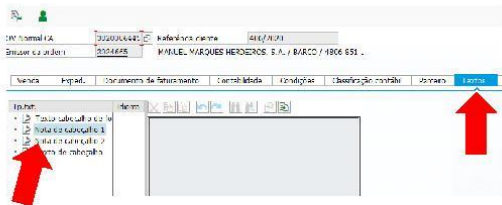


**3. Textos a ser Impressos na Fatura**

1. A nível de cabeçalho, o campo que será impresso nas faturas é: NOTA DE CABEÇALHO 1 (no idioma do cliente):



2. Separador “Textos”



OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Validação Campos OV
Responsabilidade:	Luís Guedes
Data:	3/2/2021


**4. Verificação de disponibilidade e STOCK alocado à OV**

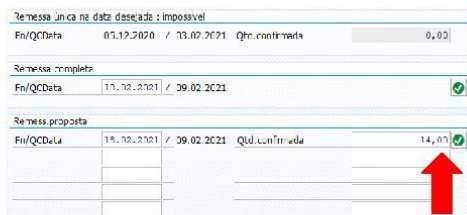
1. Todos os itens têm de ter a quantidade confirmada (seja pelo planeamento, seja por pedido de compra/stock). Selecionar Item (1) e clicar “Exibir detalhes para item” (2).



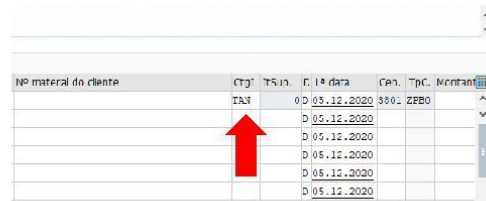
2. Verificar se tem datas. Se não, retroceder e clicar no botão “Verificação de Disponibilidade”



3. O campo “Qty Confirmada” deve estar preenchida (e clicamos no botão  )



4. Caso este ecrã não apareça, verificar se os artigos são MAKE TO STOCK (TAN) ou MAKE TO ORDER (ZTAK). É possível ver de uma forma simples, no campo “Ctg|” a nível da OV (sem ser necessário ir aos dados mestre material)



4. Existem duas situações possíveis:

- a. Se **TAN** (Make to stock) garantir que o stock disponível não está alocado a outra ordem de venda com o mesmo material (consultar Encomendas em aberto na Z\_PLAN ou VA05, pelo nº do material). A lógica Make to stock “distribui” a quantidade disponível do material pelas Ordens de Venda que contenham esse material, por data de criação (ou seja, das mais antigas para as mais recentes).
- b. Se **ZTAK** (Make to order) aceder à transação MMBE (stocks) e verificar se o material está alocado à Ordem de Venda/ Item pretendido. Se não estiver alocado à OV, falar com a Joana Mota (ou Ana Sousa) para alocar o stock à OV/item correto. Aplica-se também nos casos em que a expedição é feita por 1 OV (mas o stock foi produzido por outra).

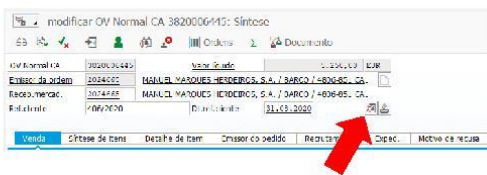
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Validação Campos OV		
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data:	3/2/2021

**5. Status Bloqueio Crédito a Nível OV**

1. Por vezes, embora o planeamento já tenha “planeado” a OV, a mesma não fica com status de Planeada devido a bloqueios de crédito. Para consultar o bloqueio de crédito, aceder a dados de cabeçalho



2. Separador Status



Nota: Se bloqueado, pedir a Pedro Soares/ Cátia Marques para desbloquear, indicando o nº da OV.

**6. Recebedor Mercadoria com Morada Correta**

1. É importante garantir que as moradas de entrega estão corretas a nível da OV/ processo enviado em PDF para a equipa de expedição.

Nota: Se houver necessidade de atualizar a morada, pedir ao Carlos Freire para atualizar a morada a nível do BP.

**7. Preços**

1. Verificar se os preços estão corretos em todos os itens. Verificar se a moeda está correta em função do BP

TpC.	Montante	Moe...	Preço lq.	por	UM	Valor líquido	Moe...
ZPBO	9,97	EUR	10,50		1KG	5.250,00	EUR

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Validação Campos OV	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 3/2/2021

**8. Incoterm, Local Incoterm e Morada Cliente – Consolidação Encomendas**

1. No caso de Consolidação é necessário verificar que os 3 campos (Incoterm, Local Incoterm e Morada de Cliente) são iguais (Incluindo Maiúsculas/Minúsculas). Caso contrário criará duas remessas.

Bloq.remessa		Volume
Bloq.DocFatmto.		DtFixPreço
Conds.pagamento	B300	30 Dias
Versão incoterm		
Incoterms	CPT	
Loc. incoterm 1	CALDAS DAS TAIPAS	

2. O campo "Loc. Incoterm 1" é preenchido automaticamente no momento de criação da OV com a informação que está mantida a nível do BP (dados de vendas e distribuição)

**9. Preenchimento de preços na totalidade para faturação**

1. Numa OV com várias linhas é necessário ter todas a linhas com preço determinado para ser possível faturar.

## APÊNDICE 10 - OPL Estrutura do artigo

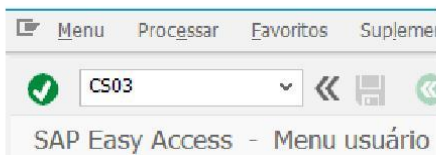
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

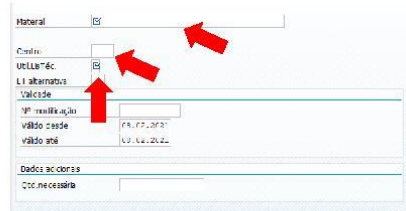
Tema:	Estrutura do Artigo	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 08/02/2021

### Estrutura do Artigo

1. Aceder à transação CS03



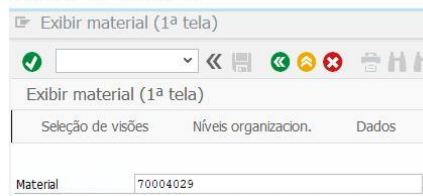
2. Preencher nº do material, nº do centro (3801) e no campo "Util.LisTéc" deverá estar 1-Enter. Pressionar Enter



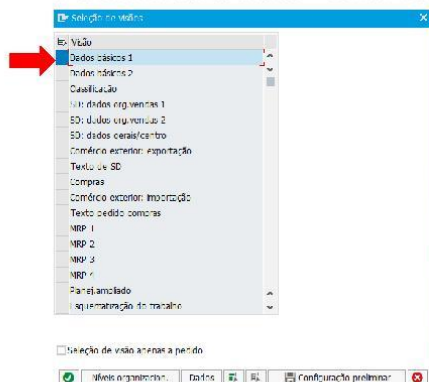
3. Podemos visualizar as componentes do artigo

Material	Doc.	Genral
Item (ct)	Componente	Denominação de componentes
0010	80102832	ME CX CARTÃO GO+OCX 505X505X1005 248...
0020	80102832	ME PF FOMTORK (UTG) F 100021,5MMX 0M
0030	80101436	ME TUBO CARTÃO _000X75.804
0040	80102832	ME PALETE P 1 21XU1130X132
0050	70004815	RL C 5923/000 1000X1,5 RE

4. Podemos conjugar esta informação com a obtida na transação MM03. Entrar na MM03 e colocar nº Material.



5. Selecionar dados básicos 1 e clicar no botão



6. Carregar no botão "Dados Adicionais"



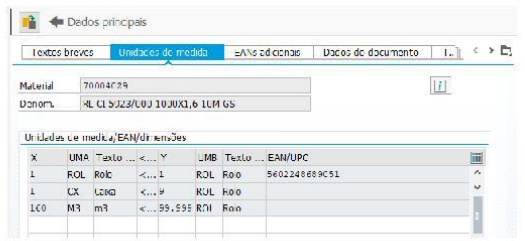
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Estrutura do Artigo	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 08/02/2021

**Estrutura do Artigo**

7. Selecionar o separador “Unidades de medida”

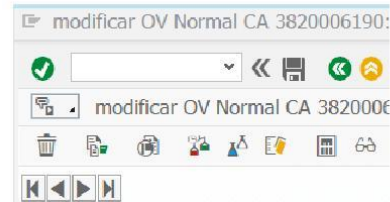


**Ver Dados Mestre do Material na OV**

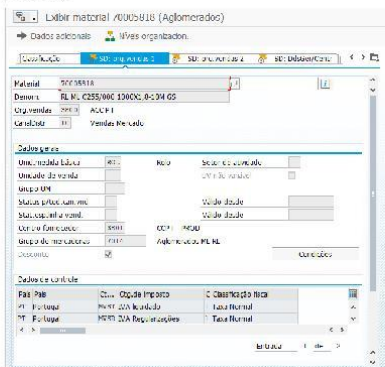
1. Entrar na OV e fazer duplo clique no material



2. Clicar no ícone



3. São exibidos os dados mestre do material



## APÊNDICE 11 – OPL (Des)Associar remessas ao documentos de transporte

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

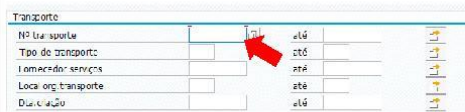
Tema:	(Des)Associar remessas ao Documento Transporte	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 08/02/2021

#### Desassociar Remessa

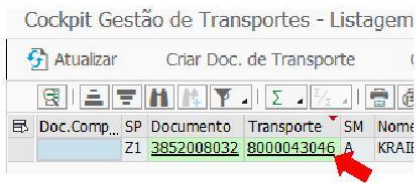
1. Aceder à transação “ZSD\_COCKPIT\_GIT”



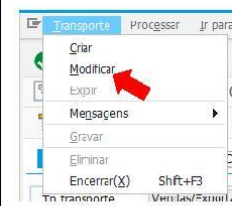
2. Colocar nº documento transporte no campo “Nº Transporte”



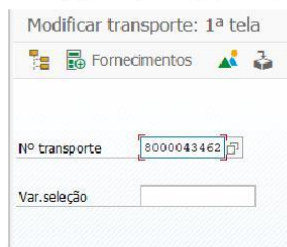
3. Entrar no Documento de transporte



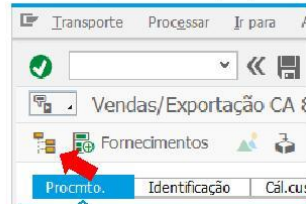
4. Entrar no modo modificar



5. Na página que surge, carregar ENTER



6. Carregar no botão (Ou premir F7)



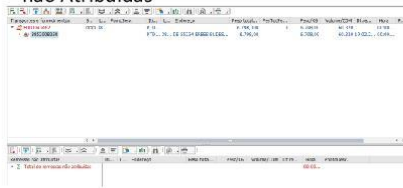
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	(Des)Associar remessas ao Documento Transporte	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 08/02/2021

**(Des)Associar remessas ao Documento Transporte**

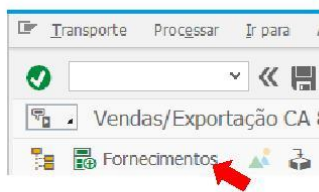
7. Arrastar a remessa a desassociar da tabela de cima para a de baixo “Remessas não Atribuídas”



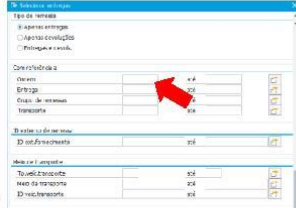
8. Gravar e Sair. A remessa já pode ser alterada. Após ser alterada a remessa podemos voltar a associar.

**Associar remessas ao Documento Transporte**

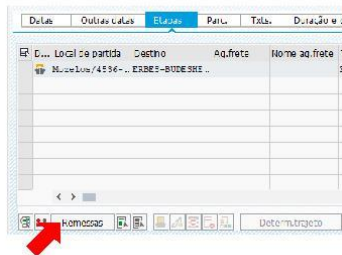
1. Entrar novamente no modo modificar, no documento de transporte e clicar no botão “Fornecimentos”



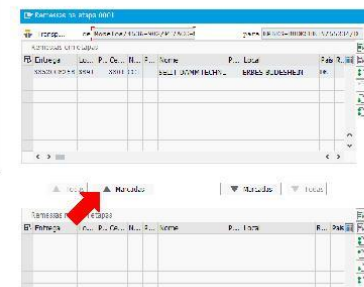
2. Introduzir nº da remessa no campo “Ordem” e carregar no botão



3. É importante garantir que no separador “Etapas” a remessa se encontra na parte superior do menu. Carregar no botão “Remessas”



4. Verificar que a remessa se encontra na parte superior. Caso contrário selecionar a remessa e clicar no botão “Marcadas”



## APÊNDICE 12 - OPL Verificação de Frete no documento de transporte

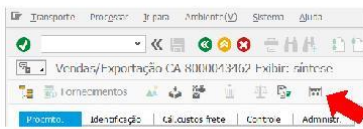
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

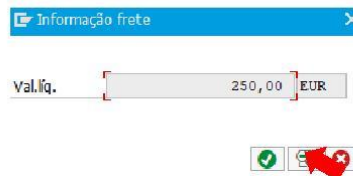
Tema:	Verificação de Frete no Documento de Transporte	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 09/02/2021

### Verificação de Frete no Documento de Transporte

1. Entrar no documento transporte (Transação VT03N) e clicar no botão “Estimativa dos custos de frete”



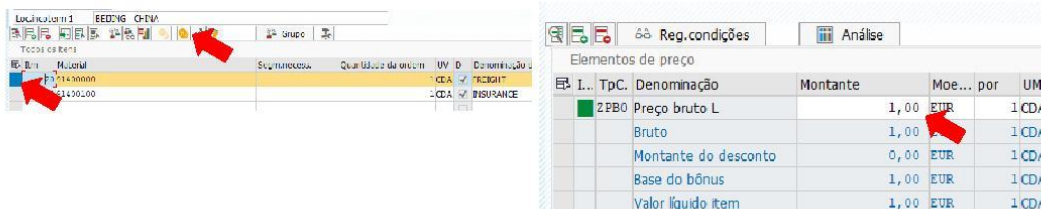
2. Ao clicar no botão abrirá uma caixa com o valor total: “Informação frete”. Dentro dessa teremos de clicar no botão para aceder à divisão do frete



3. Após clicar nesse botão irá abrir uma nova janela, em que aparece as divisões do frete. Ou seja, neste caso temos 107,50 € de frete da ACC até ao Porto de Leixões. O frete que efetivamente deverá ser debitado ao cliente é a segunda linha, os 872,34€.

Item	Ctgr	Den.refe.	Fom.serviços	Valor líquido	Mont.imposto	Moe...	C. C	DifPreço	Cl...	DomícioFiscal	C.Nºdoc.ref.	Nº...
1	2001	8000029605Mozelos Mat...	2000711	107,50	0,00	EUR		C 24.07.2020			8 8000029603	1
2	2001	8000029605Matosinhos ...	2000728	872,34	0,00	EUR		C 24.07.2020			8 8000029603	2

4. Após verificação do valor do frete, dado pelo Documento de Transporte, devemos ir à OV do processo e atualizar o valor de frete na linha. Selecionar linha do Frete, carregar em e alterar campo “ZPB0” com o valor a debitar (Neste exemplo seriam os 872.34 €).



## APÊNDICE 13 - OPL Impressão confirmação OV

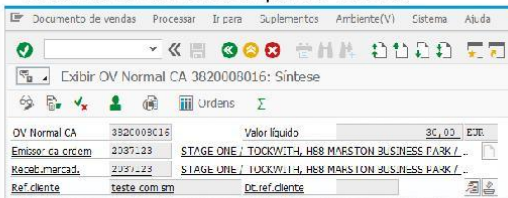
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

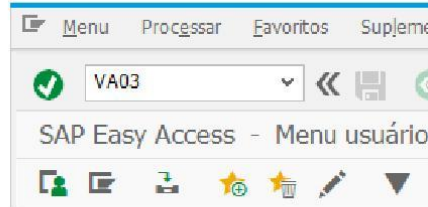
Tema:	Impressão Confirmação OV	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 10/2/2021

### Impressão Confirmação OV

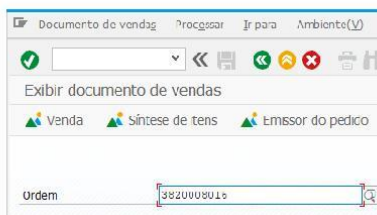
1. Se carregar no botão indicado apenas obterá uma versão DRAFT. Esta versão nunca deve ser enviada para o cliente.



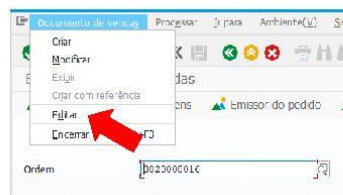
2. A versão ORIGINAL, a enviar ao cliente, pode ser obtida pela Transação VA03



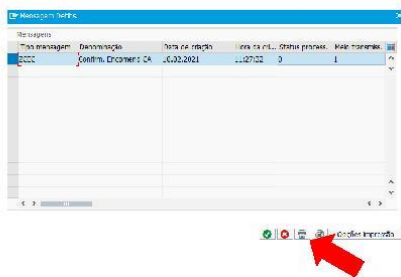
3. Preencher com o numero da OV



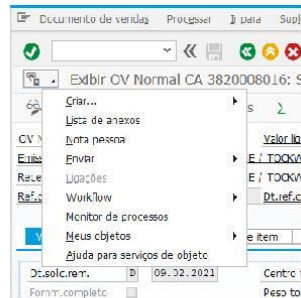
3. No canto superior esquerdo clicar em documento de vendas e depois editar



5. Selecionar a linha e clicar no ícone



6. Entrar na OV. Clicando na seta surge esta lista. Selecionar "Lista de Anexos"



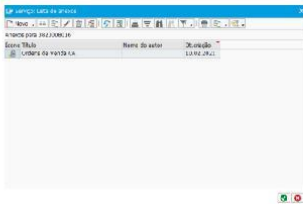
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Impressão Confirmação OV	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 10/2/2021

**Impressão Confirmação OV**

7. Nesta janela fazendo duplo clique no documento mais recente aparece a versão ORIGINAL.



NOTA: A reimpressão do mesmo documento aparecerá como 2ª Cópia

A 1ª impressão será enviada automaticamente. Caso o cliente cumpra os requisitos: Não pode ser OV amostra e deve ter email no E-Supply

## APÊNDICE 14 - OPL Apagar GR não processada pelo APA

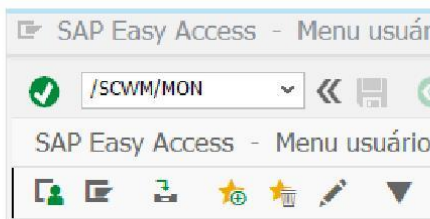
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Apagar GR não processada pelo APA		
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data:	10/02/2021

### Apagar GR não processada pelo APA

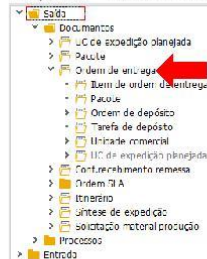
1. Aceder à transação “/SCWM/MON”



2. Na janela abaixo, preencher nº do depósito e Monitor com CC68 e SAP respetivamente. Clicar executar



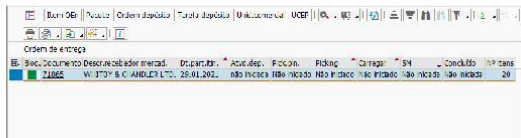
3. Clicar em “Saída”, “Documentos”, “Ordem de Entrega”. Fazem duplo clique na pasta “Ordem de entrega”



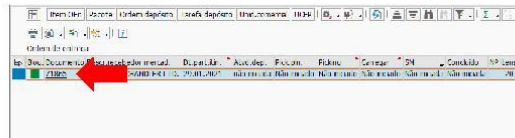
4. Na janela que aparece colocar a GR na secção “Dados do item” – “Documento ERP”



5. Após isso, irá aparecer a vossa guia de remessa. É importante que “Atvd. Dep.”, “Picking”, “Carregar” e “SM” estejam no estado “não iniciado” como abaixo. Significa que ainda não foi processo pelo APA.



6. Clicar no numero sublinhado.



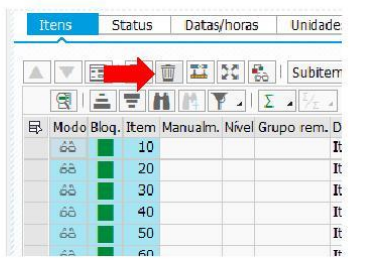
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

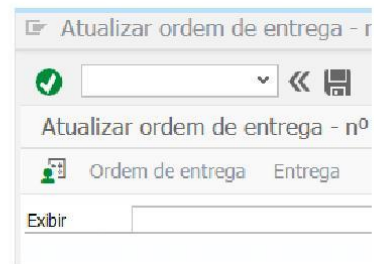
Tema:	Apagar GR não processada pelo APA	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 10/02/2021

**Apagar GR não processada pelo APA**

7. Na janela que surge, seleccionar as linhas a apagar e clicar no ícone do caixote do lixo.



8. Gravar alterações.



8. Para verificar se as alterações foram feitas. Voltar a atualizar a lista desde o ponto inicial e a GR não aparecerá novamente.

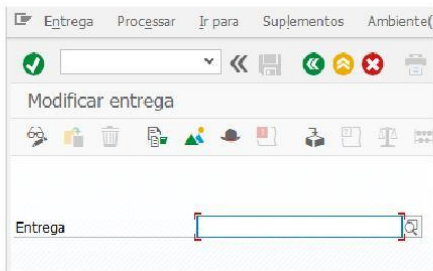
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_


**ONE POINT LESSON (OPL)**

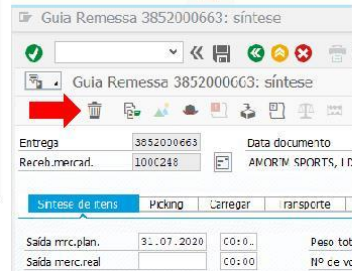
Tema:	Apagar GR não processada pelo APA	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 10/02/2021

**Apagar GR não processada pelo APA  
(Depósito CC69)**

1. Aceder a VL02N. Colocar nº da remessa



2. Clicar no botão 



## APÊNDICE 15 - OPL Configuração parâmetros ID

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Configuração Parâmetros ID	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 10/02/2021

### Configuração Parâmetros ID

Nas transações mais utilizadas é possível definir campos pré preenchidos, quando não existe a opção de adicionar a nossa variante

Por exemplo, na transação VA01 é possível efetuar uma configuração para o **Tipo Ordem, Organização Vendas, Canal Distribuição e Setor de Atividade** virem pré-preenchidos

1. No campo a preencher pressionar “F1” no campo e ver qual o ID de parâmetro.

#### Nota sobre a atualização de especificações próprias do usuário

Com a ajuda do ID do parâmetro, você pode preencher este campo com valores propostos.

Tipo de documento de venda	ID de parâmetro
Ordem	AAT
Solicitação	AFT
Cotação	AGT
Programa de remessas	LPA
Contrato	KTT

2. Aceder à transação SU3 > Tab “Parâmetro” > inserir nova linha com o ID = “AAT” e o valor “ZOV0” (que é o tipo da ordem de venda mais utilizada)

ID de parâmetro S-A/LPA	Valor de parâmetro
AAT	ZOV0

3. Carregar no ícone  para gravar alterações.

Qualquer campo que tenha Parâmetro de ID definido pode ser configurado utilizando a tabela SU3

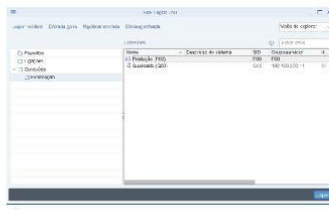
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Configuração Parâmetros ID	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 10/02/2021

**Remover Visão Fiori**

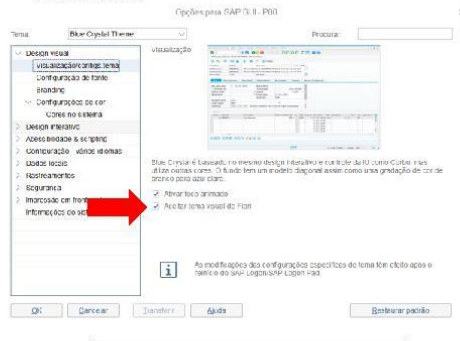
1. Se o ecrã inicial de Logon SAP tem o aspeto em baixo é necessário remover a visão Fiori



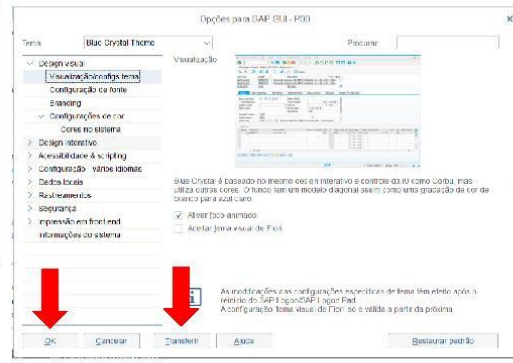
2. Entrar no SAP e carregar em “Mais”



3. Expandir a tab “Design Visual”, carregar e, “Visualização/configs.tema” e retirar o visto abaixo



4. Carregar em “Transferir” e depois “Ok” e fechar todas as janelas SAP




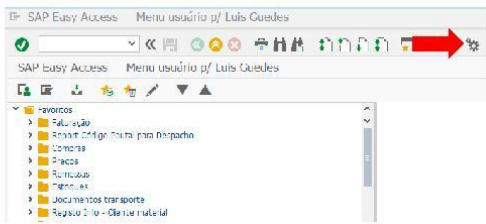
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

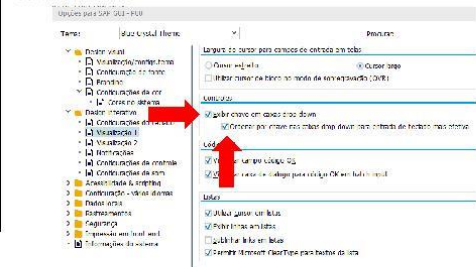
Tema:	Configuração Parâmetros ID	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 10/02/2021

**Exibir Chave em Drop-down**

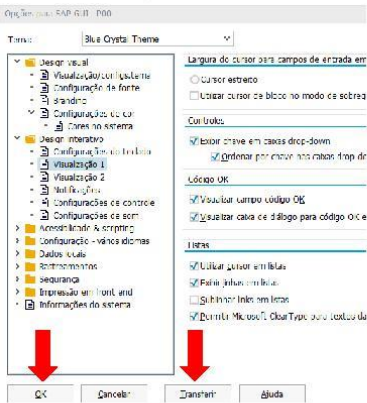
1. No ecrã SAP carregar no botão  e opções



2. Expandir a tab Design interativo, clicar “Visualização 1” e colocar visto nas duas caixas abaixo



3. Carregar em “Transferir” e depois “Ok”. Fechar todas as janelas SAP




OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

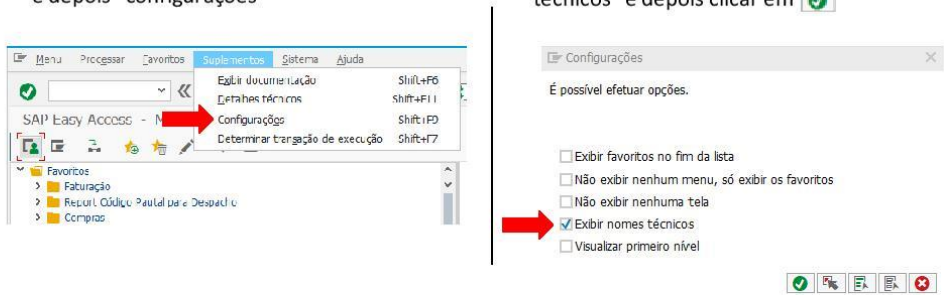
**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Configuração Parâmetros ID	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 10/02/2021

**Exibir Chave em Drop-down**

1. No menu inicial clicar em “suplementos” e depois “configurações”

2. Colocar visto no campo “Exibir nomes técnicos” e depois clicar em 



**Mostrar Ambiente ou Transação**

1. No canto inferior direito é possível mudar para aparecer o ambiente ou a transação em que estamos



## APÊNDICE 16 - OPL Atualizar datas OV para data mais antecipada

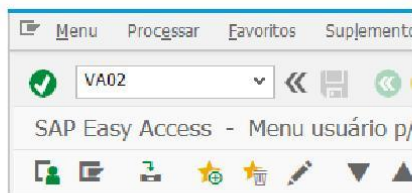
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

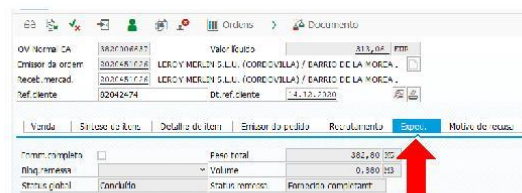
Tema:	Atualizar datas OV para data mais antecipada		
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data:	12/02/2021

### Atualizar datas OV para data mais antecipada

1. Aceder a VA02

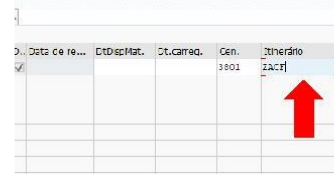


2. Abrir separador Exped.

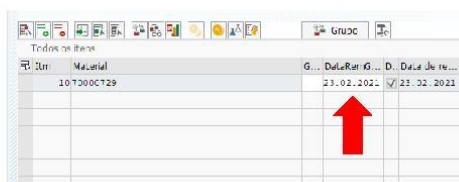


3. O campo Data Rem Grupo é a data de entrega no cliente, de acordo com a data estimada pelo planeamento/ compras.  
Ou seja, nem sempre a data que solicitámos inicialmente (1ª data remessa) será a data cumprida.  
Este campo é preenchido com base em: Data fim-base produção/data prevista receção compra + 7 dias (calendário de fábrica) + tempo trânsito do itinerário.

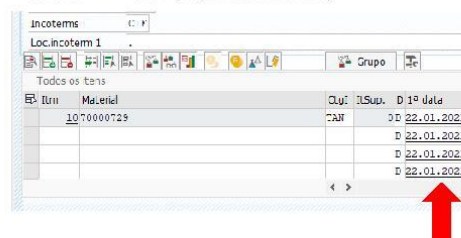
4. Para conseguirmos a melhor data possível: Colocar itinerário ZACF na coluna "Itinerário"



5. Vemos que a coluna DataRemGrupo foi atualizada automaticamente para dar a data mais antecipada



6. Se quisermos obter a melhor data possível, sempre com +7 dias sobre a data proposta pelo planeamento, também podemos atualizar a coluna "1ª Data" (Separador Venda)



NOTA: O campo "DataRemGrupo" é o campo que é impresso no formulário da OC, a enviar para o cliente

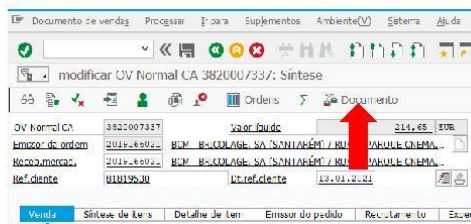
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_


**ONE POINT LESSON (OPL)**

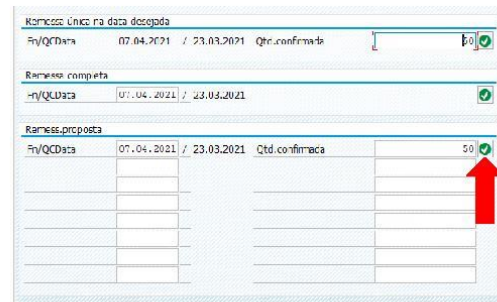
Tema:	Atualizar datas OV para data mais antecipada		
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data:	12/02/2021


**Confirmar Data Planeamento Manualmente**

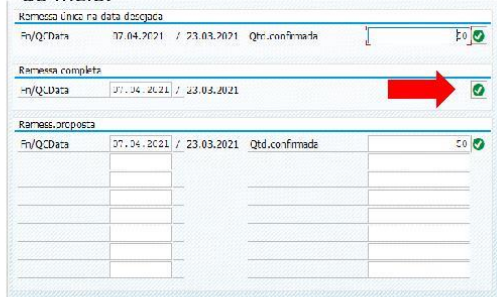
1. Fazer Verificação de Disponibilidade na OV.



2. Carregar apenas no ultimo "Remessa Proposta" 



3. Quando queremos fixar 1 data única para toda a encomenda devemos usar o  do meio.



APÊNDICE 17 - OPL BPs com múltiplos recebedores de mercadoria

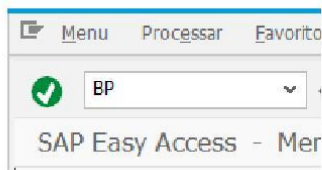
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

ONE POINT LESSON (OPL)

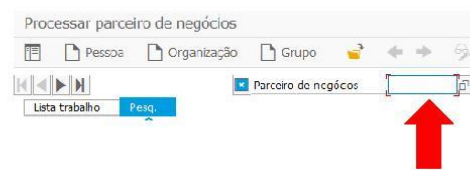
Tema:	BP com múltiplos recebedores de mercadoria	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 15/02/2021

BP com múltiplos recebedores de mercadoria

1. Aceder a “BP”



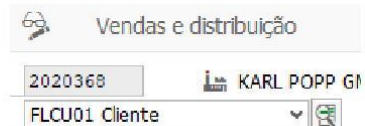
2. Pesquisar BP



3. Mudar função PN para “FLCU01 Cliente”



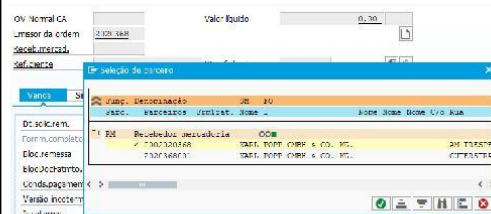
4. Clicar no botão “Vendas e Distribuição”



5. Na tab “Funções do Parceiro” é possível adicionar mais do que um Recebedor de Mercadoria (RM). Para adicionar dependência colocar NrºBP + 001 (Ex. 2020368001)

PR	Função parceiro	Nº	Descrição
EO	Emissor da ordem	2020368	KARL POPP GMBH & CO. KG.
RF	Recebedor da fatura	2020368	KARL POPP GMBH & CO. KG.
PG	Pagador	2020368	KARL POPP GMBH & CO. KG.
RM	Recebedor mercadoria	2020368	KARL POPP GMBH & CO. KG.
RM	Recebedor mercadoria	2020368001	KARL POPP GMBH & CO. KG.
ZF	Resp. Vendas Externo	120090	THOMAS PEROUTKA

6. No momento de criação da OV, aparece uma janela com todos os BP “Filhos” associados.



## APÊNDICE 18 - OPL Consultar detalhes da ordem de produção

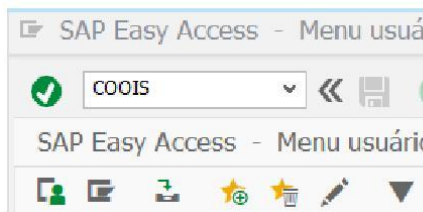
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

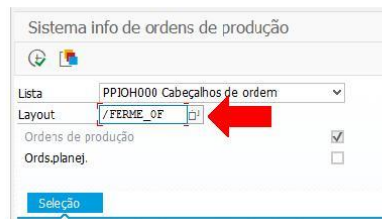
Tema:	Consultar Detalhes da Ordem Produção	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 15/02/2021

### Consultar Detalhes da Ordem Produção

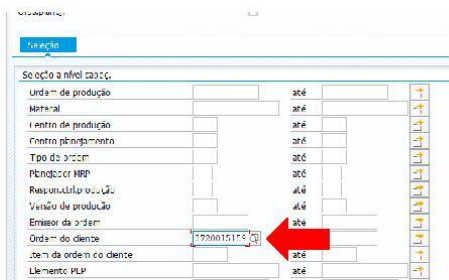
1. Aceder à Transação COOIS



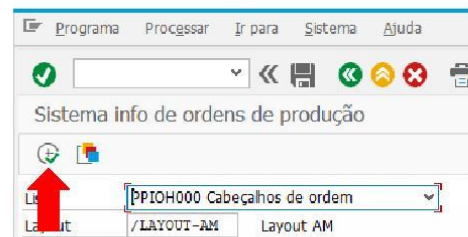
2. Alterar Layout para "Layout-AM"



3. Colocar nº da OV no campo "Ordem do cliente"



4. Carregar executar



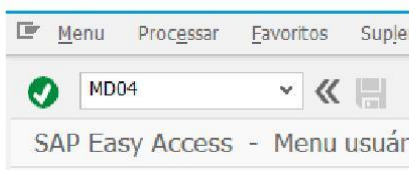
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Consultar Detalhes da Ordem Produção	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 15/02/2021

**Consultar Detalhes da Ordem Produção**

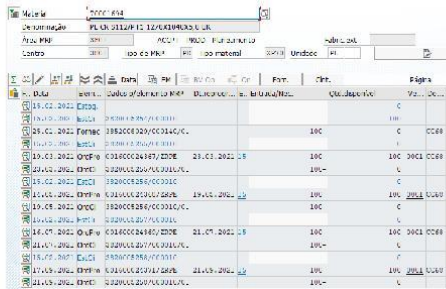
1. Aceder à Transação MD04



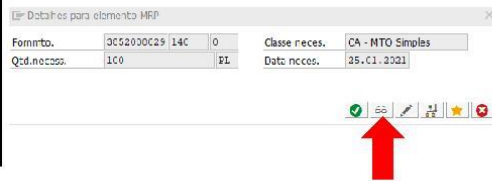
2. Preencher nº Material e Centro



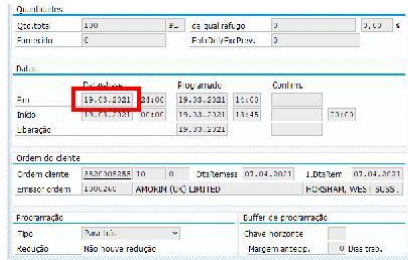
3. O "Elemento MRP" = OrdPro corresponde à Ordem de Produção que está criada para determinada Ordem de Venda.



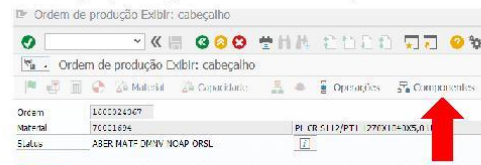
4. Selecionar a linha com a OV que pretendemos e clicar no botão [OK] à esquerda. Na janela que aparece clicar no botão.



5. É possível ver a data planeada de fim no campo "Fim"



6. Para ver os constituintes da Ordem de Produção, carregar no botão "Componentes"



## APÊNDICE 19 - OPL Verificar existência física de stock

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Verificar Existência Física de Stock	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 19/02/2021

Para verificar se um material é MTS/MTO verificar o campo “Categoria Item na OV”.

- TAN - MAKE TO STOCK
- ZTAK - MAKE TO ORDER

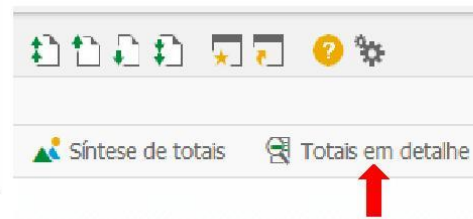
Ítem	Material	UV	D	Denominação de ítem	Nº material do cliente	CtgI	ItSup.
	1041000407	KG	✓	10820502-Korkschtrot 2168		ZTAK	01

### Verificar Existência Física de Stock - MTS

1. Dentro da OV seleccionar a linha do material para o qual queremos fazer a verificação.  
Carregar em

Ítem	Material	UV
	1041000407	KG

2. Carregar em “Totais em detalhe”



3. Na tabela é possível ver a que ordem está atribuído material (1) e a quantidade livre existente em cada depósito (2)

Situação ATP							
Data	Elem...	Segmento de est...	Dados para elemento MRP	Entrada/Necess.	Confirmado	Qtd.ATP acum.	
01.03.2021	OrdCli	1	3820000965/000010/0002	0,00	50,00	0,00	
01.03.2021	OrdCli		3820008039/000010/0001	327,00-	0,00	0,00	
01.03.2021	OrdCli		3820008039/000010/0002	Registro de totais	74,00-	74,00	
01.03.2021	Fomec		3852008309/000010/0000	74,00-	74,00-	0,00	
01.03.2021	EstDep	2	CC68	0,00		0,00	
01.03.2021	EstDep		CC69	476,00		376,00	
19.01.2021	Fomec		Registro de totais	26,00-	26,00		

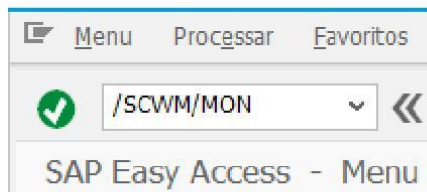
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

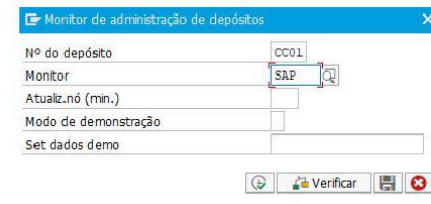
Tema:	Verificar Existência Física de Stock	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 19/02/2021

**Verificar Existência Física de Stock - MTO**

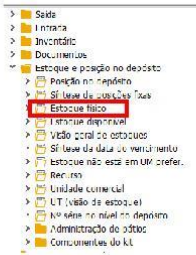
1. Aceder à transação /SCWM/MON



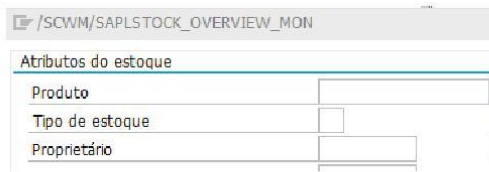
2. Preencher os campos “Nº do depósito” e “Monitor” com “CC01” e “SAP” respetivamente. Carregar no botão



3. Expandir a pasta “Estoque e posição no depósito” e fazer duplo clique em “Estoque físico”



4. Preencher o campo “Produto” e carregar em



5. Aparecerá uma lista com todo o material disponível e a sua localização na coluna “Posição no Depósito”

Pos. depós.	OrdChOrg	OrdChC	UC suenior	UC sup.	Unidade comercial	Quantidade	UMB	Data EM	Hora EM	Lote	Denom. tipo estoque	Produto	Descrição breve do produ
PR04	SI-S05	3820000393	80	156022480000293347	156022480000293347	6	ROL	06.10.2020	15:51:38	2000329208	Stock hre na expedição	Z0001613	RL CR 1302/000 1020X2,
EM01	ZONA-EM0	3820000910	20	156022480000293347		3	ROL	31.07.2020	15:57:36	2000091101	Stock hre na expedição	Z0001613	RL CR 1302/000 1020X2,
						9	ROL						

APÊNDICE 20 - OPL Atualizar textos cliente/encomenda

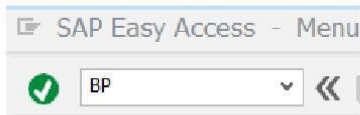
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

ONE POINT LESSON (OPL)

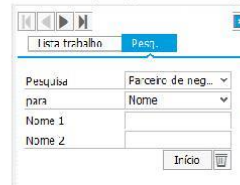
Tema:	Alterar Textos Cliente/Encomenda	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 22/02/2021

Alterar Textos Cliente

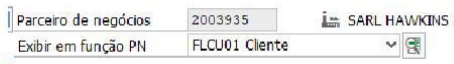
1. Aceder à transação “BP”



2. Colocar nº do Cliente no campo “Parceiro de Negócios” e carregar Enter. Como alternativa utilizar o menu de pesquisa na esquerda.

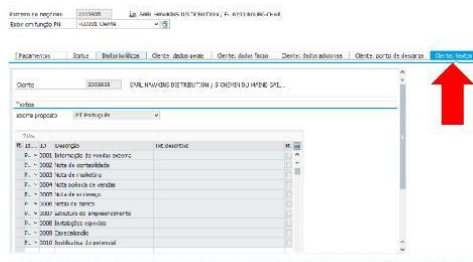


3. Em “Exibir em função PN” escolher “FLCU01 Cliente”

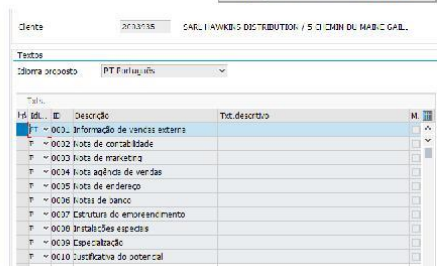


4. Carregar no botão para entrar no modo de edição.

5. Carregar no separador “Cliente:Textos”



6. Selecionar o texto com ID001 a editar e carregar no botão Processar texto



Nota: O idioma dos textos (Coluna idioma) deve corresponder ao idioma do Cliente. Caso contrário o texto não constará na Fatura

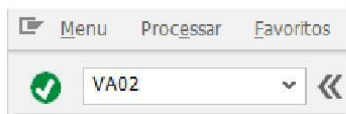
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

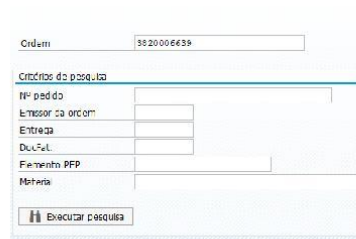
Tema:	Alterar Textos Cliente/Encomenda	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 22/02/2021


**Alterar Textos Encomenda**

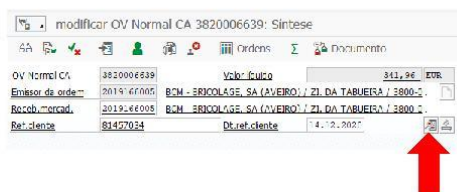
1. Aceder a transação VA02



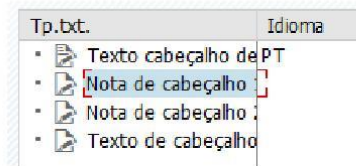
2. Preencher nº da ordem



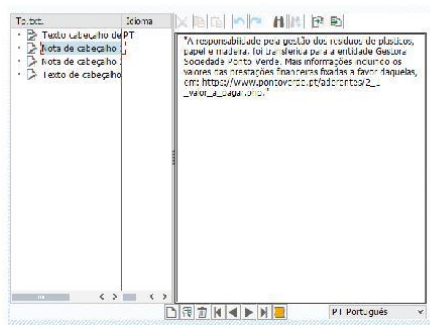
3. Carregar no botão 



4. Abrir o separador textos. O texto que aparecerá na fatura é "Nota de cabeçalho 1"



5. Editar o texto na janela ao lado.



Nota: Este texto aparecerá apenas na OV que editamos.


## APÊNDICE 21 - OPL Triangulação

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

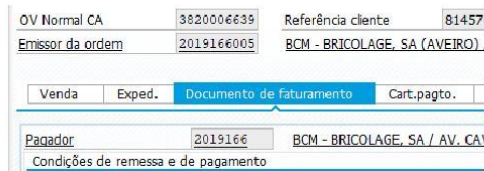
Tema:	Triangulação	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 22/02/2021

## Triangulação

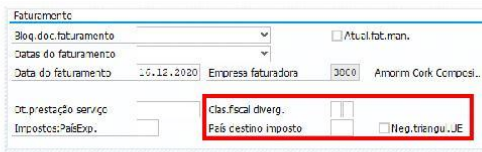
1. Na OV entrar nos dados de cabeçalho  
Botão 



2. Abrir o separador “Documento de faturamento”



3. Preencher os campos assinalados na secção “faturamento”

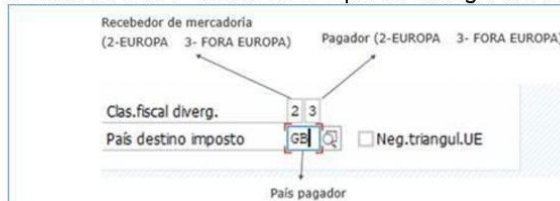


Apenas colocar pisco no campo “Neg.triangul.UE” se ambos os países forem membros da União Europeia

4. O campo “Clas.fiscal diverg.” contem dois espaços. O da esquerda deve ser preenchido com o numero correspondente ao recebedor e o da direita o pagador.  
Os números a preencher são:  
2 – Se for país da União Europeia  
3 – Se for país fora da União Europeia

### Exemplo

FORA EUROPA – cliente de GB que vai entregar na Alemanha:



EUROPA - cliente da Alemanha (emissor de ordem/pagador) que vai entregar em Espanha.



## APÊNDICE 22 - OPL Documento transporte

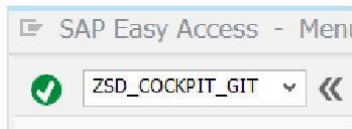
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

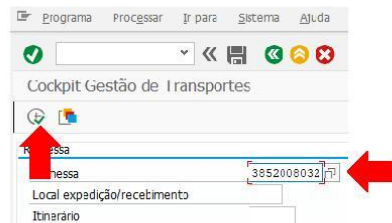
Tema:	Documento Transporte	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 23/02/2021

### Criação Documento Transporte

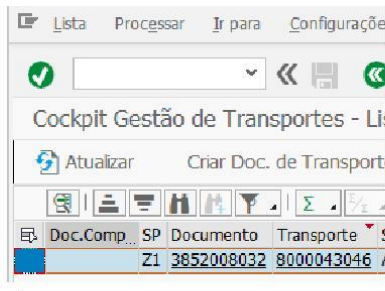
1. Aceder a "ZSD\_COCKPIT\_GIT"



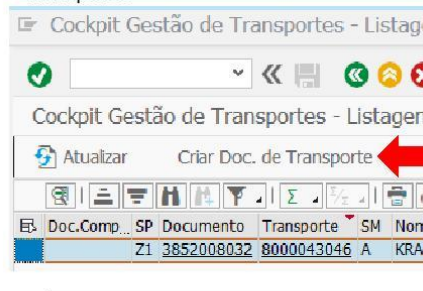
2. Colocar numero da remessa no campo "Remessa" e Executar



3. Selecionar linha



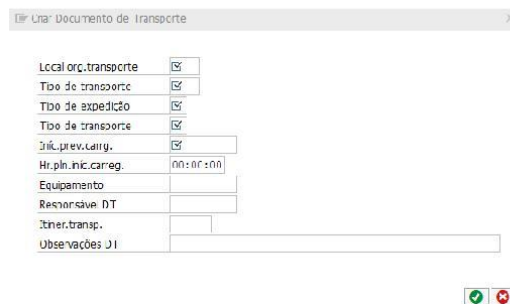
4. Carregar em "Criar Doc. De Transporte"



5. Preencher Info:

- Local org. transporte
- Tipo de transporte
- Tipo de expedição
- Tipo de transporte
- Iníc. prev. carrg.

Na página seguinte estão as opções para cada campo



OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Documento Transporte	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 23/02/2021

**Criação Documento Transporte**

5a. Campo Local org. transporte

LOrT*	Denominação
0001	Cidade 1
1100	AFL Portugal
1200	AFL Espanha
1300	AFL Mediterrâneo
1400	Amorim Cork
2200	ATS Top Series
3400	Amorim Cork Flooring
3600	Amorim Subertech, SA
3800	Amorim Cork Composit
4100	Amorim Isolamento
4200	CHK Champcork

5b. Campo Tipo de transporte

TpTr*	Denominação
0001	Transp.indiv.estrada
0002	Transp.colet.estrada
0003	Transporte coletivo
0004	Percurs.prel.estrada
0005	Percurso princ.mar
0006	Perc.subsq.estrada
0010	Transporte entrada
Z001	Vendas/Exportação AF
Z002	Interno SM AFL
Z003	NÃO UTILIZAR ImpAF
Z004	NÃO UTILIZAR DvAF
Z005	NÃO UTILIZAR IntEMAF
Z011	Vendas/Exportação CA
Z012	Interno SM CA
Z013	Compras/Import. CA
Z014	Devolução CA
Z015	NÃO UTILIZAR IntEMCA

5c. Campo "Tipo de expedição". Utilizar apenas os Z\*

SP*	Descrição
01	Caminhão
02	Postal
03	Ferroviário
04	Marítimo
Z1	Terrestre
Z2	Marítimo
Z3	Ferroviário
Z4	Aéreo
Z5	Interno MP

5d. Campo Tipo de transporte

Tipo de transporte	Descrição breve
1	Carga
2	Mercadoria solta
3	Mercadoria coletiva
4	Expresso

NOTA: "Carga" é camião completo e "Mercadoria Solta" é grupagem

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

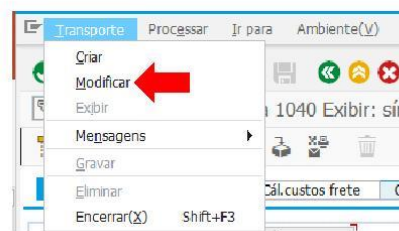
Tema:	Documento Transporte	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 23/02/2021

**Criação Documento Transporte**

6. Abrir documento de transporte.  
Começa por 8000\*

InPrevCr	HrPrgInCr	Transporte	Documento	Criado por
12.03.2021	13:00:00	8000043046	8000043032	CCOELHO
03.03.2021	09:00:00	8000043614	3852001438	AMOUTA
26.02.2021	08:00:00	8000042944	3852008011	FRCOSTA
22.02.2021	09:00:00	8000043611	3853001509	ANASOUSA
18.02.2021	08:00:00	8000042373	3852007778	JTENIZ
17.02.2021	08:00:00	8000043283	3852008162	CCOELHO
17.02.2021	08:00:00	8000041576	3852007462	JTENIZ
12.02.2021	09:00:00	8000040832	3852007105	CCOELHO

7. Mudar para modificar e clicar ENTER



8. Clicar em Planejamento para criar etapas

Execução		
<input type="text"/>	00:00	Planejamento
<input type="text"/>	00:00	Registro
<input type="text"/>	00:00	Iníc.carrgmo.

9. Voltar a clicar para retirar o piscio verde

Execução		
23.02.2021	16:31	<input checked="" type="checkbox"/> Planejamento
<input type="text"/>	00:00	<input type="checkbox"/> Registro
<input type="text"/>	00:00	<input type="checkbox"/> Iníc.carrgmo.

10. Abrir separador etapas e fazer duplo clique na etapa

Datas	Outras datas	Etapas	Pe
D...	Local de partida	Destino	
	Mozelos/4536-...	ASTURIAS/3369...	

11. Preencher Incoterm no campo "Impr.Incoterm"

Procmt.	Duração e dist.	Cál.custos frete
Forn.serviços	<input type="text"/>	
Tp.exped.etapa	01  Caminhão	
Cód.perc.etapa	4 Percurso direto	
Contém PP	<input type="checkbox"/>	
Procmt.especial	<input type="checkbox"/>	
Impr.Incoterm	<input type="text"/>	

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

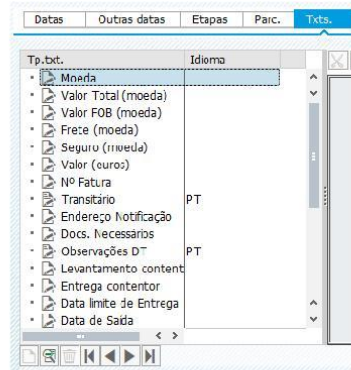
Tema:	Documento Transporte	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 23/02/2021

**Criação Documento Transporte**

12. No separador Textos preencher os campos:

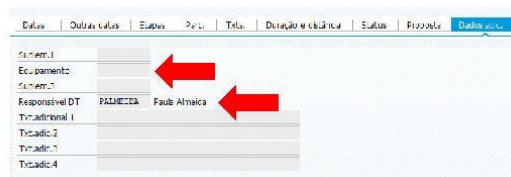
- Moeda
- Valor Total
- Valor FOB
- Seguro
- Frete

E copiar o texto do campo “Observações DT” para “Documentos Necessários



13. Os textos “Cubicagem”, “Peso Líquido”, “Peso Bruto” e “Dimensões Mercadoria” têm de ser corrigidos substituindo os pontos com vírgulas

14. No separador “Dados adicionais” preencher os campos “Equipamento” e “Responsável DT”



**NOTA:** “Equipamento” é o tipo de camiã ou contentor

**Nota:** No caso do Incoterm ser EXW (Exworks) é necessário remover o pisco “Relevante Custos Frete” no separador “Etapas”

D...	T...	Deno...	Distância	U...	C Deno...	I...	Deno...	Con...	Có...	Den.C...	Esqu...	Deno...	Relev.csts.frete
	Z1	Terrestre	0,000		4	Percur...							<input checked="" type="checkbox"/>

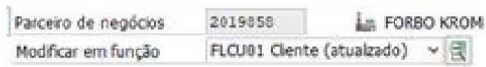
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Documento Transporte	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 23/02/2021

**Transitário Cliente no Documento de Transporte**

1. Na transação BP colocar o numero de BP no campo "Parceiro de negócios". Colocar na função "FLCU01"

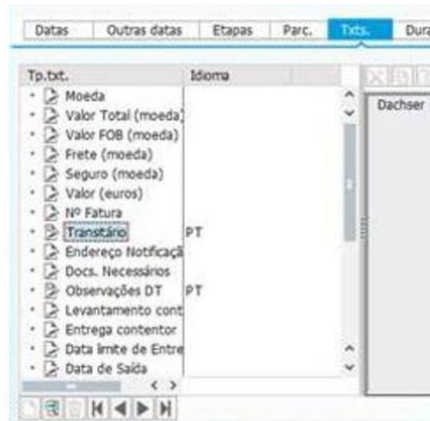


2. No separador "Cliente:textos" preencher o campo transitário com o indicado pelo cliente.



NOTA: Os campos "Observações DT", "Transitário" e "Endereço Notificação" também podem ser preenchidos e tmb aparecem no documento de transporte.

3. Este campo aparecerá automaticamente no documento de transporte. No campo de texto "Transitário"



## APÊNDICE 23 - OPL Cálculo de Volumes

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

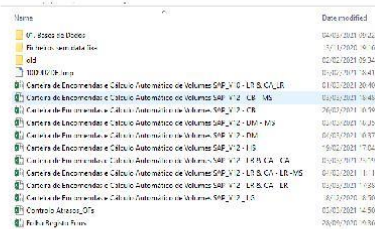
### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Cálculo de Volumes	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 24/02/2021

### Cálculo de Volumes

1. Os ficheiros para cálculo de volumes encontram-se na localização:  
G:\Operacoes\Logistica\04. Customer Service\0. REGISTO\cálculo de volumes

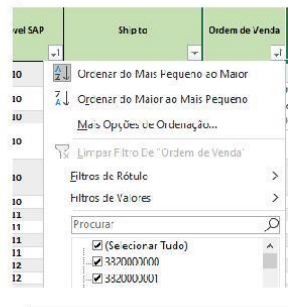
2. Utilizar o ficheiro que mais se adequar tendo em conta o cluster do cliente.



3. Atualizar os dados.



4. No ficheiro excel devemos filtrar na coluna "Ordem de Venda" a OV/OVs para a qual queremos efetuar o cálculo.



5. Verificar Informação.

**NOTA:**

- Artigos em SET as dimensões são menores que as reais (problema a ser solucionado)
- Preços diferentes de unitários estão errados (Preços à caixa, por milheiro, etc.)

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Cálculo de Volumes	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 24/02/2021

**Cálculo de Volumes**

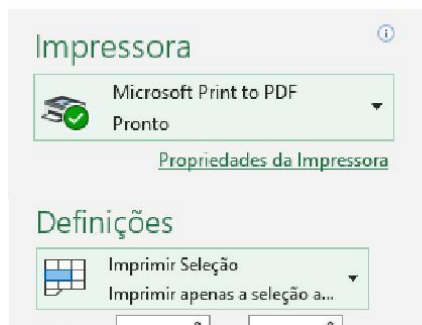
**6. Preencher Informação dos campos de registo**

ALICERTE														
CONSOLIDAÇÃO	SIM NÃO	FRTE E SEGURO	SIM NÃO	FRETE FIXO?	SIM NÃO	HAVIÇÃO HA POR EMAIL	SIM NÃO	NVIÇÃO CH POR EMAIL	SIM NÃO	FITC	SIM NÃO	DATA	TRANSITARIO	DESTINO
EXPEDIÇÃO														
Nº ORDEM DE CARGA	Nº PRÉ-FATURA		Nº N. (QUEBRÃO) DE TRANSPORTE		COSS									
Nº DA FATURA	ETA		EMISSÃO DA RT											
ATRASOS? (COD):														

**7. No cabeçalho preencher “Tipo de Carga”, “Tipo de envio” e “Prioridade”**

SIMARA: 00113	Licença: 302000000	Itinerário: P13L3	Cliente: CLDS AU	Nº Cliente: 019379	Moeda: EUR	tipo de Carga - Camião do cliente	PRIORIDADE URGENTE
Empresarial Vector Hugo	P3 Cliente: 217176	Ship to: CLDS AU	Pais: SUECIA	Incumbente: DEF		tipo de envio: Terrestre	

8. Seleccionar a área a imprimir. Imprimir no “Microsoft Print to PDF” e escolher a opção “Imprimir Seleção”



9. Arrastar o PDF criado para o SharePoint SAC – Processos Expedição

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Cálculo de Volumes	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 24/02/2021

**Cálculo de Volumes**

As razões pelas quais o cálculo automático de volumes não é feito são:

- Tabelas base de dados desatualizadas

-  MAKT
-  MAST
-  MVKE
-  STAS
-  STKO
-  STPO

- O campo Tamanho/dimensão do artigo (Possível de consultar na transação MM03) está vazio

Dimensões/EAN			
Peso bruto	1,00	Unidade de peso	KG
Peso líquido	1,00		
Volume	0	Unidade volume	M3
Tamanho/dimensão			
Código EAN/UPC	5602248044980	Ctg.EAN	Z0

- Existe informação incompleta na lista do material na transação CS03

Exibir LT do material: Síntese de itens gerais

Material: 70023548 | RL CC 8240/000 1220X5,0-18M 01

Centro: 3801 | CCPT - PROD

LT alternativo: Etiqueta do cliente: CR2510

Posição: Validade 1ª tela

Item	Cl	Componente	Denominação de componentes	Qtd.	UM	Ovj	SIT	Vál.
0010	L	90301113	ME CARTÃO CANELADO C/1,40MT DE LARGO	0,485	KG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	02.C
0020	L	90301124	ME DISCO CARTÃO 260MM	2	JN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	02.C
0030	L	70023549	RL CC 8240/000 1220X5,0-18M NE	1	ROL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	02.C
0040	L	90300511	ME PALETE HT 1100X1100X131	0,111	PAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	02.C

ACC.824

Pág. 3/1

## APÊNDICE 24 - OPL Consultar faturas e pré-faturas

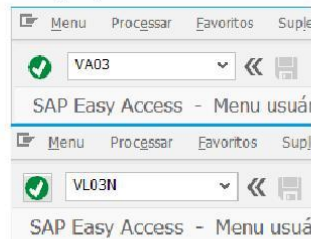
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

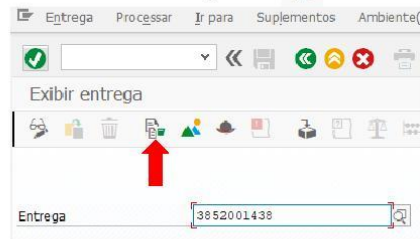
Tema:	Consultar Faturas e Pré Faturas	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 24/02/2021

### Consultar Faturas e Pré Faturas

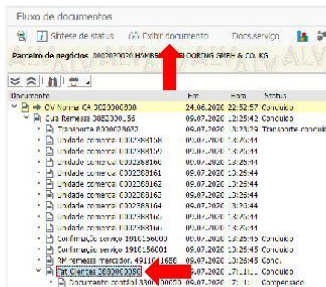
1. Aceder à transação VL03N (remessa) ou VA03(OV)



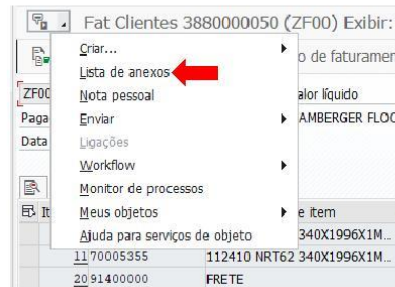
2. Preencher numero da Remessa ou da OV e carregar em



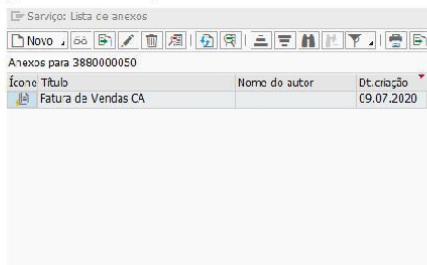
3. Selecionar a fatura e carregar "Exibir documento"



4. Carregar em "Lista de anexos"



5. Fazer duplo clique no documento e abrirá o documento pdf que poderão gravar no computador e enviar.



APÊNDICE 25 - OPL Atualização preços em massa

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

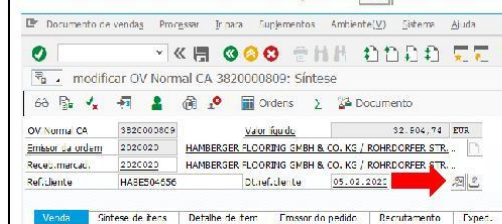
ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Atualização de Preços em Massa numa OV	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 24/02/2021

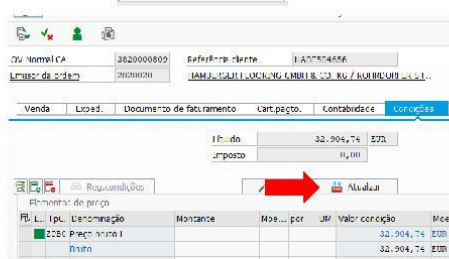
Atualização de Preços em Massa numa OV

1. É possível efetuar a atualização de todos os preços de uma OV de uma vez. Aceder à OV onde pretendem atualizar os preços (Previamente atualizados na tabela de preços)

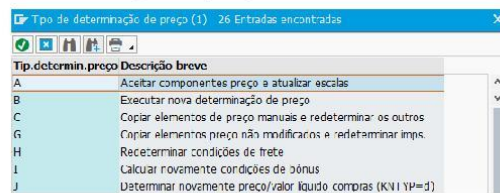
2. Clicar em dados de cabeçalho



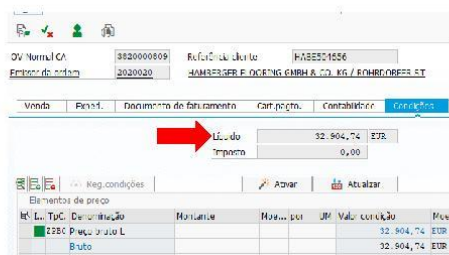
3. No separador condições carregar no botão



4. Escolher a opção B "Executar nova determinação de preço"



5. Verificar que o valor líquido alterou



## APÊNDICE 26 - OPL Registo de amostras/ofertas

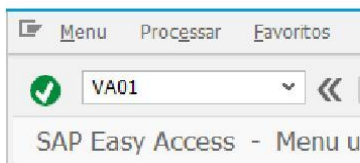
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Criação OV Amostras/Ofertas	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 25/02/2021

### Criação OV Amostras/Ofertas

1. Aceder à transação VA01



2. Seleccionar o "Tipo de ordem" de acordo com a indicação em baixo

**Tipos de OV:**

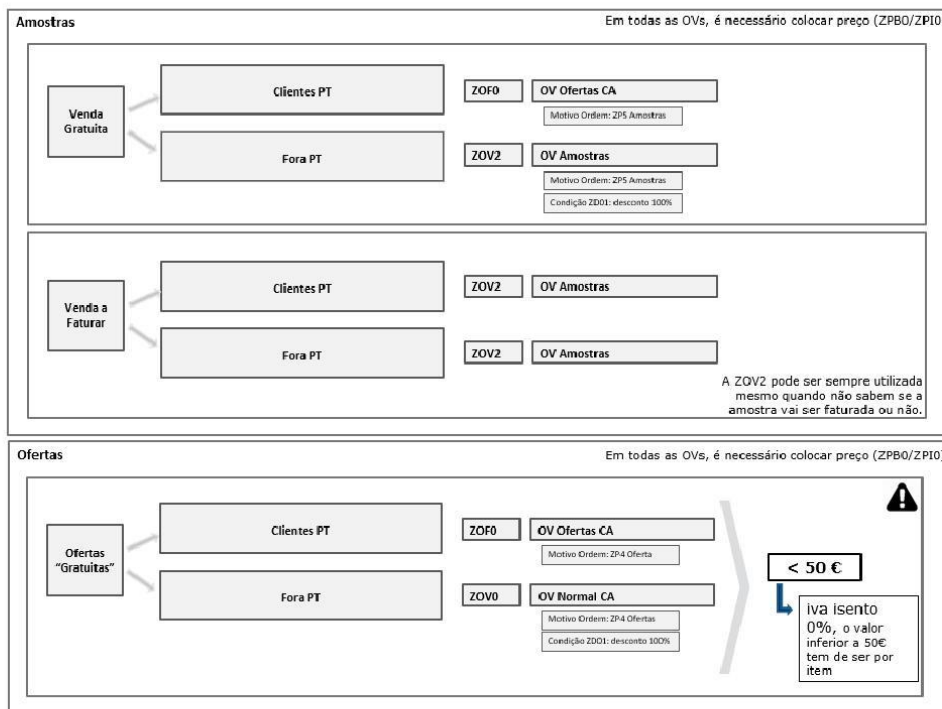
- ZOV2 – OV Amostra
- ZOF0 – OV Oferta

**Motivos da Ordem:**

- ZP5 – Amostras
- ZP4 – Ofertas

O tipo de ordem de amostra depende se a venda é gratuita ou a faturar e se o cliente é de Portugal ou fora de Portugal.

No caso das Ofertas depende apenas se é para um cliente de Portugal ou fora de Portugal.



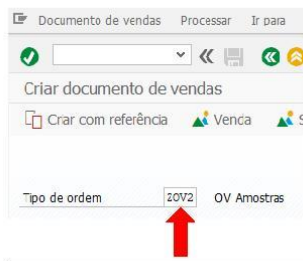
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

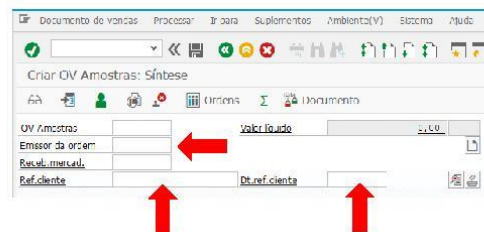
Tema:	Criação OV Amostras/Oferatas	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 25/02/2021

**Criação OV Amostras/Oferatas**

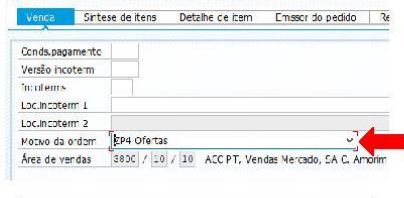
3. Colocar tipo de ordem no campo “Tipo de Ordem” e pressionar Enter



4. Preencher “Emissor da Ordem”, “Ref. Cliente” e “Dt.ref.cliente”. Pressionar Enter.  
Nota:Preencher “rebedor da ordem” se diferente do emissor.



5. A criação da OV é feita seguindo o procedimento da OPL nº 5 Registo de Encomenda. O campo “Motivo da Ordem” deve ser preenchido de acordo com o esquema da pagina anterior



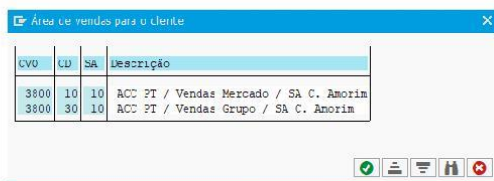
6. Para as vendas sem BP existente em SAP devemos utilizar o cliente ocasional:

- OCASIONAL3 3000010 – Vendas para Portugal
- OCASIONAL2 3000001 (Espanha) – Vendas intracomunitárias
- OCASIONAL 4 3000020 (EUA) – Vendas extracomunitárias

Se a venda for dentro da EU utilizar o Ocasional de Espanha. Sendo fora da EU utilizar o dos EUA.

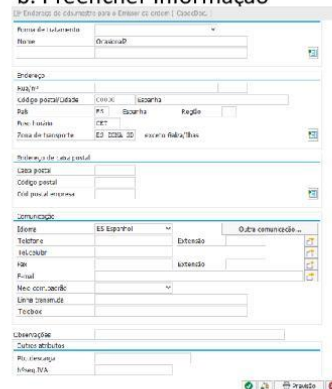
7. É necessário alterar os dados do cliente ocasional (Morada, Pais, Código Postal e NIF)

a. Duplo clique na área de vendas a utilizar.



ACC.824

b. Preencher Informação



Pág. 2/1

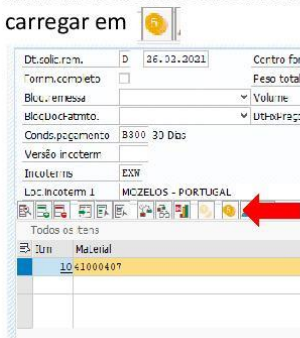
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

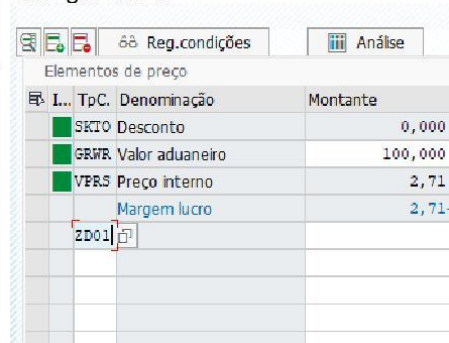
Tema:	Criação OV Amostras/Ofertas	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 25/02/2021

**Atribuição de Desconto**

1. Durante a criação da OV ou posteriormente na modificação é possível atribuir desconto. Selecionar material e carregar em



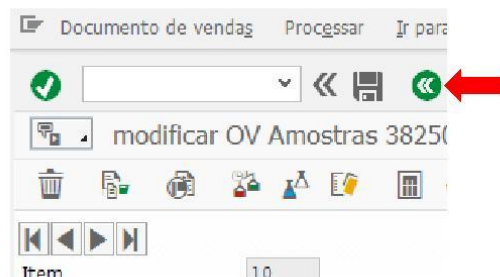
2. No separador “Condições” adicionar uma linha à tabela com o código ZD01. Carregar ENTER



3. Na linha referente ao código adicionado preencher a célula montante com a percentagem do desconto a aplicar. Carregar enter



4. As alterações serão gravadas automaticamente. Retroceder para a janela da OV.



Nota: A atribuição de desconto tem de ser feita item a item

APÊNDICE 27 - OPL Devoluções

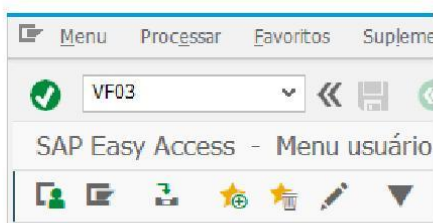
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

ONE POINT LESSON (OPL)

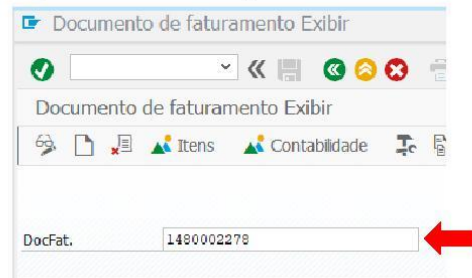
Tema:	Devoluções	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 03/03/2021

Devoluções sem requisição de transporte

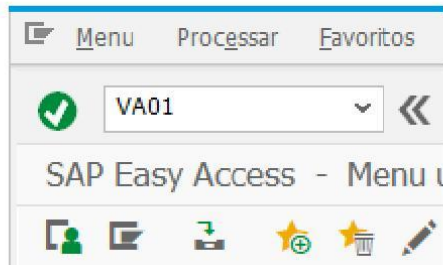
1. O processo de devolução surge sempre associado a uma fatura. Aceder à transação VF03



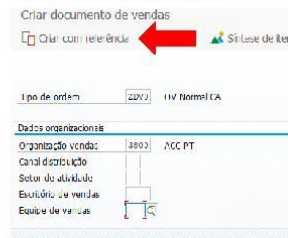
2. Colocar o numero da fatura no campo "DocFat." e carregar Enter



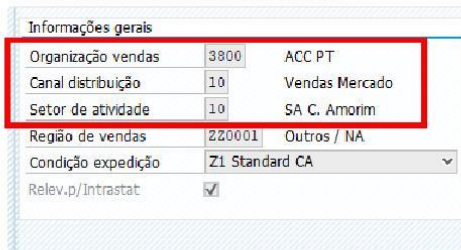
3. Utilizando o botão abrir uma nova janela e aceder à transação VA01



4. O tipo de ordem é "ZDV0" e preencher os campos "Organização vendas", "Canal distribuição" e "Setor de atividade" carregar "Criar com referência"

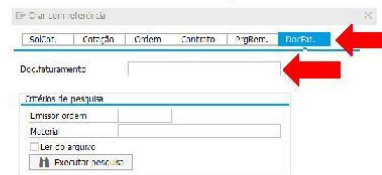


- 4a. A informação para preencher os campos pode ser encontrada na janela de exibição da fatura carregando no ícone e fazendo scroll até às informações gerais.



ACC.824

5. Introduzir o numero da fatura no campo "Doc.Faturamento" no separador "DocFat."



Copiar Seleção de itens

Pág. 1/1

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Devoluções	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 03/03/2021

**Devoluções sem requisição de transporte**

6. O Campo “Ref.Cliente” deverá ser preenchido com o numero da fatura e o campo “Dt.ref.cliente” com a data da sua emissão carregar Enter

6a. A data de emissão da fatura está na janela de exibição do documento no campo “Dta.criação”

7. Preencher “Motivo da Ordem” com a razão pela qual foi devolvido(Ex. ZA2 Problemas de Qualidade)

8. Quando não queremos devolver a totalidade das linhas. Eliminar as linhas a mais selecionando e apagando.

9. Se a quantidade a devolver não for a totalidade, alterar o campo “ Quantidade da ordem”

Segm.necess.	Quantidade da ordem	UV	D	D
	4.949,00	KG	<input type="checkbox"/>	5
			<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	

ACC.824

10. Gravar alterações. A OV de devolução fica criada.

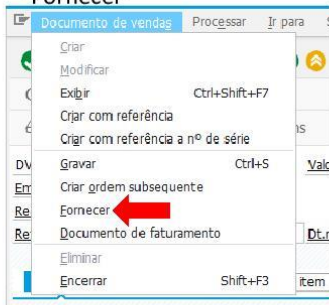
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

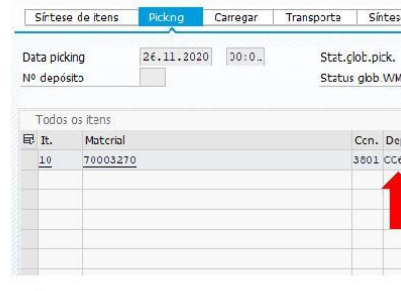
Tema:	Devoluções	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 03/03/2021

**Devoluções sem requisição de transporte**

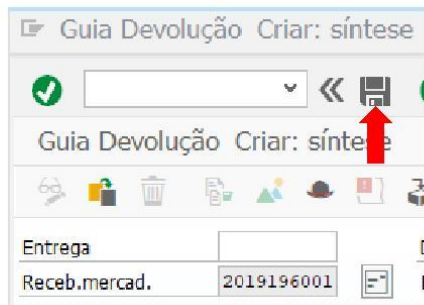
11. Ir a “Documento de vendas” e “Fornecer”



12. Carregar Enter. No separador “Picking” que aparece preencher o depósito com CC65



13. Gravar alterações.



NOTA: No caso de não termos o numero da Fatura mas termos o da OV podemos ir ao fluxo de documentos da OV e obter o nº da fatura.

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

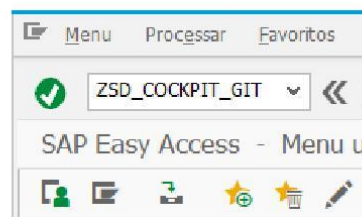
**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Devoluções	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 03/03/2021

**Devoluções com requisição de transporte**

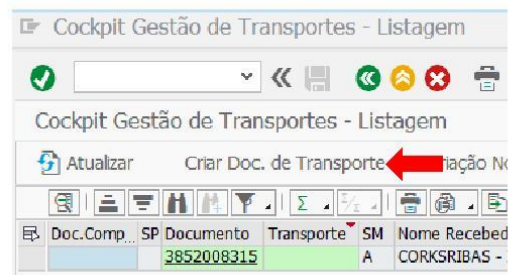
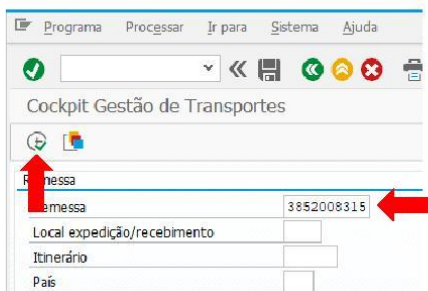
1. O processo é o mesmo das sem requisição de transporte. Porém após criação da remessa temos de criar documento de transporte.

2. Aceder à transação ZSD\_COCKPIT\_GIT

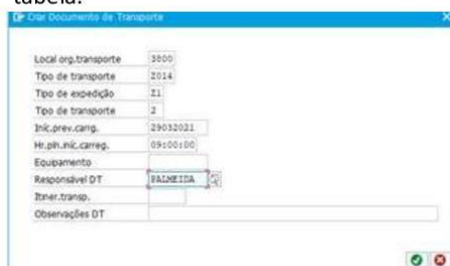


3. Colocar o nº da remessa de devolução no campo "Remessa". E carregar

4. Carregar no botão "Criar Doc. De Transporte"



5. Preencher os campos de acordo com a tabela.



CAMPO	PREENCHIMENTO
Local org. transporte	3800
Tipo de transporte	Z014
Tipo de expedição	Z1
Tipo de transporte	2
Inic.prev.carrg.	"Data prevista"
Hr.pln.inic.carreg.	"Hora prevista"
Responsável DT	PALMEIDA

ACC.824

Pág. 4/1

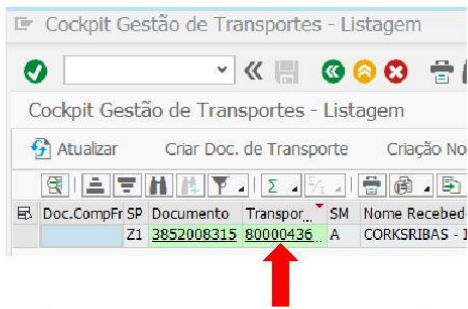
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

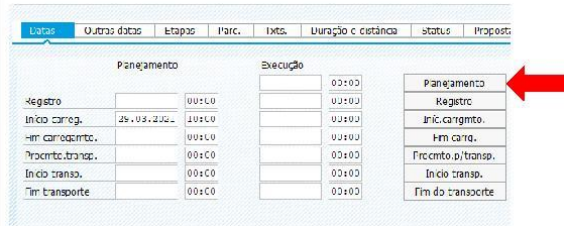
Tema:	Devoluções	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 03/03/2021

**Devoluções com requisição de transporte**

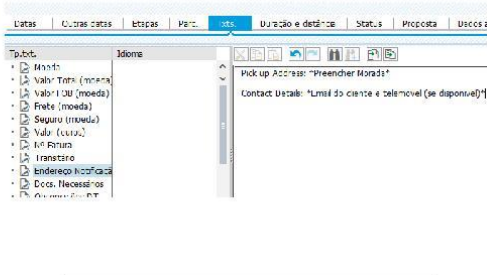
6. Entrar no Documento de transporte



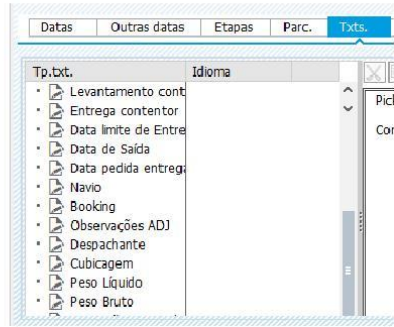
7. Carregar duas vezes no "Planejamento"



8. No separador "Txts." preencher "Endereço Notificação" com Pick up Address e Contact Details.



9. Preencher também "Cubicagem", "Peso Líquido e Bruto"



OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

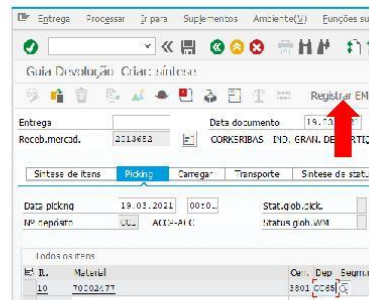
**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Devoluções	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 03/03/2021

**Devoluções Fictícias (Sem movimentação de stock)**

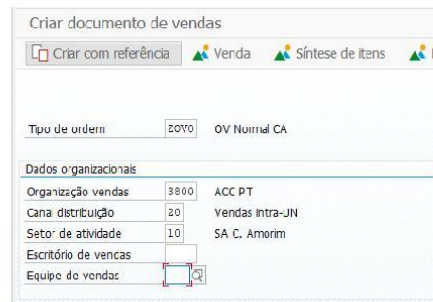
1. Mesmo processo das devoluções sem requisição de transporte.

2. No momento da criação do fornecimento registar entrada de material.



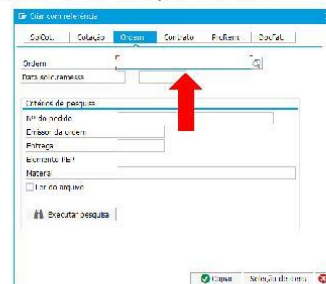
3. Pedir desbloqueio do Stock ao Departamento da Qualidade

4. De seguida, é necessário criar nova OV.



4a. Não utilizar "Criar com Referência" quando existem erros de BP ou morada.. Nesses casos criar sem referência.

5. Carregar em "Criar com Referência" e colocar o nº da OV original no separador "Ordem" e no campo "Ordem"



ACC.824

Pág. 6/1

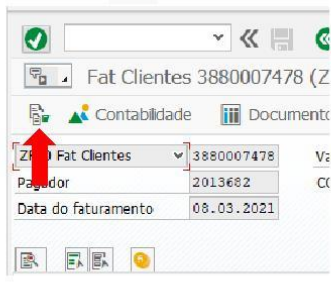
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

ONE POINT LESSON (OPL)

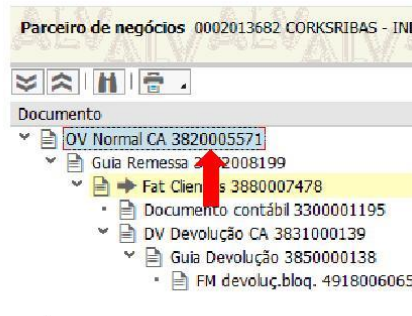
Tema:	Devoluções	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 03/03/2021

Devoluções Fictícias (Sem movimentação de stock)

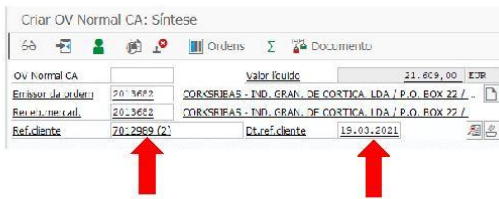
5a. Para obter o numero da OV original aceder à VF03 com o numero da fatura e carregar no botão



5b. O numero da OV original é o da primeira linha.



6. Na nova OV copiar Ref.Cliente da OV original e colocar "(2)" Ex. 1234 (2). A "Dt.ref.cliente" é a data em que estamos a criar a nova OV.

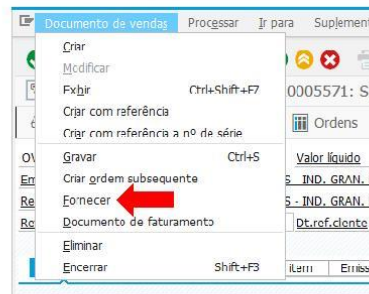


7. Fazer as alterações necessárias na nova OV.

8. E verificar que os campos abaixo estão corretos:

- Incoterms (Verificar OV original)
- Textos
- Pesos (cabeçalho)
- Nº Volumes
- Nº Despacho/DS

9. De seguida fazer o fornecimento da OV em "Documento de vendas" "Fornecer".



OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

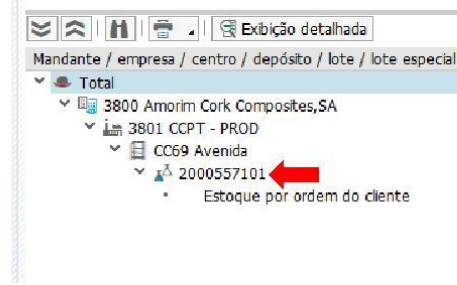
Tema:	Devoluções	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 03/03/2021

**Devoluções Fictícias (Sem movimentação de stock)**

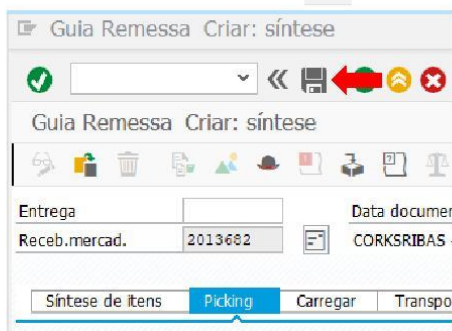
10. No separador Picking preencher o depósito com "CC69", o campo "Qty.picking" com a quantidade total e o campo "Lote" com o lote da mercadoria.



10a. Consultar lote na transação MMBE.



11. Gravar a nova remessa



## APÊNDICE 28 - OPL Guia Remessas

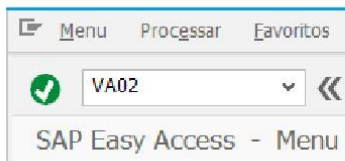
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

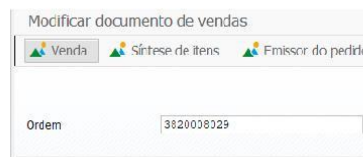
Tema:	Guia Remessa	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 04/03/2021

### Guia Remessa

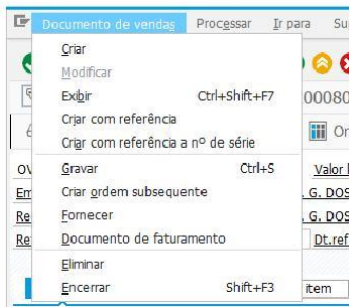
1. Aceder à transação VA02



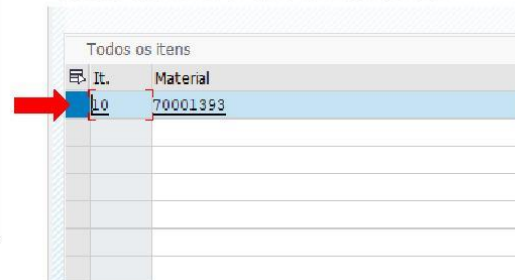
2. Colocar o numero da OV no campo "Ordem"



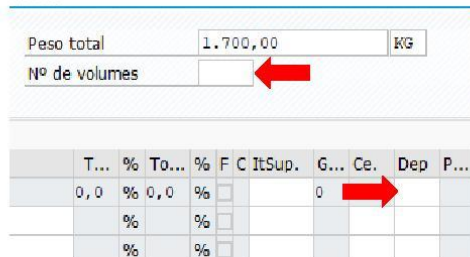
3. Em documento de vendas, Carregar "Fornecer"



4. Selecionar as linhas a incluir na remessa, no caso de querer fazer uma remessa parcial.

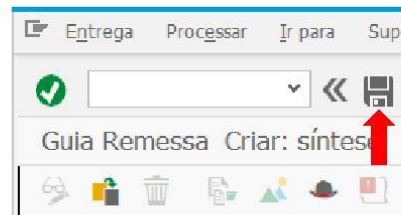


5. No separador "síntese de itens" preencher "Nº de volumes" e "Depósito" em todas as linhas



NOTA: O depósito para granulados é o CC69 e para os restantes CC68

6. Gravar.



OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Guia Remessa	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 04/03/2021

7. Fazendo duplo clique na mensagem em baixo abre a janela onde podemos copiar o nº da guia de remessa criada



**Verificar Linhas da Encomenda na GR**

1. Dentro da GR podemos ver qual a linha original do material.

2. Vemos que a linha deste material na GR é a 100. Duplo clique na linha para consultar a OV original

Nº L.	Material	Qtd.forn.
10	02001280	72
20	02001289	18
30	02001700	12
40	02001255	6
50	02001692	180
60	02001258	12
70	02001700	18
80	02001258	12
90	02001258	6
100	02001258	12

3. Fazendo duplo clique no Material e indo à tab "Dados Precedentes" vemos a OV original e a linha do item

Ordem	
Doc.ref.	3620005156
Item modelo	10
Qtd.pendente	12
Qtd.remessa	0
Fornec.parcial	<input type="checkbox"/>

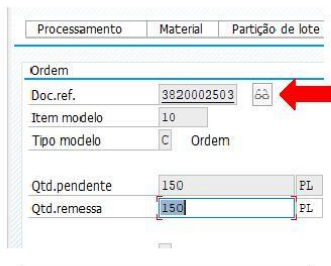
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

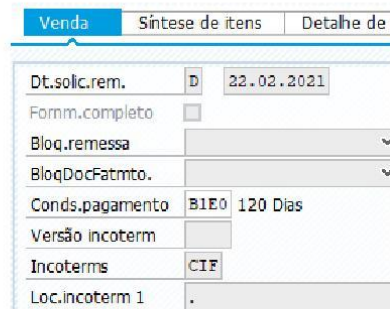
Tema:	Guia Remessa	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 04/03/2021

**Mudar Incoterm após remessa criada**

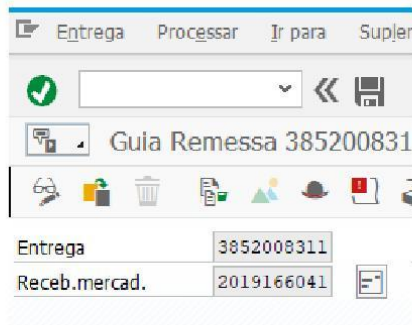
1. Aceder à OV da remessa através do numero e da transação VA03 ou acedendo a dados precedentes do material e carregando nos óculos ao pé do numero da OV



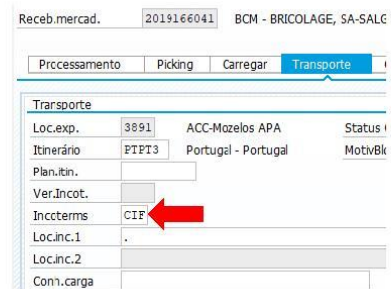
2. Alterar Incoterm na OV.



3. Posteriormente é necessário alterar também no texto de cabeçalho. Ir a "detalhe cabeçalho"



4. Alterar Incoterm no separador "Transporte"



APÊNDICE 29 - OPL Gestão de encomendas grandes superfícies

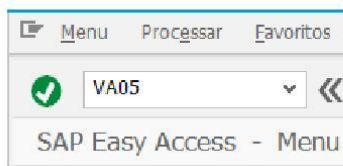
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

ONE POINT LESSON (OPL)

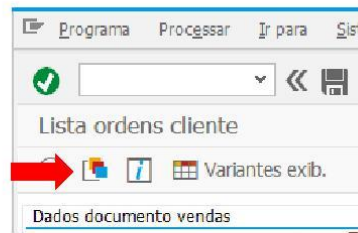
Tema:	Gestão de encomendas Grandes Superfícies	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 04/03/2021

Gestão de encomendas Grandes Superfícies

1. Aceder à transação VA05



2. Entrar na variante ENC\_ED1



2a. Limpar campos e carregar em

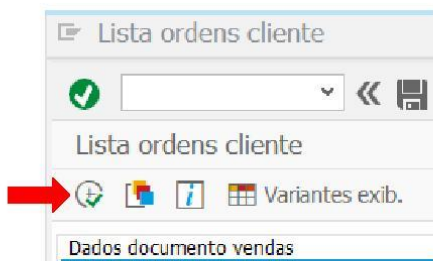


2b. Duplo clique em ENC\_ED1

ABAP: catálogo de variantes do programa SD\_SA

Nome variante	Descrição breve	Ambiente F
AHO CDES		A
CORTEX	cortex	A
DEV_HXAVIER	OV's de devolução	A
ENC_ED1	encomendas ED1	A
JALVES	edi	A
MARIA	Lista de Sub.Contr. 305	A

3. Carregar em



4. Aparecerá a lista de todos os pedidos integrados por EDI. Duplo clique no documento de vendas

Lista ordens cliente (10175 Entradas)

Dta.criação	Dt.remessa	Criado por	Documento de vendas
30.01.2021	12.03.2021	RFC_PI	3820008006
	22.02.2021	RFC_PI	3820008006
	10.02.2021	RFC_PI	3820008008
	12.03.2021	RFC_PI	3820008008
	12.03.2021	RFC_PI	3820008008
	10.02.2021	RFC_PI	3820008008

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

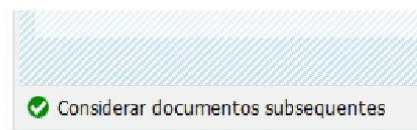
Tema:	Abastecimento Stocks GS	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 04/03/2021

**Abastecimento Stocks GS**

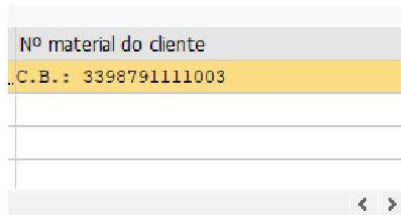
5. O valor mínimo de expedição para espanha é 300€.

- Se a encomenda for inferior enviar email para o comercial
- Se for superior e existir rotura de stock de um artigo que coloque o valor abaixo do minimo. Continuar o envio

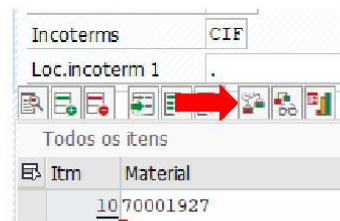
6. Se aparecer a mensagem “Considerar documentos subsequentes” no canto inferior esquerdo, o pedido já terá sido registado



7. Se no nº material do cliente surgir com C.B. escrito, retirar o C.B. e deixar apenas o código de barras 560\*. Carregar ENTER

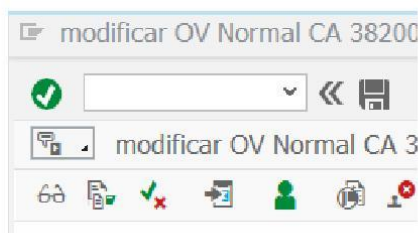


8. Fazer a verificação de disponibilidade e confirmar que existe stock



**NOTA:** No caso de haver rotura de stock num produto colocar o motivo de recusa “Sem Stock”

9. Gravar Ordem.



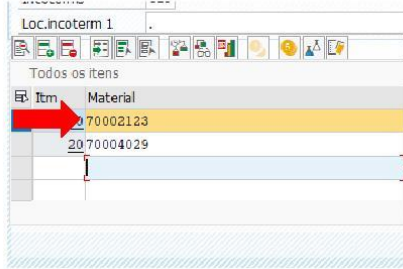
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

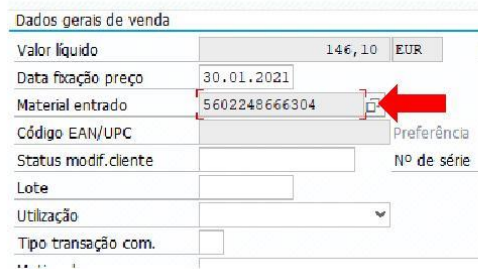
Tema:	Abastecimento Stocks GS	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 04/03/2021

**Falta nº material do cliente**


1. Duplo clique no nº de material

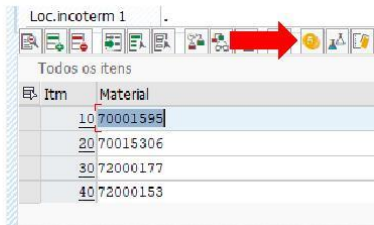



2. Copiar e colar o "Material entrado"

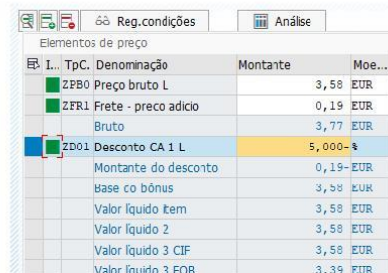


**Produtos sem desconto**

1. Os Undelays e Sub pavimentos não têm desconto. Para remover o desconto entrar nas "condições item"  dentro da OV



2. Eliminar as linhas de desconto. Seleccionar a linha e carregar 



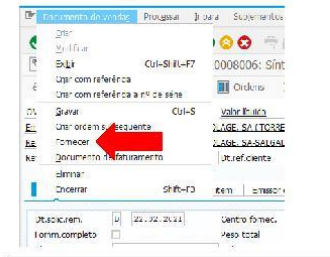
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

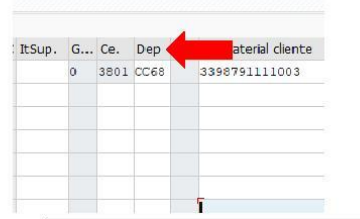
Tema:	Abastecimento Stocks GS	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 04/03/2021

**Criação da Guia Remessa**

10. Criar GR abrindo “Documento de vendas” e carregando “Fornecer”



11. No separador “Picking” Preencher o depósito com “CC68” e por fim gravar alterações

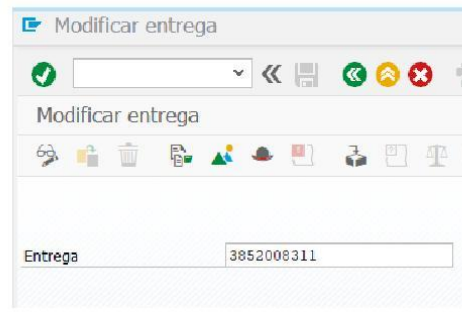


**Impressão da Picking list**

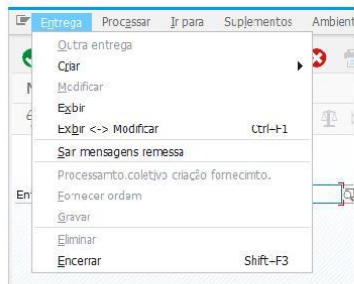
1. Aceder à transação VL02N



2. Colar numero da GR criada. Estará pré preenchido com a ultima GR criada

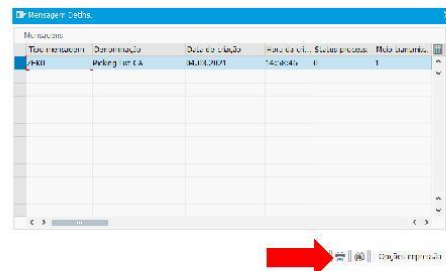


3. Em “Entrega” carregar em “Sair mensagens remessa” e escolher a Picking List.



ACC.824

4. Selecionar a Picking List e carregar imprimir



Pág. 4/1

## APÊNDICE 30 - Configuração EDI

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Configuração EDI	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 09/03/2021

#### Configuração EDI – Externo ao SAC

1. Enviar pedido de abertura à pessoa responsável pela abertura dos BP's (Ex. Carlos Freire)  
 Enviar Nome da loja e Morada Completa

2. A OSI é responsável pela atualização da transação WE20. Deve ser pedida a atualização através de incidente EasyVista.

A	B	C	D	E
Nome	Código SAP PRD	GLN Number	Emissor da Ordem WL20	Recebedor da fatura WL20
AUCHAN, PORTUGAL HIPERMERCADOS SA (LAGOA)	2019129023	560000011355		

↑  
1

3. Os dados mestres são responsáveis pela atualização da transação VOE2 e VOE4. Enviar tabelas por email aos responsáveis pelos dados mestres BP's. (Ex. Carina Cardoso)

#### VOE2

A	E	C	D	E	F
Emissor da ordem	FO do Voe4	ORG	CD	SA	Ordem de veni
2020451143	0000003800	3800	10	10	ZCV0

#### VOE4

A	B	C	D	F
Cliente	Função		Parceiro externo	Nº interno
201933/00/	EO	Emissor da ordem	8480022069995	201933/00/
201933/00/	RM	Recebedor mercadoria	8480022069995	201933/00/
201933/00/	RF	Recebedor da fatura	8480022069995	201933/00/
201933/00/	PG	Pagador	8480022069995	201933/00/
201933/00/	EF	Emissor da fatura	560000011355	201933/00/
201933/00/	FO	Formecedor	560000011355	3800

1 - O GLN ( Global Location number) é um numero identificativo da localização física de um local.  
 EX: 5600000011355 é o Nº GLN da ACC

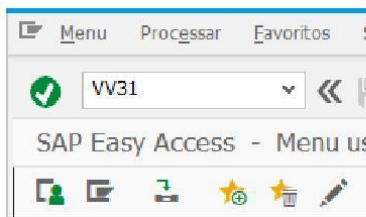
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

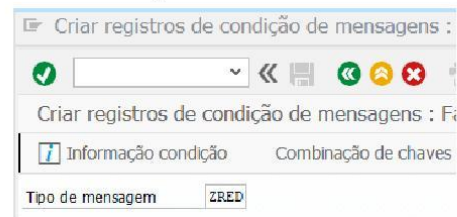
Tema:	Configuração EDI	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 09/03/2021

**Configuração EDI – Responsabilidade do SAC  
Transação VV31**

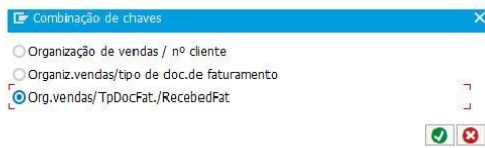
1. Aceder à transação VV31



2. No campo “Tipo de mensagem colocar “ZRED”. Carregar ENTER



3. Escolher a ultima opção na janela que aparece “Org.vendas/TpDocFat./RecebedFat”



4. Preencher “Organização vendas” e “Tp.doc.faturamento” e depois preencher segundo a logica apresentada na imagem.

RecebedFat	Denominação	Funçã	Parc.	M...	Mo...	Idio...
202045:143		PZ	2020451:143	6	3	

NOTA: O “Tp.doc.faturamento” deve ser preenchido de acordo com o tipo de documento que queremos.

- ZF00 – Fatura
- ZNCO – Nota de Crédito
- ZNDO – Nota de Débito

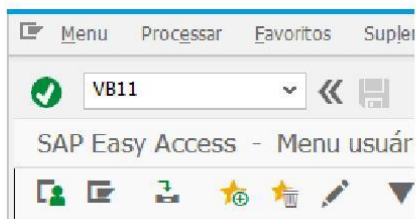
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

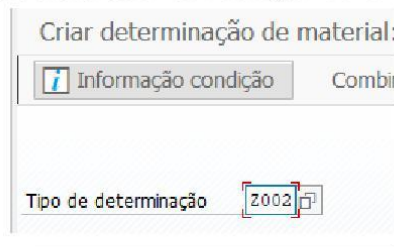
Tema:	Configuração EDI	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 09/03/2021

**Configuração EDI – Responsabilidade do SAC  
Transação VB11**

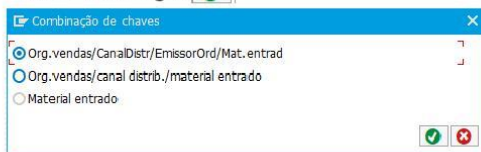
1. Aceder à transação VB11



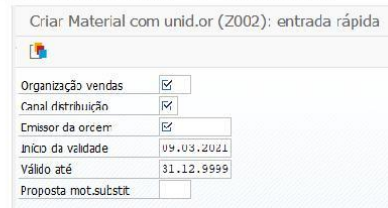
2. No campo “Tipo de determinação” preencher com Z002. Carregar ENTER



3. Escolher a opção “Org.vendas/canalDist/EmissorOrd/Mat.en trad.” e carregar



4. Preencher “Organização de vendas”, “Canal distribuição”, “Emissor da Ordem”, “Inicio da validade” e “Válido até”.



5. Preencher com o EAN o campo “Material entrado” e com o material SAP o campo “Material”



## APÊNDICE 31 - OPL Enriquecimento BPs

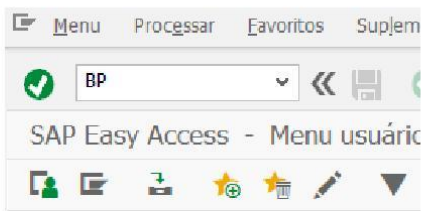
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

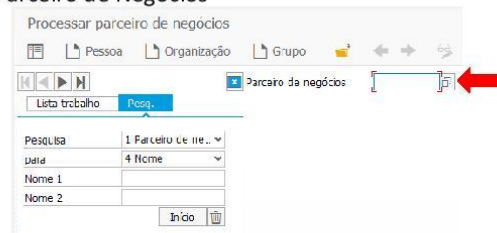
Tema:	Enriquecimento de BPs	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 12/03/2021

### Enriquecimento de BPs

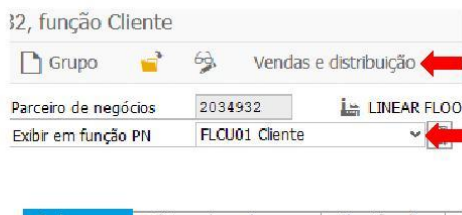
1. Aceder à transação BP



2. Colocar nº do BP a enriquecer no campo "Parceiro de Negócios"



3. Colocar função PN como "FLCU01" e carregar em "Vendas e distribuição"



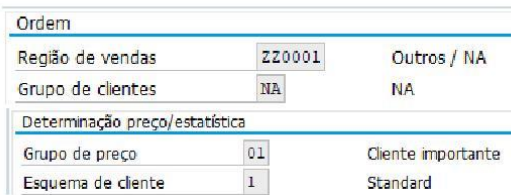
4. Carregar em "Área de Vendas"



5. Se necessário criar nova área de vendas. Senão selecionar a linha pretendida e carregar transferir.



6. No separador "ordens". A região de vendas é sempre ZZ001 e o grupo de preço 01



OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Enriquecimento de BPs	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 12/03/2021

**Enriquecimento de BPs**

7. No separador “Expedição” colocar visto em agrupamento de ordens e “Condição expedição” é sempre Z1

8. No separador “Documento de faturamento” preencher incoterms e o local de incoterms. Se não souber o local incoterms, colocar um ponto “.”.

9. Ainda no separador “Documento de faturamento” preencher “Condições de pagamento”.

10. Preencher o campo “Grpo.ClassCont.cli.” e “Class. Fiscal” de acordo com a tabela abaixo (ponto 10.a)

10a.

	Grpo.ClassCont.cli.	Class. Fiscal
Se Europa	02	4
Se Extracomunitário	03	5
Se Portugal	01	1

11. No separador “Funções do parceiro” acrescentar o comercial. Colocar “RV” quando o comercial está na ACC Portugal e “ZF” quando estiver noutra local.

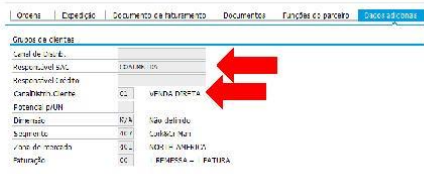
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Enriquecimento de BPs	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 12/03/2021

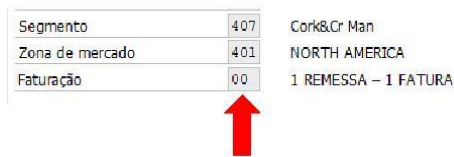
**Enriquecimento de BPs**


12. No separador “Dados adicionais” preencher “Responsável SAC” e “CanalDistrib.Cliente” que é sempre “01” (venda direta).



13. Ainda no separador “Dados adicionais” preencher “Dimensão”, “Segmento”, “Zona de mercado” se tiver informação.

14. O campo “Faturação” define se o cliente quer 1 fatura por 1 remessa. Se for o caso colocar “00”.



15 Para terminar, carregar no ícone 

APÊNDICE 32 - OPL Análise erros IDOCs

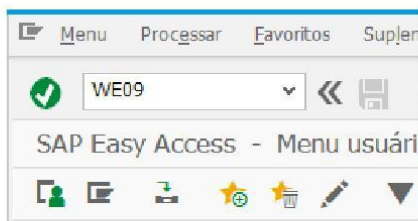
OPL-\_\_\_/\_\_\_

ONE POINT LESSON (OPL)

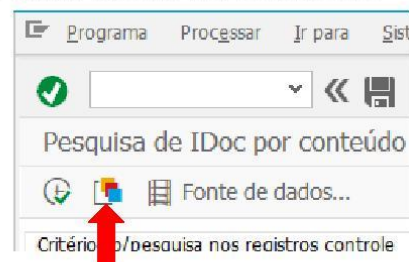
Tema:	Análise Erros IDOCs	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 12/03/2021

Análise Erros IDOCs

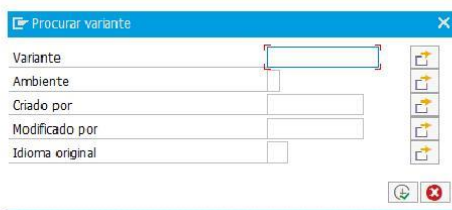
1. Aceder à transação WE09



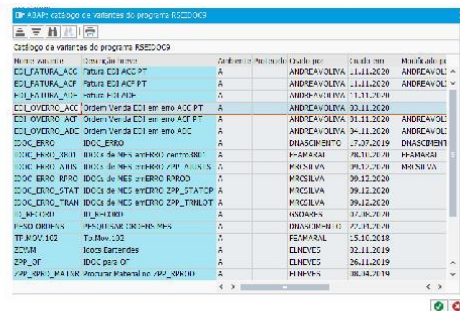
2. Chamar variante "EDI\_OVERRO\_ACC"



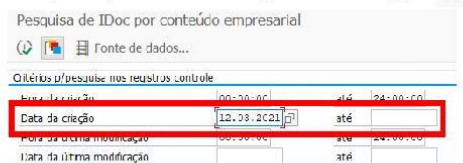
2a. Limpar campos e carregar



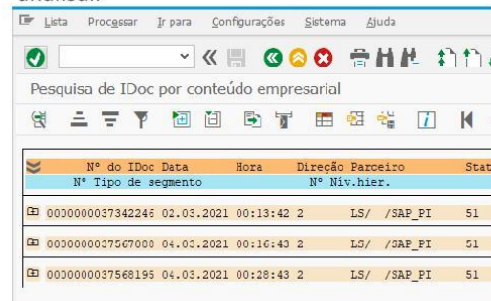
2b. Selecionar a variante



3. Preencher intervalo de datas para as quais queremos os registos e carregar



4. Aqui podemos ver todos os IDOCs com erros. Duplo clique no que queremos analisar.



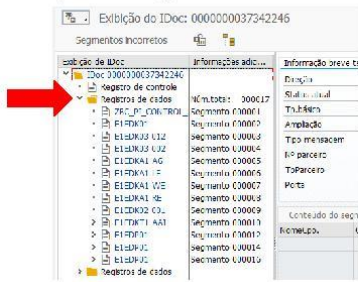
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Análise Erros IDOCS	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 12/03/2021

Análise Erros IDOCS

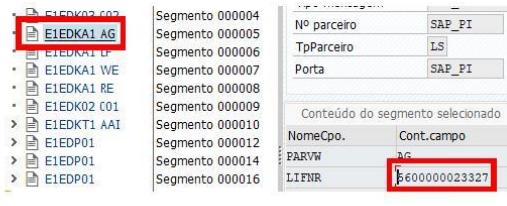
5. Expandir “registro de dados”



6. O segmento “E1EDKA1 AG” diz respeito ao emissor da ordem.

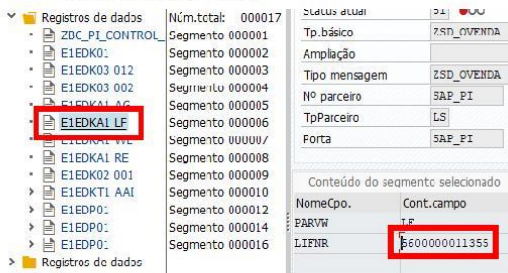


7. Devemos verificar a que BP está associado o numero GLN pesquisando no excel na pagina dos GLNs

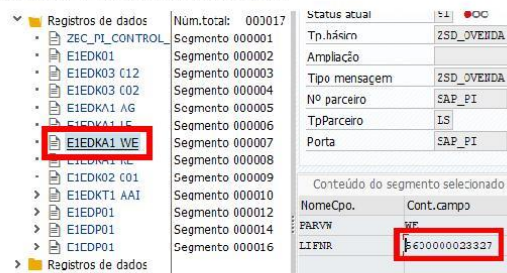


8. Temos que o GLN está atribuído à loja BCM - BRICOLAGE, SA (ALMADA)

9. O próximo campo “E1EDKA1 LF” diz respeito ao fornecedor da ordem. Não é necessário verificar.



10. O próximo campo “E1EDKA1 WE” diz respeito ao receptor da ordem. Verificar também na tabela dos GLNs



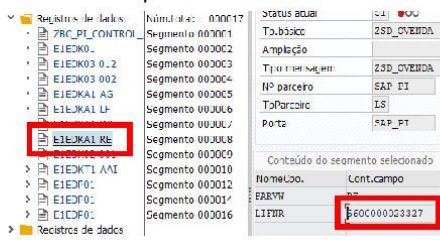
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

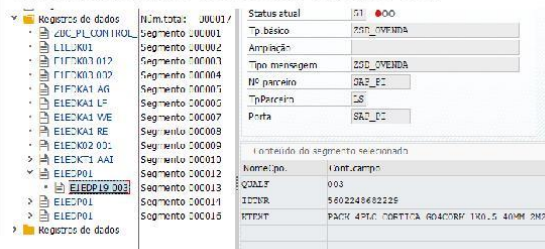
Tema:	Análise Erros IDOCS	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 12/03/2021

**Análise Erros IDOCS**

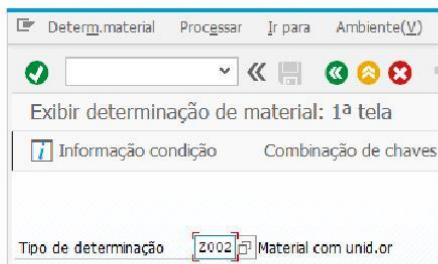
11. O campo "E1EDKA1 RE" tem a ver com a entidade a qual vai ser faturada a ordem. Pesquisar na tabela GLNs



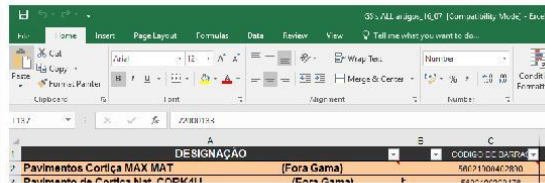
12. Os campos "E1EDP01" são as linhas da encomenda. É necessário expandi-los.



13. Em cada item temos o numero do código de barra. Devemos abrir uma nova janela SAP com a VB13. E colocar como tipo de determinação "Z002".



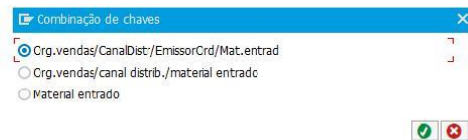
14. No excel com a lista de materiais pesquisar o EAN na coluna "Código de barras"



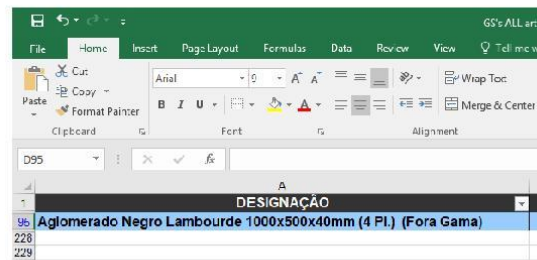
15. Existem 2 opções:

- O EAN é o mesmo para vários materiais
- O EAN é único

No caso de ser para vários utilizar a primeira opção da janela abaixo. Se único utilizar o segundo.



NOTA: No caso do artigo pedido estar fora de gama ou anulado ignorar o erro no IDOC.



OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Análise Erros IDOCS	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 12/03/2021

**Análise Erros IDOCS**

ERRO	SOLUÇÃO
Algum GLN no pedido é diferente do tabelado no Excel	Pedir configuração correta do GLN na VOE4. Enviar email para Carina Cardoso
O EAN do material não está atribuído ao BP	Fazer atribuição do material ao BP na transação VB11 + Emissor Ordem
O EAN do material não existe em SAP	Fazer atribuição do material na transação VB11
Loja não existente em SAP	Pedido de abertura de loja
EAN não existe em SAP e descontinuado	Ignorar linha com esse artigo (Se a OV tiver mais que essa linha deve ser aberto incidente para desconsiderar essa linha)

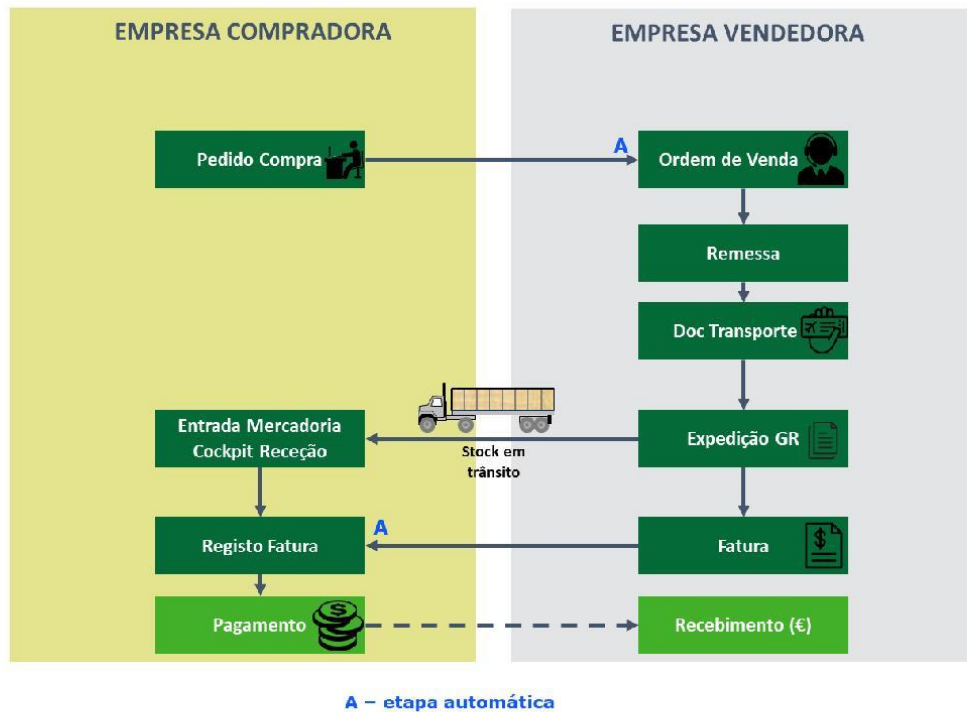
### APÊNDICE 33 - OPL Pedidos Intercompany

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

#### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Pedidos InterCompany	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 17/03/2021

1. Os pedidos InterCompany seguem o esquema abaixo. Do lado da ACC como empresa vendedora apenas temos de seguir aos passos que nos dizem respeito.



OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

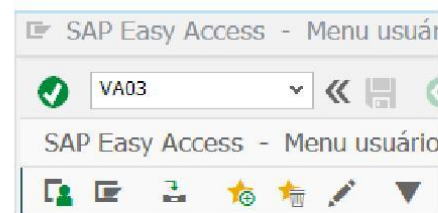
**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Pedidos InterCompany	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 17/03/2021

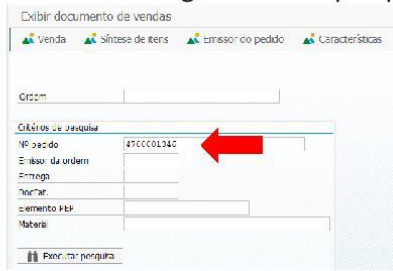
**Pesquisa do pedido**

1. Temos duas opções:
  - Aceder à transação VA05
  - Aceder à transação VA03

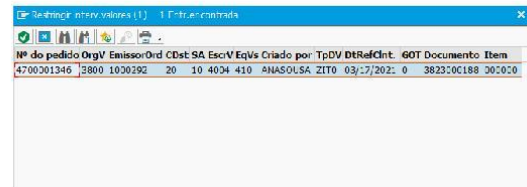
2. Pela VA03. Aceder à VA03



3. Colocar o Nº Pedido de compra (Inicia sempre por 47) do cliente no campo Nº Pedido e carregar executar pesquisa.



4. Na janela que surge fazer duplo clique no pedido.



5. O procedimento seguinte é igual a uma encomenda normal.

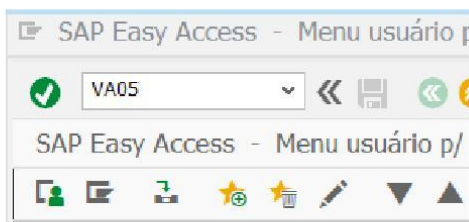
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

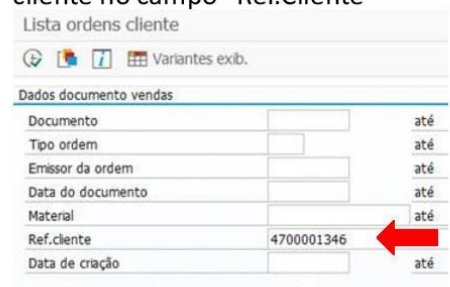
Tema:	Pedidos InterCompany	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 17/03/2021

**Pesquisa do pedido**

1. Alternativamente. Utilizar a VA05.



2. Colocar o numero do pedido do cliente no campo "Ref.Cliente"

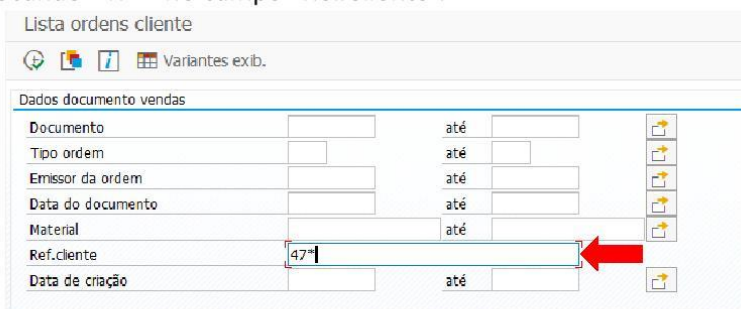


3. O numero da OV encontra-se na coluna "Doc.Vendas". Duplo clique para aceder

Referência de cliente	Data doc.	lipo doc.vendas	Doc.vendas
4700001346	03/17/2021	ZTTD	38230301.68

4. O procedimento seguinte é igual a uma encomenda normal.

**NOTA:** Utilizando a VA05 é possível exibir todos os pedidos InterCompany colocando "47\*" no campo "Ref.Cliente".



ACC.824

Pág. 3/1

## APÊNDICE 34 - OPL Solicitação nota crédito/débito

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

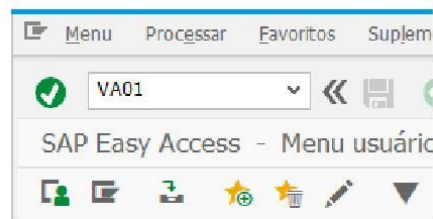
### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Solicitação de Notas de Crédito ou Débito	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 18/03/2021

#### Solicitação de Notas de Crédito ou Débito

1. O Processo de solicitação de Nota de Débito/Crédito origina sempre de uma fatura.

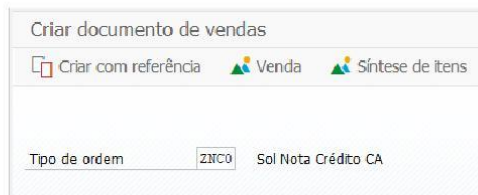
2. Entrar na transação VA01



3. No tipo de ordem utilizar:

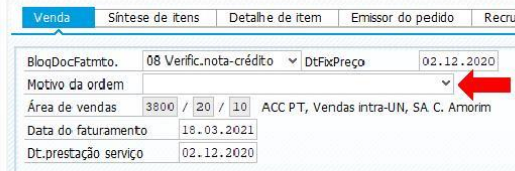
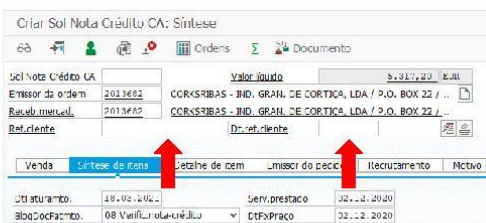
- ZNCO para nota de crédito
- ZND0 para nota de débito

4. Clicar em “Criar com referência” e no separador “DocFat.” colocar o nº da fatura no campo “Doc.faturamento”



5. No campo “Ref.Cliente” colocar o nº da fatura e no campo “Dt.ref.cliente” colocar a data de emissão da fatura

6. Preencher o motivo da ordem no separador “Venda”



OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_


**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Solicitação de Notas de Crédito ou Débito	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 18/03/2021

**Solicitação de Notas de Crédito ou Débito**

7. Verificar que o campo “ BloqDocFatmto.” no separador “Síntese de itens” está preenchido com:

- 08 para nota de crédito
- 09 para nota crédito

8. Gravar alterações 

APÊNDICE 35 - OPL Integração custos fornecedor em doc. transporte

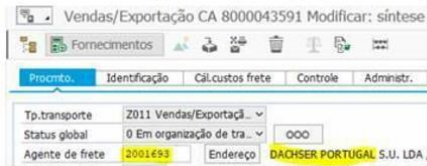
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

ONE POINT LESSON (OPL)

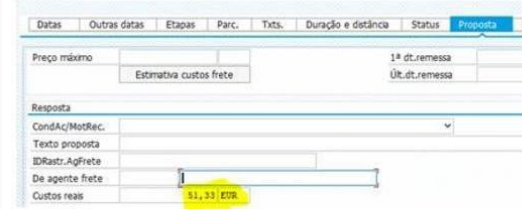
Tema:	Integração custos fornecedor em doc. transporte	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 24/03/2021

Integração custos fornecedor em doc. transporte

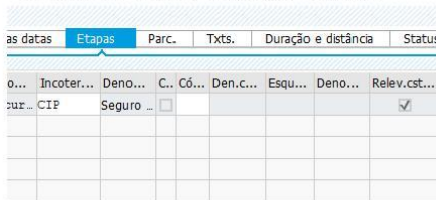
1. A integração de custos é feita no momento da criação do Doc. Transporte. Preencher o Agente de Frete (ex.DACHSER)



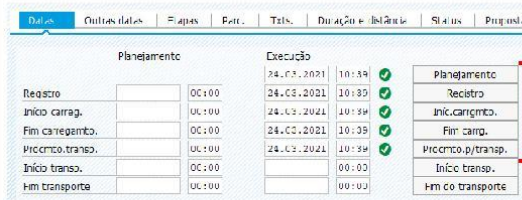
2. Preencher no separador "Proposta" o campo "Custos reais". Com o valor do frete sem os 10% extra.



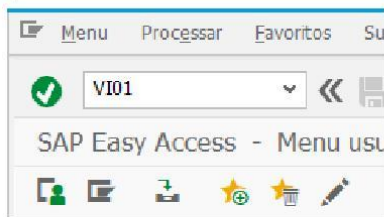
3. No separador "Etapas" verificar que o Incoterm está preenchido e temos o pisco  na coluna "Relevante para frete". No caso de ser EXW/FOB, retirar este pisco e não se integra o custo.



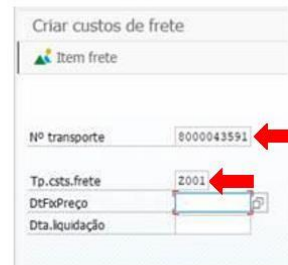
4. Selecionar os 5 processos até "procmt.p/transporte" no separador "Datas"



5. Aceder à transação VI01. Necessário sair da Criação/Modificação do DT primeiro



6. Preencher o Nº Doc. Transporte e colocar Z001 no campo "Tp.csts.frete" e carregar Enter



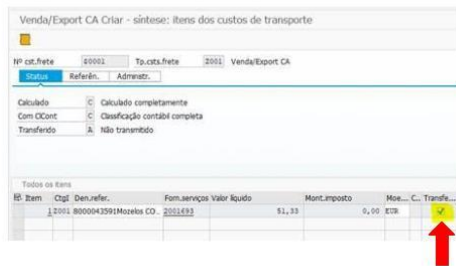
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_


**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Integração custos fornecedor em doc. transporte	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 24/03/2021

Integração custos fornecedor em doc. transporte

7. Colocar o pisco na coluna



8. Gravar alterações  aparecerá a mensagem abaixo no canto inferior esquerdo.

 Os custos de frete 8000044624 serão gravados

9. Responsabilidades nas tarefas de acordo com o agente de frete:

- DACHSER - Custo no Doc. Transp . + VI01 (SAC)
- TNT - Custo no Doc. Transp . (APA) + VI01 (SAC)

Nota: No caso da TNT, o SAC deve aceder aos doc. transportes no dia a seguir ao carregamento e confirmar que o custo está colocado. Depois, aceder à VI01 para integrar.

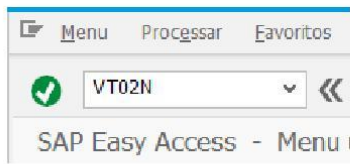
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Integração custos fornecedor em doc. transporte	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 24/03/2021

**Estornar custos fornecedor em doc. transporte**

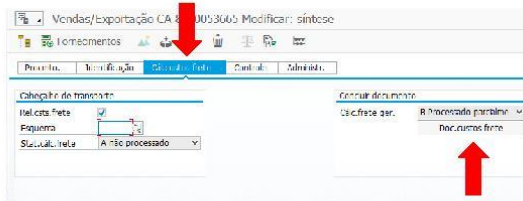
1. Aceder à transação VT02N colocar o Nrº Documento de transporte do qual queremos estornar os custos transporte



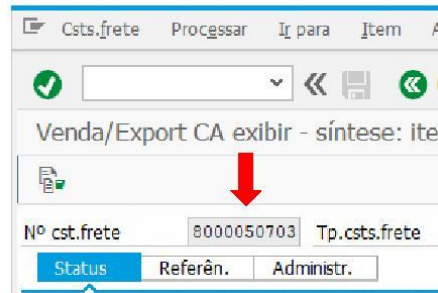
2. Remover todos os piscos menos o de "Planejamento" e gravar no icone



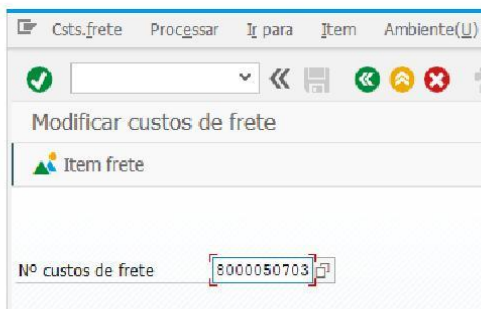
3. Na tab. "Cál.custos frete" carregar no botão "Doc.custos frete"



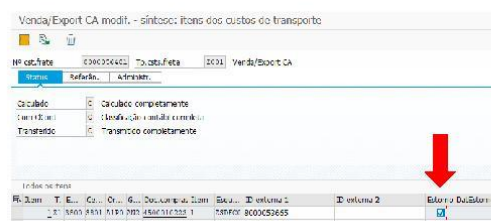
4. Copiar o nº cst. frete



5. Aceder à transação VI02 colar e carregar ENTER



6. Colocar o piscos na coluna estorno e gravar



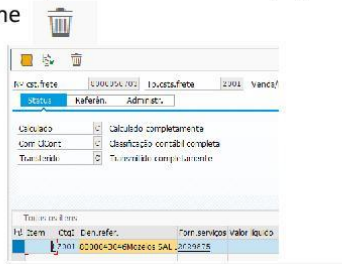
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

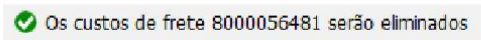
Tema:	Integração custos fornecedor em doc. transporte	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 24/03/2021

Estornar custos fornecedor em doc. transporte

7. Voltar à transação VI02 com o mesmo numero, selecionar a linha e apagar no icone



8. Aparecerá no canto inferior esquerdo a mensagem



APÊNDICE 36 - OPL Relatórios registo info em massa

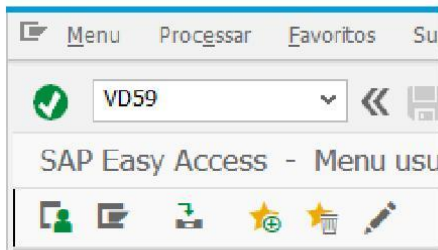
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

ONE POINT LESSON (OPL)

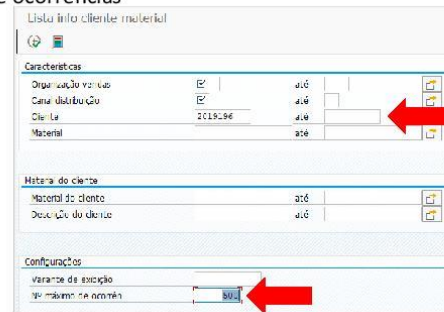
Tema:	Relatórios Registo-Info em massa	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 24/03/2021

Relatórios Info em massa

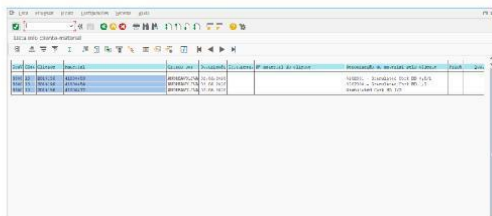
1. Utilizando a transação VD59 podemos obter uma lista de materiais atribuídos a um certo BP. Aceder à transação VD59



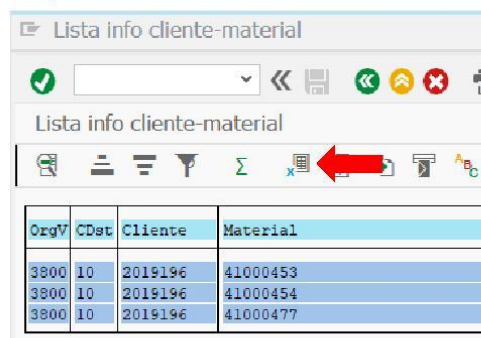
2. Preencher “Organização vendas” e “Canal distribuição”, colocar o numero do BP no campo “cliente” e remover o numero no campo “Nº máximo de ocorrências”



3. Obtemos uma lista de todos os materiais associados ao BP



4. Carregando em é possível exportar a lista para Excel



## APÊNDICE 37 - OPL Consolidações

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

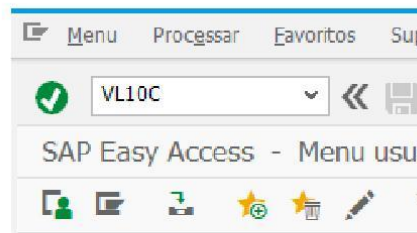
### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Consolidações	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 23/03/2021


### Consolidações

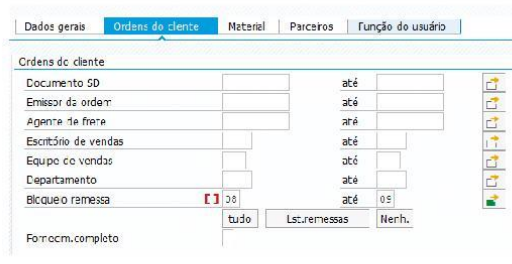
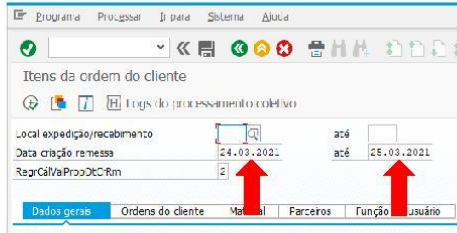
1. Para poder consolidar é necessário ter a verificação de disponibilidade feita.


2. Aceder à transação VL10C



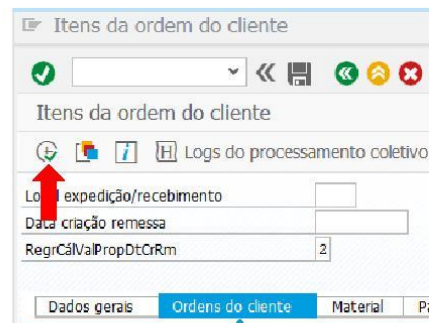
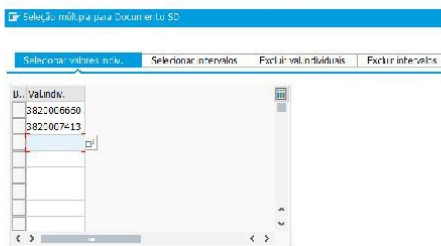
3. Apagar as datas no campo "Data criação remessa"

4. No separador "Ordens do cliente" e no ícone  na primeira linha.



5. Colocar os números das OV's a consolidar e carregar 

6. Carregar em 



ACC.824

Pág. 1/1

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

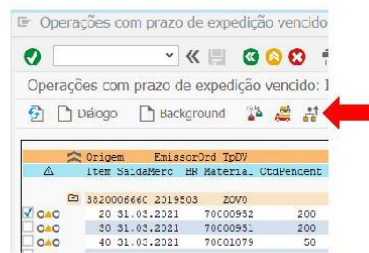
Tema:	Consolidações	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 23/03/2021

**Consolidações**

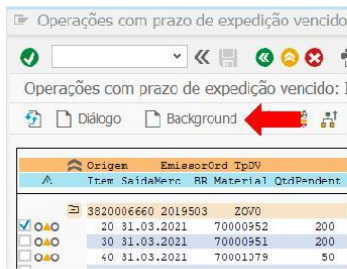
7. Selecionar as linhas a incluir na consolidação.

Origem	EmissorOrd	IpDV	Item	SaídaMerc	BF	Material	QtdPendent	UMB	Qtd.acum.	UV
3820006660 2019503 ZOVO										
<input type="checkbox"/>	20	31.03.2021	70000952	200	PL		200	PL		
<input type="checkbox"/>	30	31.03.2021	70000951	200	PL		200	PL		
<input type="checkbox"/>	40	31.03.2021	70001079	50	PL		50	PL		
<input type="checkbox"/>	50	31.03.2021	70001079	100	PL		100	PL		
3820007413 2019503 ZOVO										
<input type="checkbox"/>	20	05.04.2021	70000953	50	PL		50	PL		
<input type="checkbox"/>	30	05.04.2021	70001079	100	PL		100	PL		
<input type="checkbox"/>	40	05.04.2021	70000951	200	PL		200	PL		

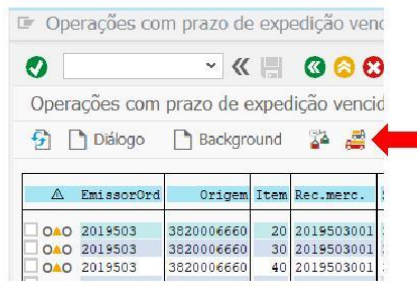
8. Carregar no botão



9. Carregar em "Background"



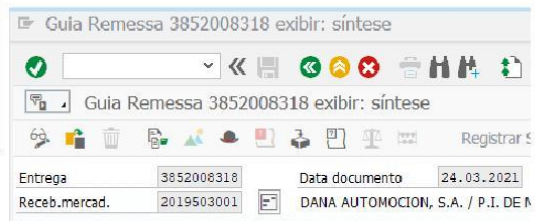
10. Carregar em



11. Aparecerá o numero da Remessa na coluna "Doc. SD"

QtdPendent	UMB	Qtd.acum.	Doc.SD	Item
200	PL	200		
200	PL	200		
50	PL	50		
100	PL	100		
50	PL	50		
100	PL	100		
200	PL	200		
0	PL	0	3852008317	10
0	PL	0	3852008317	20
0	PL	0	3852008318	10
0	PL	0	3852008318	20
0	PL	0	3852008318	30

12. Duplo clique no nr da remessa que criamos. E apenas teremos de fazer o processo normal de uma GR.



NOTA: Se aparecerem 2 remessas diferentes ver página seguinte

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Consolidações	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 23/03/2021

**Correção erros e verificação campos**

1. Primeiro apagar a(s) Remessa(s) geradas anteriormente.

2. Seguir os pontos da OPL "Verificação de campos OV"

3. Voltar a fazer o processo de consolidação

## APÊNDICE 38 - OPL E-Supply – Gestão de Contactos

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

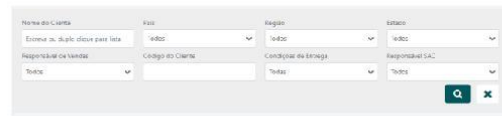
Tema:	E-Supply – Gestão de Contactos	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 29/03/2021

### Consulta dados do cliente

1. Na página clientes do E-supply podemos ver uma lista dos clientes existentes




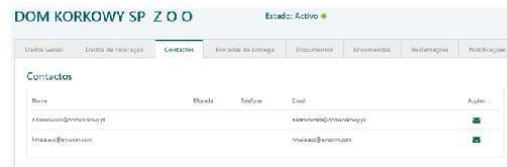
2. No cabeçalho vemos os filtros possíveis. É possível pesquisar por nome do cliente/ nº BP SAP no campo “Nome do cliente”




3. Fazendo clique num cliente vemos as informações associadas.



4. O separador “Contactos” contem os contactos que receberão notificações. Carregando no símbolo  podemos ver que notificações recebem.



5. As notificações a enviar aparecerão com 



OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

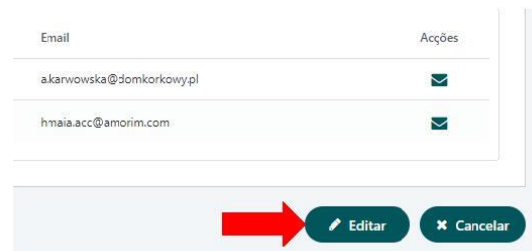
**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	E-Supply – Gestão de Contactos	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 29/03/2021

**Gestão de emails e notificações por cliente**

1. Ainda no separador “Contactos” na consulta de cliente. É possível modificar os contactos e notificações.

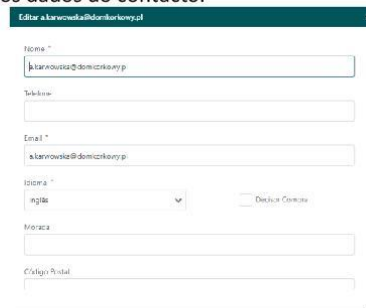
2. Carregar “Editar”



3. Em “Novo Contacto” podemos adicionar um novo email/Morada/Telefone.



4. À direita de cada contacto temos 3 símbolos. O primeiro abre uma janela onde podemos editar os dados do contacto.



5. No segundo podemos alterar as notificações que o contacto recebe..



6. O mais à direita elimina o contacto.

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	E-Supply – Gestão de Contactos	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 29/03/2021

**Falhas comuns no envio de notificações**

1. Os horários de envio das notificações são os seguintes:

2. Se a data de impressão da OV for superior em 20 dias à data de criação não enviará automaticamente.

3. O BP está mal enriquecido: Tem de estar aberto na empresa 3800 e ter os dados de vendas e distribuição preenchidos.

4. O cliente não possui email atribuído no E-supply ou esse email não tem o pisco para envio da notificação

5. O email para o qual queremos enviar a notificação foi atualizado após impressão da OC

6. O PDF para enviar não se encontra nos ANEXOS em SAP

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

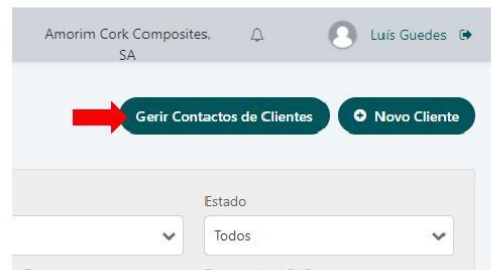
Tema:	E-Supply – Gestão de Contactos	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 29/03/2021

**Atualização em massa de contactos**

1. Clicar em “Clientes”



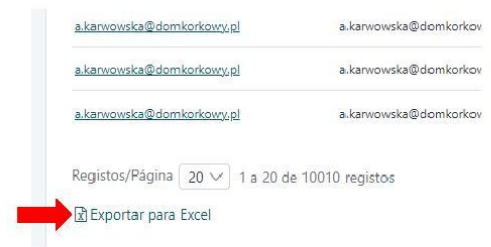
2. Ir a “Gerir Contactos de Clientes”



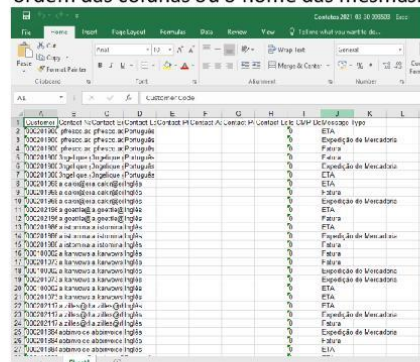
3. Podemos Importar ou Eliminar contactos em massa



4. No fundo da página temos opção para exportar para Excel a lista de contactos, podendo esta ser filtrada por tipo de mensagem anteriormente.



5. Fazer as alterações necessárias ou manter apenas os contactos a remover sem alterar a ordem das colunas ou o nome das mesmas.



6. Manter apenas os contactos que deseja alterar ou eliminar tendo cuidado de verificar o tipo de mensagem que deseja alterar.

ACC.824

Pág. 4/1

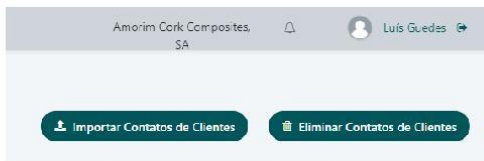
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

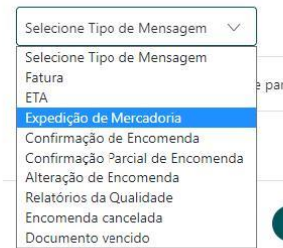
Tema:	E-Supply – Gestão de Contactos	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 29/03/2021

**Atualização em massa de contactos**

7. Carregar ficheiro Excel escolhendo a opção apropriada.



8. Escolher o tipo de mensagens a editar.



APÊNDICE 39 - OPL E-Supply – Logística e Expedição

OPL-\_\_\_/\_\_\_

ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	E-Supply – Logística e Expedição	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 30/03/2021

Consulta de OCs

1. Na página “Encomendas” temos a lista de todas as OCs criadas.



2. Podemos filtrar utilizando os campos no topo.

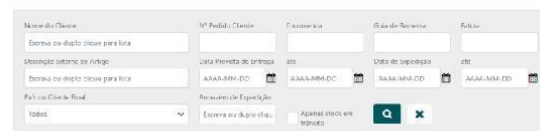


Consulta de GRs

1. Na página “Logística e Expedição” podemos obter uma lista de todas as GRs existentes.



2. Podemos filtrar utilizando os filtros no topo.



## APÊNDICE 40 - OPL Pedidos Intercompany 3rd Party

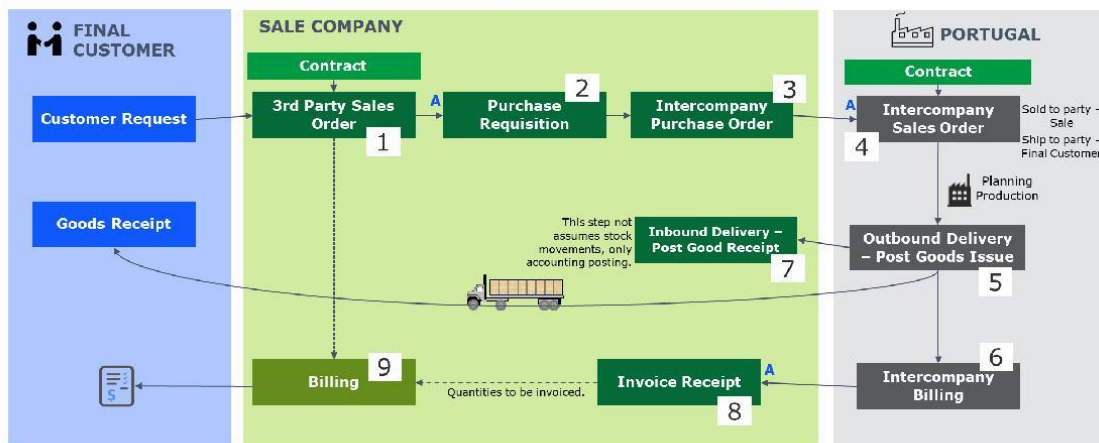
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Pedidos Intercompany 3rd Party	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 29/03/2021

### Pedidos Intercompany 3rd Party

1. O processo intercompany 3rd party segue o esquema em baixo.



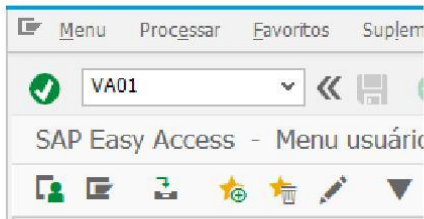
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

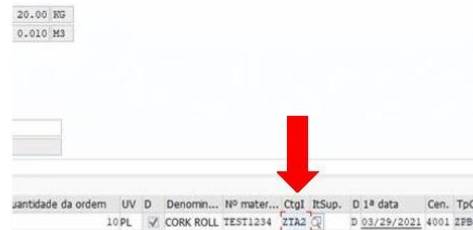
Tema:	Pedidos Intercompany 3rd Party	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 29/03/2021

**Pedidos Intercompany 3rd Party – Lado Empresa Compradora**

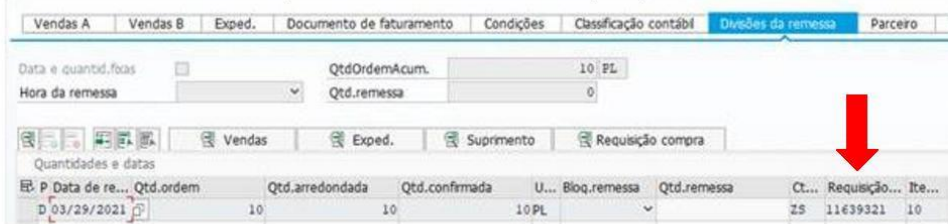
1. Aceder a transação VA01



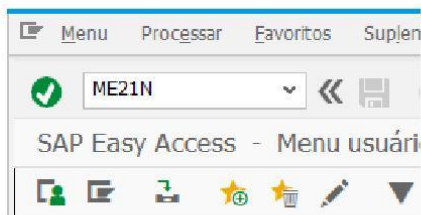
2. Criar OV e mudar para ZTA2 a categoria do item



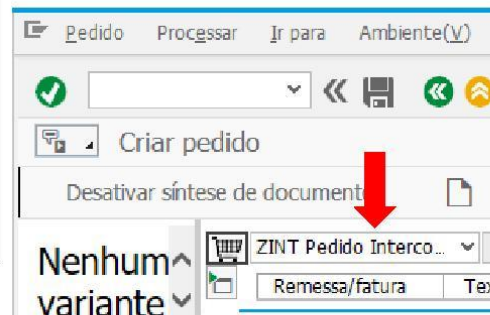
3. Gravar a OV. Criará automaticamente requisição de compra. No separador divisões de remessa aparecerá o numero da requisição.



4. Aceder à transação ME21N



5. Selecionar tipo de pedido ZINT




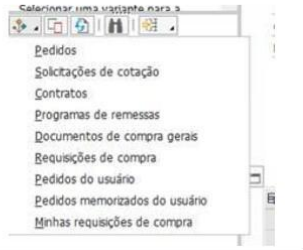
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

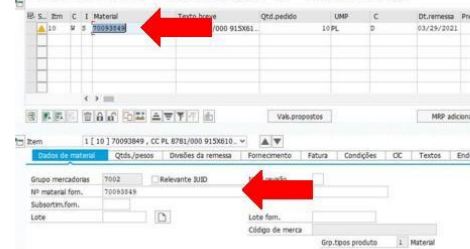
Tema:	Pedidos Intercompany 3rd Party	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 29/03/2021

**Pedidos Intercompany 3rd Party – Lado Empresa Compradora**

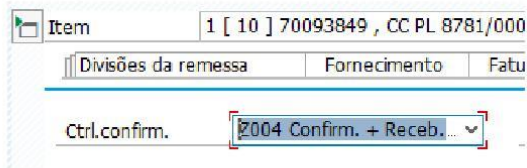
6. Carregar no símbolo  e selecionar “Requisições de Compra”



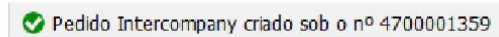
7. Garantir que o nº material do fornecedor é igual ao nº material



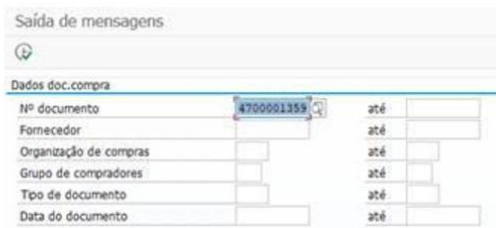
7. No separador “Confirmações” colocar chave Z004



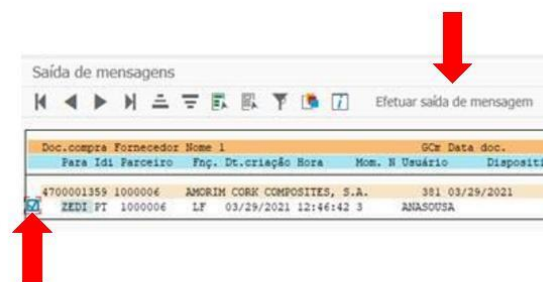
8. Gravar pedido de compra.



9. Aceder à transação ME9F e colocar nº da requisição de compra no campo “Nº documento”



10. Efetuar saída de mensagem



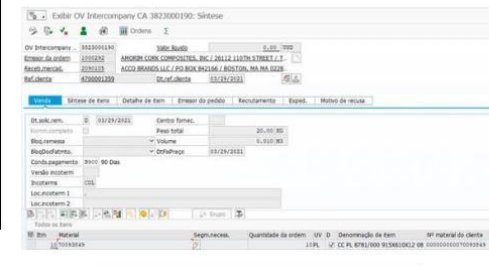
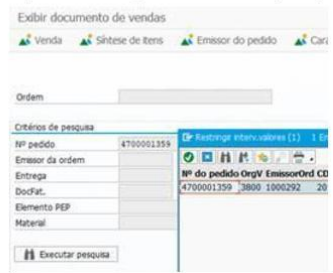
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

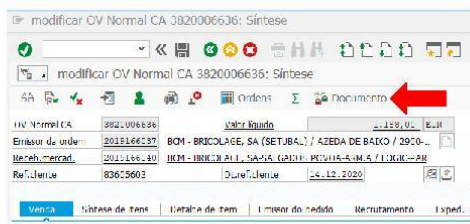
Tema:	Pedidos Intercompany 3rd Party	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 29/03/2021

**Pedidos Intercompany 3rd Party – Lado Empresa Vendedora**

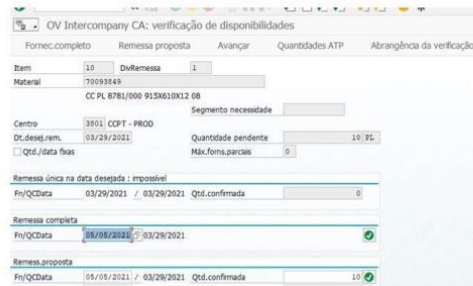
1. Na transação VA03 colocar nº pedido no campo e carregar “Executar pesquisa”.
2. Verificar que os campos Centro, Itinerário e preço estão preenchidos



3. Fazer verificação de disponibilidade

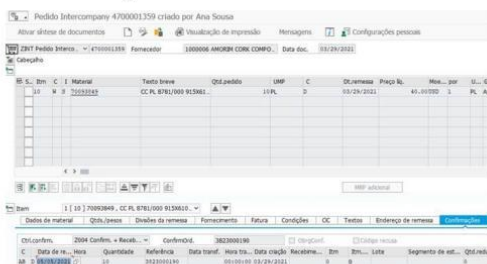


4. Verificar que está OK



**Pedidos Intercompany 3rd Party – Lado Empresa Compradora**

1. Aparece a data confirmada no separador “Confirmações”



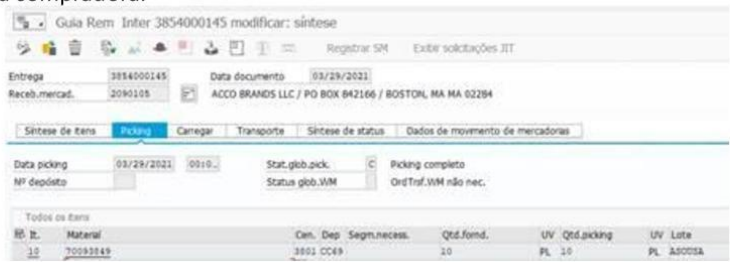
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Pedidos Intercompany 3rd Party	
Responsabilidade:	Luis Guedes	Data: 29/03/2021

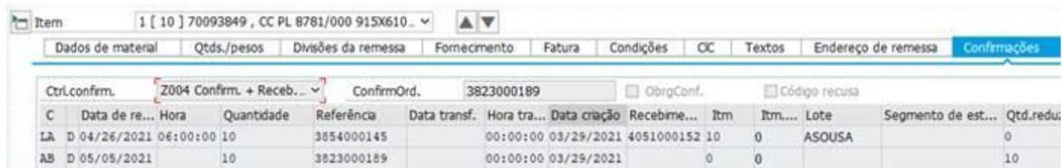
**Pedidos Intercompany 3rd Party – Lado Empresa Vendedora**

1. Depois de expedir a mercadoria, vai aparecer a linha de recebimento no pedido de compra da empresa compradora.



**Pedidos Intercompany 3rd Party – Lado Empresa Compradora**

2. Dá-se entrada virtual do lado da empresa compradora para depois ser possível faturar ao cliente final.



## APÊNDICE 41 - OPL Consulta de cotação transportadoras

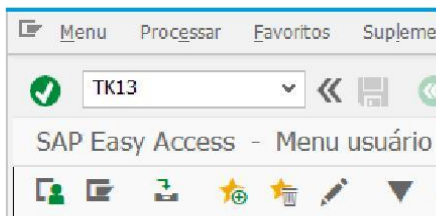
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

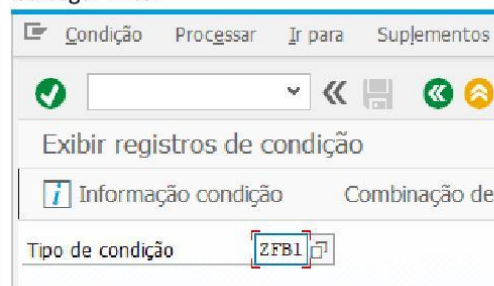
Tema:	Consulta cotações transportadoras	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 06/04/2021

### Consulta cotações transportadoras

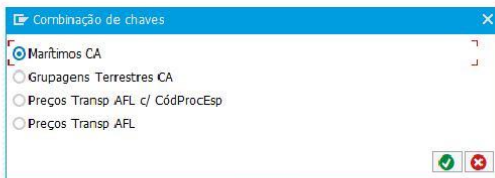
1. Aceder à transação TK13



2. No tipo de condição preencher ZFB1. Carregar Enter

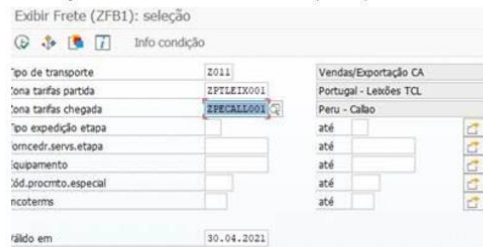


3. Selecionar "Marítimos" ou "Grupagens" (Apenas esses são válidos para a ACC)



4. Tipo de transporte = Z011 Vendas/Exportação CA  
Zona de tarifa de partida e chegada devem ser preenchidas (Começar a escrever a cidade de origem e destino respetivamente).

Ex: Cotação entre Leixões e Callao (Peru)



5. Neste caso surgem todos os prestadores de serviço (transportadoras) que fazem esse trajeto e respetivas cotações:

Id.	Fl.	Nome	Mont.	Unid.	por	UM	R.	C.	Vál.	até	C.	Condiç.	Escala	Textos
22	200735	HAPAG-LLOYD AG	1.020,00	EUR	B				01.04.2021	30.04.2021				
22	200735	HAPAG-LLOYD AG	1.020,00	EUR	B				01.04.2021	30.04.2021				
22	200735	HAPAG-LLOYD AG	1.020,00	EUR	B				01.04.2021	30.04.2021				
22	200735	ORIENT OVERSEA CON.	2.370,00	EUR	B				01.04.2021	30.04.2021				
22	200735	ORIENT OVERSEA CON.	2.370,00	EUR	B				01.04.2021	30.04.2021				
22	200735	ORIENT OVERSEA CON.	2.370,00	EUR	B				01.04.2021	30.04.2021				

6. Notar que os mandantes também podem ter condições adicionais (A soma de todas as condições e o montante que aparece no documento de transporte)

Id.	Fl.	Denominação	Mont.	Unid.	por	UM	Cód. elem.	Escala	Textos
		ZFB1	1.020,00	EUR					
		ZF33 THC Origem	220,00	EUR					
		ZF51 Peak Season Su...	150,00	EUR					
		ZF40 Marine Fuel Rec...	40,00	EUR					
		ZF14 CamerSeefee-D	10,00	EUR					
		ZF17 Emisões BL	100,00	EUR					

ACC.824

Pág. 1/1

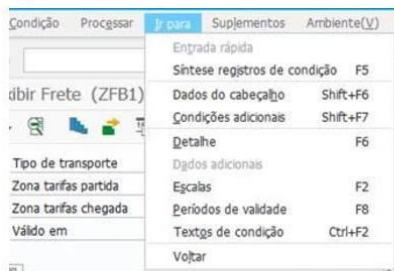
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

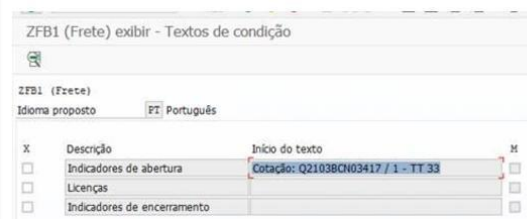
Tema:	Consulta cotações transportadoras	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 06/04/2021

**Consulta cotações transportadoras**

7. Podemos também consultar textos da condição. Menu “IR para” – “Textos de condição”



8. Surge o numero da cotação, por exemplo:



9. No caso de não sabermos a zona de tarifa, no menu da pesquisa, podemos colocar uma zona de tarifa de partida e de chegada aleatória. Carregar em **Info condição** Temos um ecrã onde podemos listar as cotações em sistema.



## APÊNDICE 42 - OPL Tipificação textos em observações DT

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

## ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Tipificação de textos em Observações DT	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 12/04/2021

## Tipificação de textos em Observações DT

1. De forma a melhorar a comunicação entre SAC, APA/Avenida, DT, foram definidos alguns TIPOS DE TEXTOS que devemos começar a usar no texto OBSERVAÇÕES DT (enriquecido a nível do BP).

2. Notas:

- Este texto não deve conter: Notas, asteriscos, outro tipo de informação que não esteja enquadrada nos diferentes tipos de informação.
- Os diferentes grupos de texto devem ser separados com Enter.

**ARM:** informações para APA/Avenida. Deve ser colocada sempre na 1ª \*parte do texto.

- Indicar se é para pesar mercadoria (**se aplicável**)

- Se GRANULADO, colocar a informação de como é para ser faturado (**preenchimento obrigatório granulados**).

- Faturar pela báscula ou pelo packing list da produção (**preenchimento obrigatório granulados**)

- Indicar exceções de faturação a nível de embalagem (ex. quando for volumes soltos) – se aplicável

**SAC:** informações para serviço a clientes

**DESPACHANTE:** informações para o despachante.

Colocar se é despacho ou DS (**preenchimento obrigatório**)

Se tem FITO, colocar data de marcação (**se aplicável**)

**TRANSPORTADOR:** informação relativa ao transportador.

**FATURAÇÃO:** informação a passar à área de faturação (Sr. Fernando Baptista)

**EXEMPLO:**

Antes:	Depois:
<p>FACT. E DOCUMENTOS LEGALIZADOS PELA ARAB PORTUGUESE CHAMBER OF COMMERCE. DS E EUR1-MENCIONA NR. PALETES IMP: B/L MENCIONA APENAS DE CAIXAS B/L MENCIONA 14 DIAS GRATIS. 3 ORIGINAIS DO B/L. IMPORTANTE: MENCIONAR EM TODOS OS DOCUMENTOS, INCLUSIVE FITOSSANITARIO; EL-SHENNAWY IMPORT PERMIT NR (PEDIR CLIENTE). DESTINO: ALEXANDRIA EL DEKHEILA CARREGAR VIA MSC-NEC.AUTORIZAÇÃO. SOLICITAR- 14 DIAS DEMURRAGE FREE! EUR1-INGLES OU BILINGUE. DOCS: BOLETIM DE ANÁLISE. CERT. FUMIGAÇÃO + CERT. FITOSSANITÁRIO, MARCAR INSPEÇÃO FITO PARA: XX/XX. APA-AS ETIQUETAS DAS CAIXAS DEVEM ESTAR VISÍVEIS, ESPECIALMENTE JUNTO À PORTA DO CONTENTOR. IMP:PACKING LIST-MENCIONA NR. CAIXAS E PALETES (... CXS EM ... PALETES) SÓ ACEITA CONT. 20'. -CARREGAR BORRACHA EM PALETES DEPT.FACT:ENVIAR CÓPIA DOCUMENTOS ORIGINAIS PARA ELSHENNAWYTRADING@HOT MAIL.COM ANTES DE ENVIAR POR DHL. 3 ORIGINAIS DA FACTURA, PACKING LIST E B/L DOCUMENTOS SÃO ENVIADOS PARA CASA DO CLIENTE (ENDEREÇO FATURAÇÃO). SAC. PARA ESTE CLIENTE SÓ CONTENTORES 20' 1521 - VÃO 140 CXS EM 1X20': 10 PA C/ 8 CXS + 10 PA C/ 6 CXS. CONDIÇÕES PAGAMENTO: CAD APROVAR FRETE COMO CIF NAS RTS.COPIA VALOR PARA OCARGA.</p>	<p>ARM: AS ETIQUETAS DAS CAIXAS DEVEM ESTAR VISÍVEIS, ESPECIALMENTE JUNTO À PORTA DO CONTENTOR.</p> <p>SAC: SÓ CONTENTORES 20' 1521 - VÃO 140 CXS EM 1X20': 10 PA C/ 8 CXS + 10 PA C/ 6 CXS. CONDIÇÕES</p> <p>DESPACHANTE/DOCS: MARCAR INSPEÇÃO FITO PARA: XX/XX. DS BOLETIM DE ANÁLISE. CERT. FUMIGAÇÃO + CERT. FITOSSANITÁRIO, EUR1-MENCIONA NR. PALETES. B/L – 3 ORIGINAIS. MENCIONA APENAS NR CAIXAS + 14 DIAS GRATIS. EUR1-INGLES OU BILINGUE. FACT. E DOCUMENTOS LEGALIZADOS PELA ARAB PORTUGUESE CHAMBER OF COMMERCE. MENCIONAR EM TODOS OS DOCUMENTOS, INCLUSIVE FITOSSANITARIO; EL-SHENNAWY IMPORT PERMIT NR (PEDIR CLIENTE). DESTINO: ALEXANDRIA EL DEKHEILA. CARREGAR VIA MSC-NEC.AUTORIZAÇÃO</p> <p>FATURAÇÃO: PACKING LIST-MENCIONA NR. CAIXAS E PALETES (... CXS EM ... PALETES). ENVIAR CÓPIA DOCUMENTOS ORIGINAIS PARA ELSHENNAWYTRADING@HOT MAIL.COM ANTES DE ENVIAR POR DHL. 3 ORIGINAIS DA FACTURA, PACKING LIST E B/L DOCUMENTOS SÃO ENVIADOS PARA CASA DO CLIENTE (ENDEREÇO FATURAÇÃO). CONDIÇÕES PAGAMENTO: CAD</p>

ACC.824

Pág. 1/1

## APÊNDICE 43 - OPL Controlo de atrasos

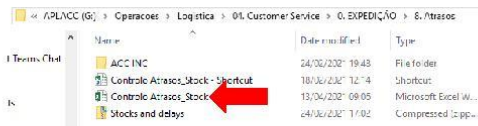
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

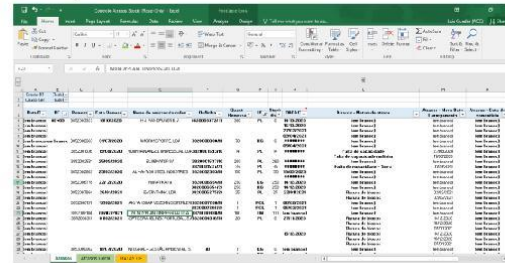
Tema:	Controlo de Atrasos	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 13/04/2021

### Controlo de Atrasos

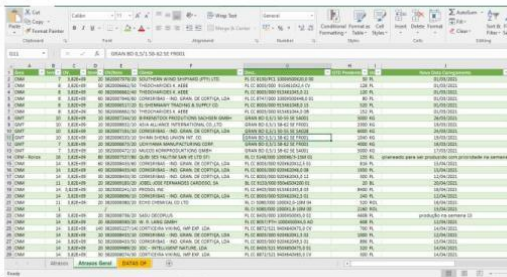
1. A ferramenta de controlo de atrasos encontra-se no caminho:  
G:\Operacoes\Logistica\04. Customer Service\0. EXPEDIÇÃO\8. Atrasos



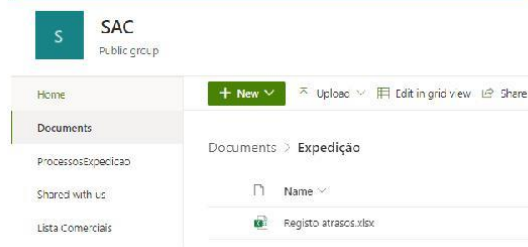
2. A folha "Atrasos" apresenta os atrasos de produção e stock com Guia de Remessa criada. A tabela pode ser filtrada como necessário.



3. A folha "Atrasos Geral" dá visão de todos os atrasos em sistema.



4. No SharePoint SAC em Documents – Pasta "Expedição" temos um excel onde registar as comunicações de atrasos a clientes.



5. A tabela deve ser preenchida com a OV e a linha separados por "/", a data da comunicação ao cliente e o Responsável SAC

	OV/LINHA	DATA	RESPONSAVEL SAC	D
68	3820008917/10	07/04/2021	FCOSTA	
69	3820008804/10	08/04/2021	FCOSTA	
70	3823000284/10	08/04/2021	FCOSTA	
71	3823000285/10	08/04/2021	FCOSTA	
72	3823000286/10	08/04/2021	FCOSTA	
73	3823000287/10	09/04/2021	FCOSTA	
74	3820007837/10	08/04/2021	JTENIZ	
75	3820009393/10	12/04/2021	JTENIZ	
76	3820009763/10	09/04/2021	PFONTES	
77	3820009166/10	09/04/2021	PFONTES	
78				
79				

ACC.824

Pág. 1/1

## APÊNDICE 44 - OPL Pedido de compra com base em requisição ZMRP individual

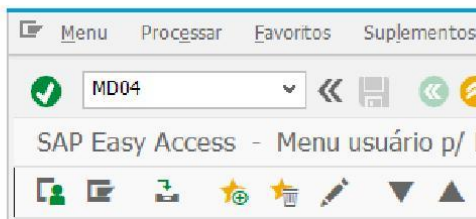
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

### ONE POINT LESSON (OPL)

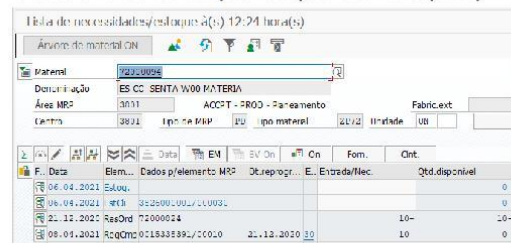
Tema:	Pedido de Compra	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 06/04/2021

### Pedido com base em requisição de compra ZMRP individual

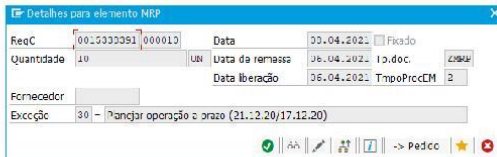
1. Aceder à transação MD04



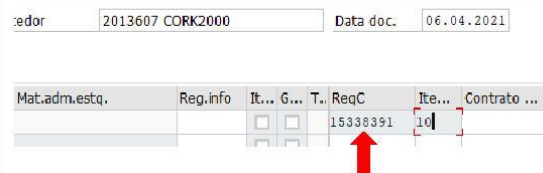
2. Pesquisar pelo “Material”, “Area MRP” e “Centro”. Fazer duplo clique na “ReqCmp”



3. Aparecerá a janela abaixo. Clicar em -> Pedido

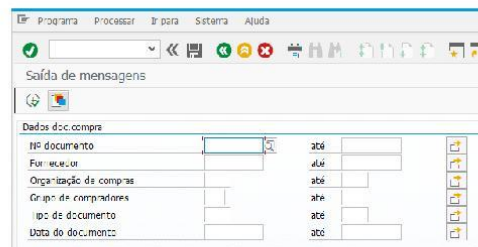


4. No pedido de compra o nº da Req compra/item já vêm preenchidos bem como o material e a quantidade.



5. Gravar pedido.

6. Aceder à transação ME9F



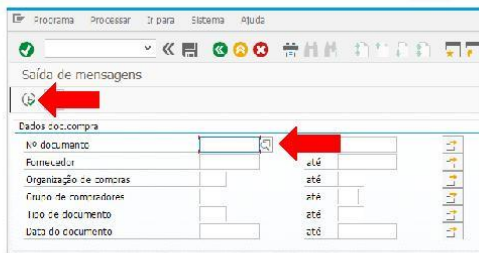
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

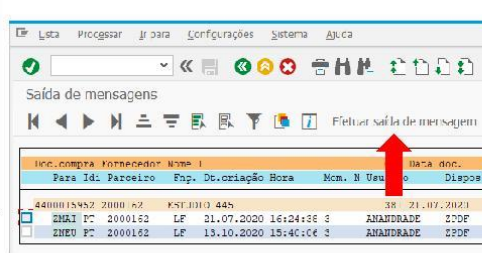
Tema:	Pedido de Compra	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 06/04/2021

**Pedido com base em requisição de compra ZMRP individual**

7. Colocar nº do pedido de compra no campo "Nº documento" e carregar



8. Selecionar linhas e carregar "Efetuar saída de mensagens"



## APÊNDICE 45 - OPL Pedido Intercompany com requisição ZMRP

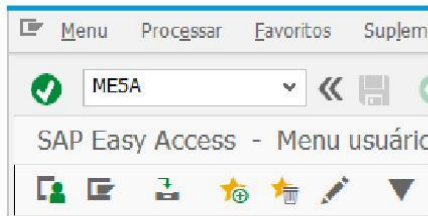
**OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_**

### ONE POINT LESSON (OPL)

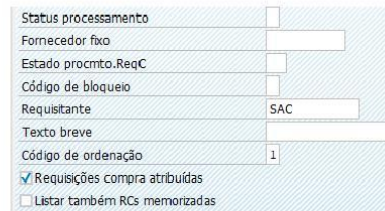
Tema:	Pedido de Compra	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 06/04/2021

### Pedido Intercompany com requisição ZMRP

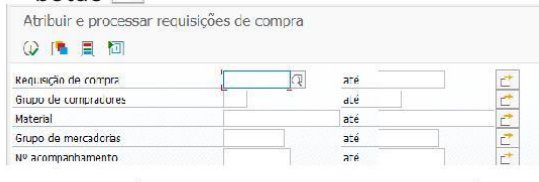
1. Aceder à transação ME5A para obter lista de requisições.



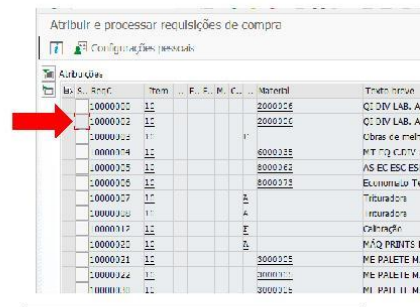
2. É possível filtrar por requisitante preenchendo o campo "Requisitante"



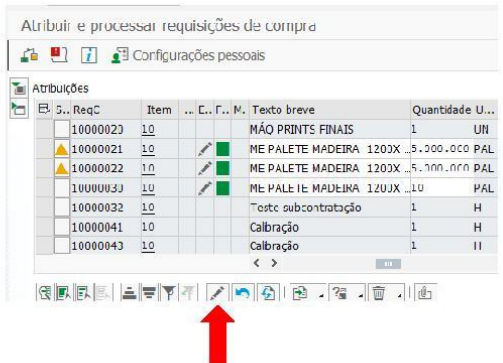
3. Numa nova janela abrir a transação ME57. Colocar o numero da requisição a processar no campo "Requisição de compra ou colocar varias utilizando o botão



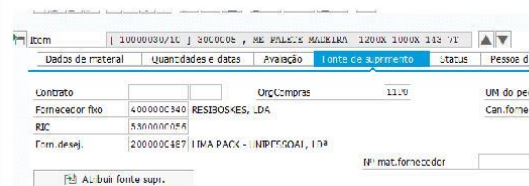
4. Selecionar as requisições a processar.



5. Carregar no ícone do lápis para editar.



6. No separador "Fonte de suprimento" carregar em "Atribuir fonte supr." para obter o fornecedor. Verificar se é o correto.



NOTA: Se existirem vários fornecedores atribuídos temos de escolher 1



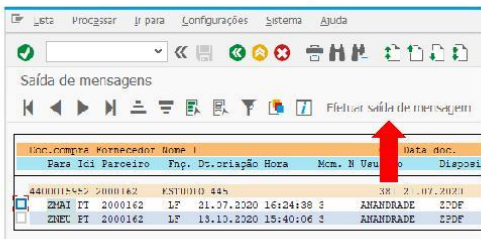
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Pedido de Compra	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 06/04/2021

**Pedido Intercompany com requisição ZMRP**

13. Selecionar linhas e carregar  
"Efetuar saída de mensagens"



APÊNDICE 46 - OPL Pedido intercompany sem requisição

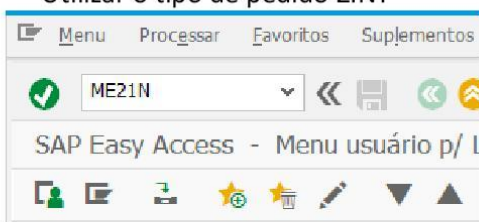
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

ONE POINT LESSON (OPL)

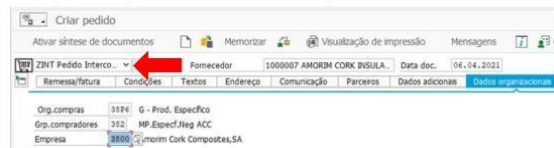
Tema:	Pedido de Compra	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 06/04/2021

Pedido Intercompany sem requisição

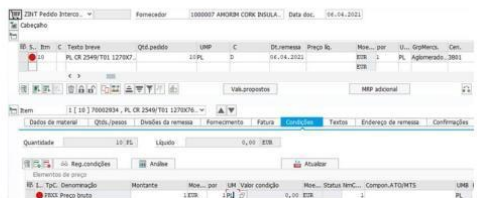
1. Aceder à transação ME21N.  
Utilizar o tipo de pedido ZINT



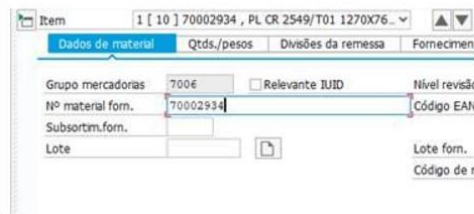
2. Utilizar tipo de ordem "ZINT". Preencher "Fornecedor", "Org.compras", "Grp.compradores" e "Empresa"



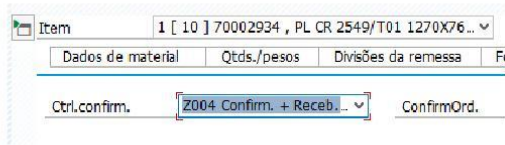
3. Preencher "Material", "Quantidade", "Preço" e confirmar registo Info. Utilizar centro 3801



4. Verificar que o "Nº material forn." está preenchido para cada item.



5. No separador "Confirmações" colocar o código Z004 no campo "Ctrl.confirm."



6. Gravar pedido de compra

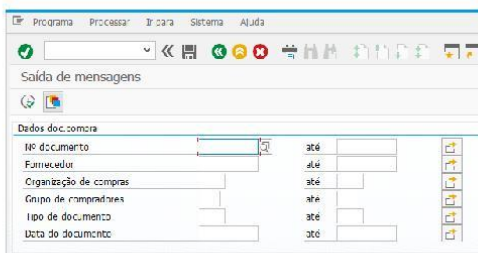
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

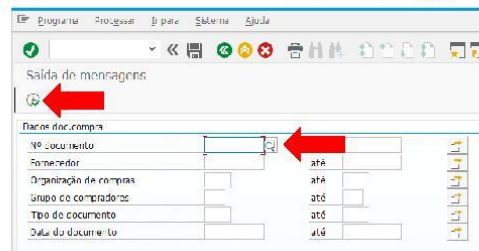
Tema:	Pedido de Compra	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 06/04/2021

**Pedido Intercompany sem requisição**

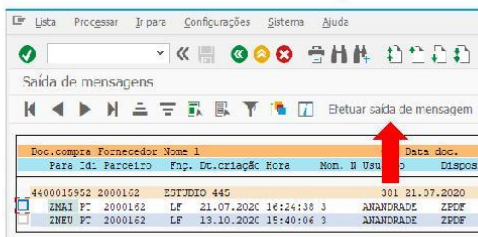
**7. Aceder à transação ME9F**



**8. Colocar nº do pedido de compra no campo "Nº documento" e carregar**



**9. Selecionar linhas e carregar "Efetuar saída de mensagens"**



APÊNDICE 47 - OPL Pedido sem requisição de compra

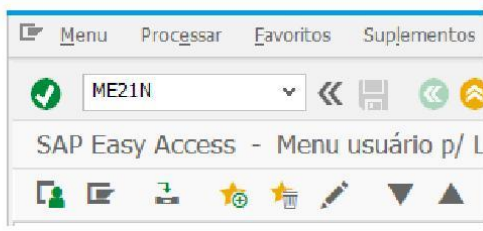
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

ONE POINT LESSON (OPL)

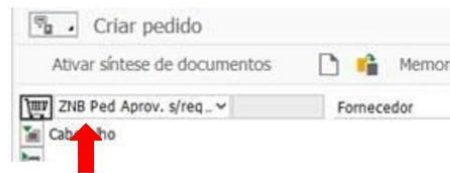
Tema:	Pedido de Compra	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 06/04/2021

Pedido sem requisição de compra

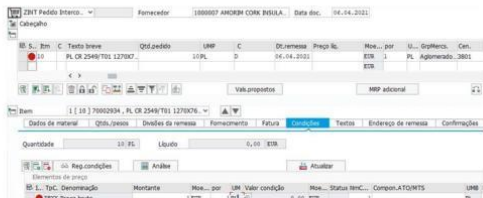
1. Aceder à transação ME21N



2. Utilizar o tipo de ordem ZNB

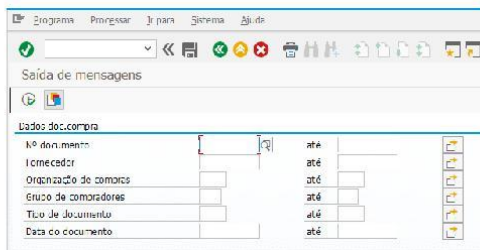


3. Preencher "Material", "Quantidade", "Preço" e "fornecedor". Utilizar centro 3801

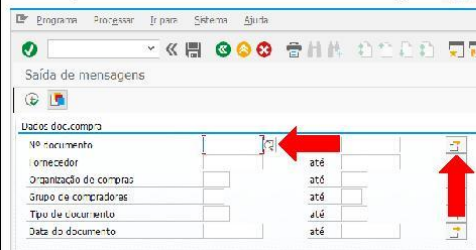


4. Gravar pedido de compra

5. Aceder à transação ME9F



6. Colocar nº do pedido de compra no campo "Nº documento" e carregar



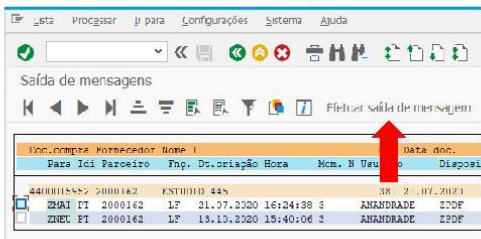
OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ONE POINT LESSON (OPL)**

Tema:	Pedido de Compra	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 06/04/2021

**Pedido sem requisição de compra**

7. Selecionar linhas e carregar  
"Efetuar saída de mensagens"



APÊNDICE 48 - OPL Alteração BP após registo OV

OPL-\_\_\_\_/\_\_\_\_

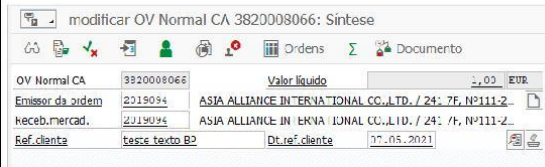
ONE POINT LESSON (OPL)

Tema:	Alteração BPs após criação OVs	
Responsabilidade:	Luís Guedes	Data: 19/05/2021

Alteração BPs após criação OVs

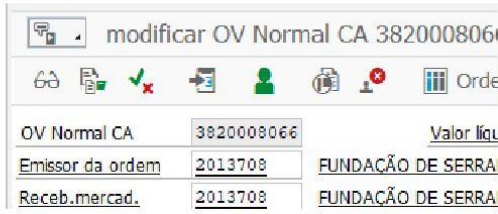
1. Se já existir OV criada para determinado BP e houver alteração (Ex. Condições pagamento, Morada, Etc.), essa alteração não será refletida na OV já criada

2. Aceder à OV pela VA02 e “cortar” o Emissor de ordem e Recebedor de mercadoria.



3. Inserir outro BP aleatório (Apenas para forçar o SAP a ler novas informações). Clicar ENTER até que todas as Janelas desapareçam. Ex. Alteramos para BP Fundação Serralves

4. Voltar a colocar o emissor de ordem inicial (Ex. Asia Alliance) e novamente pressionar ENTER até que todas as janelas desapareçam.



5. Gravar. Com esta alteração o SAP vai obter as novas informações alteradas no BP e transportá-las para a Ordem de venda