



ONBOARDING · TIME COMERCIAL

# TREINAMENTO PROTHEUS

Guia completo de uso da plataforma TOTVS Protheus: cadastro de clientes, orçamentos, pedidos de venda, atalhos e rotinas do dia a dia do comercial.

[Aba Clientes](#)

[Call Center](#)

[Pedido de Venda](#)

[Atalhos & Boas Práticas](#)

# Sumário

Clique em qualquer item para ir direto à seção.

<b>1 · Sobre a Plataforma</b>	<b>3</b>
<b>2 · Acessando a Plataforma</b>	<b>4</b>
<b>3 · Navegação: abrindo as abas de trabalho</b>	<b>7</b>
<b>4 · Aba Clientes</b>	<b>8</b>
4.1 Cadastrando um cliente	9
4.2 Alteração de cadastro	11
<b>5 · Aba Call Center</b>	<b>13</b>
5.1 Inserindo um orçamento	13
5.2 Alterando o orçamento para faturamento	18
5.3 Inserindo um pedido direto	21
<b>6 · Aba Pedido de Venda</b>	<b>23</b>
<b>7 · Atalhos e Outras Ações</b>	<b>25</b>
<b>8 · Correção de Nota</b>	<b>29</b>
<b>9 · Resumo Rápido (cola do dia a dia)</b>	<b>30</b>
<b>10 · Quiz de Fixação</b>	<b>31</b>
<b>11 · Glossário</b>	<b>32</b>

## 1 · Sobre a Plataforma

O **Protheus** (TOTVS) é a principal plataforma utilizada na maioria dos setores do Grupo BBDI. É nele que o comercial realiza praticamente todas as ações com os clientes:

- **Orçamentos** — criação, cotação de frete e envio ao cliente;
- **Pedidos** — inclusão, acompanhamento e correção;
- **Clientes** — cadastro, alteração e consulta de histórico e crédito.

Você vai trabalhar principalmente em **três abas**: **Clientes**, **Call Center** e **Pedido de Venda**. Este guia percorre cada uma delas na ordem do seu fluxo de trabalho real.

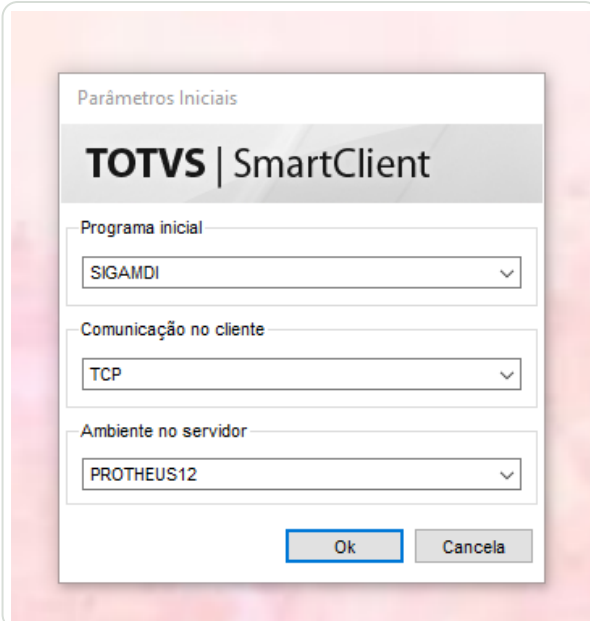
**DICA** **Como usar este material:** siga as seções na ordem na primeira leitura. Depois, use o sumário clicável e a seção [9 · Resumo Rápido](#) como consulta no dia a dia.

## 2 · Acessando a Plataforma

### 1 Parâmetros iniciais (tela de login)

Sempre use estas configurações e clique em **Ok** :

- Programa inicial: **SIGAMD1**
- Comunicação no cliente: **TCP**
- Ambiente no servidor: **PROTHEUS12**



Parâmetros Iniciais

**TOTVS | SmartClient**

Programa inicial

SIGAMD1

Comunicação no cliente

TCP

Ambiente no servidor

PROTHEUS12

Ok Cancela

Tela de parâmetros iniciais — TOTVS SmartClient

### 2 Identificação

Faça login com seu **nome.sobrenome** e a senha padrão, e clique em **Entrar** .



The image shows a login interface for TOTVS. At the top, there is the TOTVS logo, which consists of a blue square with a white circle inside, followed by the text 'TOTVS' in a bold, blue, sans-serif font. Below the logo, the text 'Seja bem-vindo,' is displayed. Underneath, there is a message: 'Identifique-se abaixo para usar a linha de produtos TOTVS Linha Protheus.' The form contains two input fields: 'Usuário' with the text 'melissa.soares' and 'Senha' with a masked password '\*\*\*\*\*'. A link for 'Esqueceu sua senha?' is located below the password field. At the bottom right, there is a blue button labeled 'Entrar'.

Login com usuário e senha

### 3 Seleção de filial e ambiente

Na tela seguinte, selecione a filial em que deseja trabalhar:

- Grupo: **06 – BBDI**
- Filial: **1020 – BB BATERIAS**
- Ambiente: **04 – Estoque/Custos**



Seleção do grupo, filial e ambiente

## Tela inicial

Após entrar, você verá a home do módulo **Estoque/Custos**:



Home do Estoque/Custos

### 3 . Navegação: abrindo as abas de trabalho

Toda a navegação parte do campo **Pesquisar**, no menu lateral esquerdo.

#### 1 Pesquise a aba desejada

No campo de pesquisa, digite o nome da aba que quer abrir (ex.: *Clientes*) e clique na lupa.

A captura de tela mostra um formulário de pesquisa no menu lateral. O formulário é intitulado "TOTVS Linha Protheus." e contém os seguintes campos:

- Data base\*:** Um campo de data com o valor "06/08/2024" e um ícone de calendário.
- Grupo\*:** Um campo de texto com o valor "06" e um ícone de lupa, seguido por um campo de texto com o valor "BBDI".
- Filial\*:** Um campo de texto com o valor "1020" e um ícone de lupa, seguido por um campo de texto com o valor "BB BATERIAS".
- Ambiente\*:** Um campo de texto com o valor "04" e um ícone de lupa, seguido por um campo de texto com o valor "Estoque/Custos".
- Papel de Trabalho:** Um campo de texto com um ícone de lupa e um campo de texto vazio.

Na base do formulário, há dois botões: "Cancelar" e "Confirmar".

Campo Pesquisar no menu lateral

#### 2 Confirme a filial

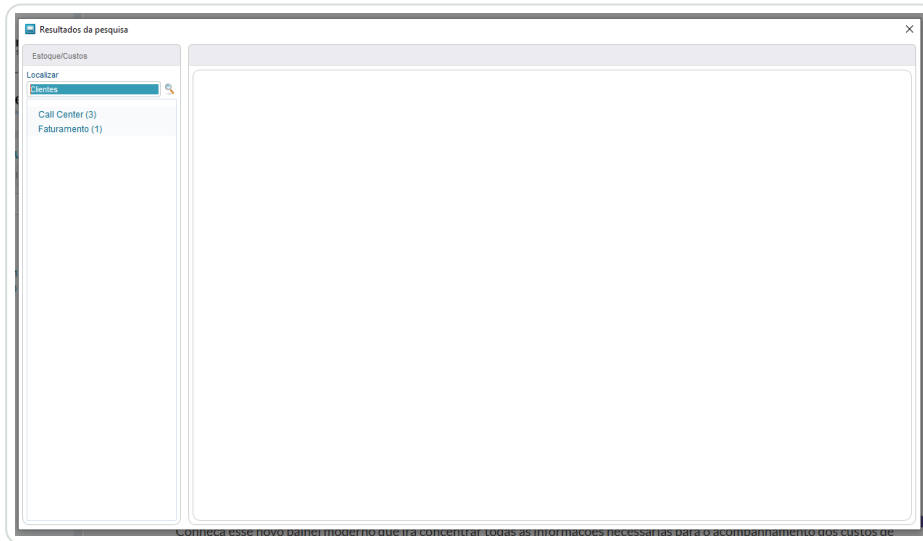
Será aberta uma tela para selecionar em qual filial a aba será aberta. Confirme se é a **1020** e prossiga em **Confirmar**.

A captura de tela mostra o mesmo formulário de pesquisa no menu lateral, mas com o valor "07/08/2024" no campo "Data base\*". Os outros campos permanecem os mesmos: "Grupo\*" com "06" e "BBDI", "Filial\*" com "1020" e "BB BATERIAS", "Ambiente\*" com "04" e "Estoque/Custos", e "Papel de Trabalho" vazio. Os botões "Cancelar" e "Confirmar" estão na base.

Confirmação de data base, grupo, filial e ambiente

## 4 · Aba Clientes

Para abrir, digite **Clientes** em Pesquisar e selecione **Faturamento (1)** → **Cadastros** → **Clientes**:



Resultados da pesquisa — selecione Faturamento (1)



Cadastros → Clientes

Esta é a tela inicial da aba Clientes:

Filial	Código	Loja	Nome	CNPJ/CPF	Estado	Município
01 -EQUIPATECH	000001	01	CIA DO NOTE - TESTE 5	19.100.000/0000-00	SC	ABDON BATISTA
01 -EQUIPATECH	000002	01	SERGIO ZANI VICENTE ME	01.348.629/0001-90	RS	DOM PEDRITO
01 -EQUIPATECH	000003	01	LORANDI- INFORMATICA E PAPELARIA TESTE	68.978.683/0001-90	SP	SAO PAULO
01 -EQUIPATECH	000004	01	FORCA DIGITAL COMERCIO DE PRODUTOS ELETRO E DE	08.289.097/0001-06	RS	PORTO ALEGRE
01 -EQUIPATECH	000006	01	COPPITEL ELETRONICA LTDA	37.999.729/0001-23	DF	BRASILIA
01 -EQUIPATECH	000007	01	JRPH2 SERVICOS DE INFORMATICA	09.813.077/0001-55	RJ	RIO DE JANEIRO
01 -EQUIPATECH	000008	01	BENEDITINOS BAZAR E PAPELARIA LTDA	06.788.843/0001-80	RJ	RIO DE JANEIRO
01 -EQUIPATECH	000009	01	TRYB INFORMATICA LTDA	04.049.182/0001-46	PR	CURITIBA
01 -EQUIPATECH	000010	01	MARLENE OLIVEIRA DOS SANTOS INFO	10.641.666/0001-82	SP	SAO PAULO
01 -EQUIPATECH	000012	01	RR FRANZ COMPUTADORES LTDA	07.867.993/0001-42	RS	SANTA CLARA DO SUL
01 -EQUIPATECH	000013	01	SUL COMPUTER DISTRIB DE PRODUTOS - NAO LOCALIZADO	97.358.253/0001-73	RS	PORTO ALEGRE
01 -EQUIPATECH	000014	01	REINALDO ALVES DA SILVA & TECNOLOGIA LTDA	10.561.459/0001-18	MG	UBERLANDIA
01 -EQUIPATECH	000016	01	APA NET INFORMATICA LTDA	04.020.469/0001-43	DF	BRASILIA
01 -EQUIPATECH	000017	01	TECNEW'S MICRO INFORMATICA LTDA	65.558.140/0001-25	SP	PIRACICABA
01 -EQUIPATECH	000018	01	JOSE ANTONIO SOARES JUNIOR	000.050.497-74	SP	SAO PAULO
01 -EQUIPATECH	000019	01	FABIO ANDRELLA PEREIRA - ME	06.880.236/0001-46	SP	SAO PAULO
01 -EQUIPATECH	000021	01	JANETE PINTO - EPP	10.812.554/0001-47	RS	SANTA MARIA
01 -EQUIPATECH	000022	01	SERGIO LUIS NOGUEIRA MARTINES	000.873.055-26	PR	SAO JOSE DOS PINHAIS
01 -EQUIPATECH	000023	01	MATHEUS INFORMATICA LTDA	03.133.480/0002-38	RS	PANAMBI

Tela inicial da aba Clientes

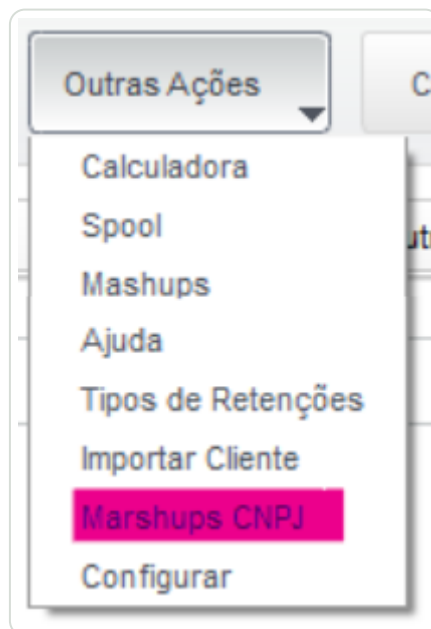
## 4.1 Cadastrando um cliente

Clique em **+ Incluir** e selecione, com dois cliques, a filial **1020** (BB Baterias). O formulário de inclusão será aberto:

Formulário Clientes — INCLUIR

### 1 CNPJ

Digite o CNPJ **sem espaços e sem traços** no campo CNPJ/CPF. Em seguida, puxe os dados do cliente automaticamente em **Outras Ações → Marshups CNPJ**.



Outras Ações → Marshups CNPJ

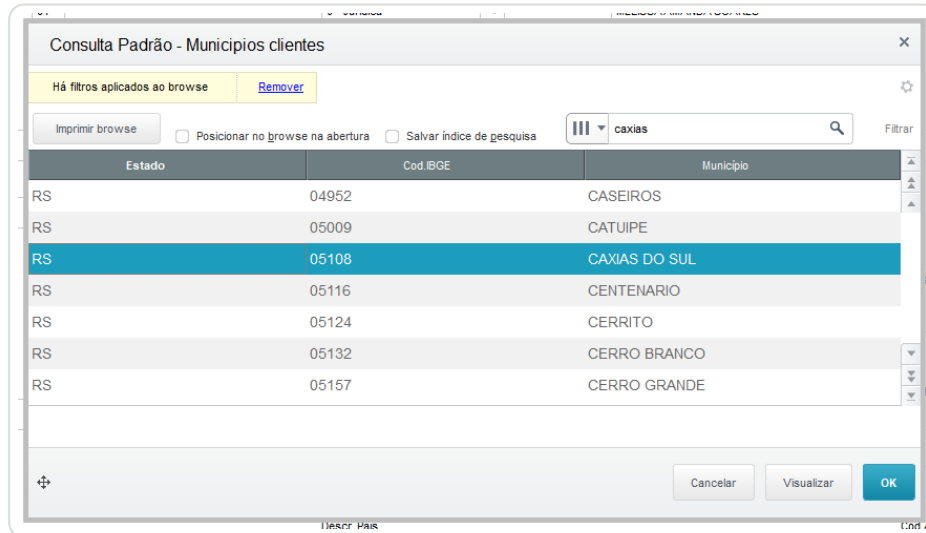
**ATENÇÃO** Se os dados não vierem automaticamente: preencha manualmente todos os campos obrigatórios (marcados com \*), conforme consta no site da Receita Federal.

## 2 Nome e Nome Fantasia

Preencha conforme a Receita Federal.

## 3 Endereço completo

Endereço, Município, Estado e CEP. Para o **código do município**, clique na lupa, busque a cidade e confirme em **OK**.



Consulta Padrão — Municípios

## 4 Campos de contato

- **E-Mail NF** — onde o cliente recebe **nota fiscal, rastreo e boletos**;
- **E-mail Cont.** — e-mail do contato com quem você faz as tratativas;
- **Contato** — nome dessa pessoa.

## 5 Natureza do cliente

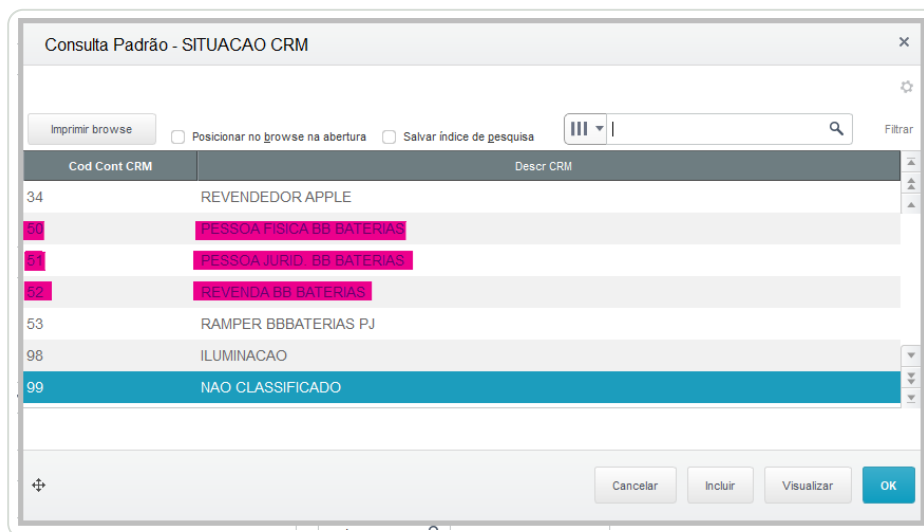
O campo Natureza é **sempre CLI020**.

## 6 Vendedor / UTM

Insira a sua UTM no campo Vendedor — é ela que liga o cliente a você.

## 7 Grupo de Vendas e Grupo Cliente

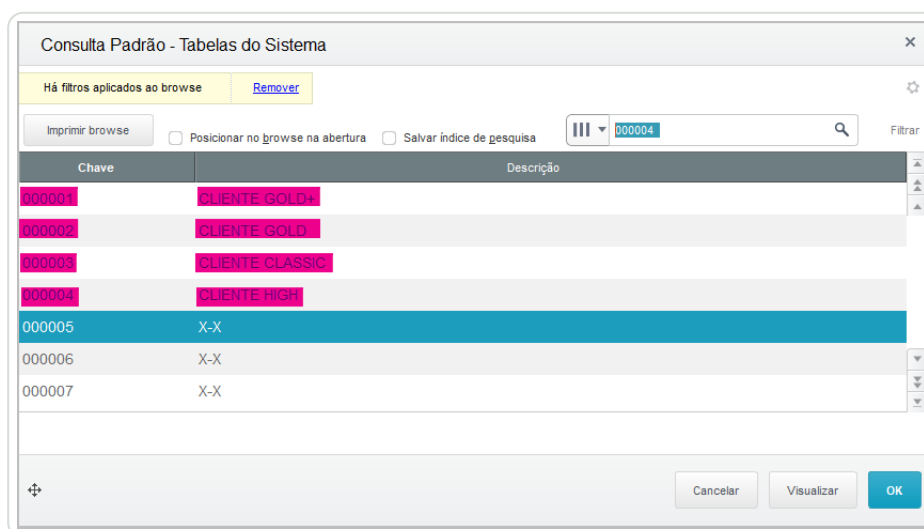
- Cliente **dentro do RS** = **000002** · **fora do RS** = **000003**;
- Em **Grupo Client**, clique na lupa e selecione: Pessoa Jurídica, Pessoa Física ou Revenda BB Baterias.



Consulta Padrão — Situação CRM (Grupo Cliente)

## 8 Buying Power

Ligue para o cliente para conhecer o potencial dele, preencha a planilha e registre o resultado neste campo (ex.: **000001** Cliente Gold+ ... **000004** Cliente High).



Consulta Padrão — classificação Buying Power

## 9 Salvar

Revise tudo e clique em **Salvar**.

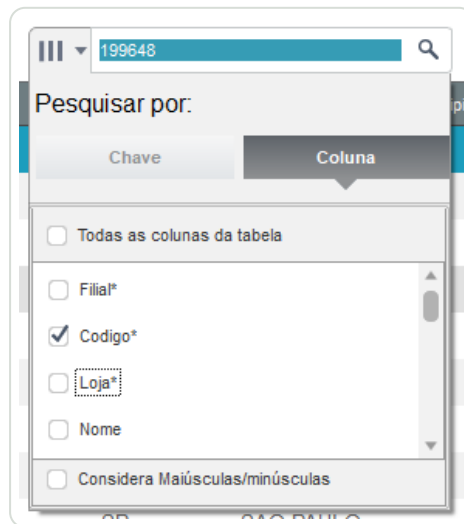
**DICA** **Boa prática:** após salvar, busque o CNPJ do cliente na aba **Call Center** para confirmar que o cadastro foi gravado.

## 4.2 Alteração de cadastro

Use quando o cliente solicitar atualização de endereço (alterado na Receita), e-mail, contato etc.

### 1 Encontre o cliente

No campo de pesquisa, vá em **Coluna** e marque a opção **Codigo\*** (código do cliente). Pesquise.



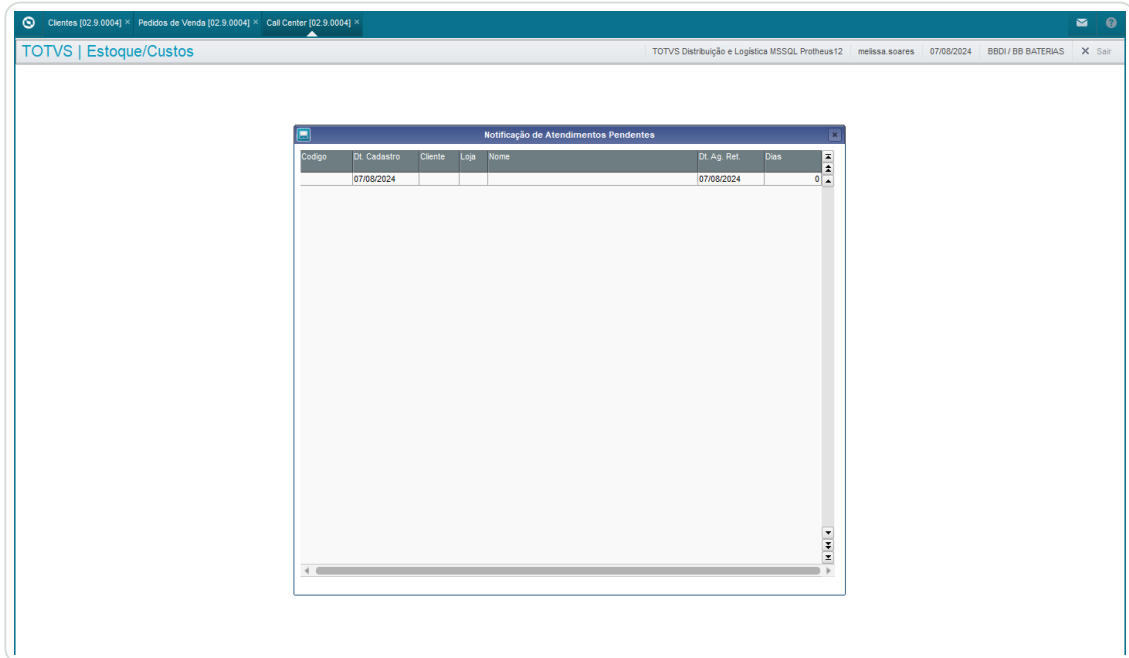
Pesquisar por → Coluna → Codigo\*

## 2 Altere e salve

Selecione o cliente, clique em **Alterar**, ajuste os dados necessários e finalize em **Salvar**.

## 5. Aba Call Center

Ao abrir o Call Center, aparece a tela de **retornos pendentes** (atendimentos a retomar) — basta fechar e seguir para o trabalho.



Notificação de Atendimentos Pendentes

### 5.1 Inserindo um orçamento

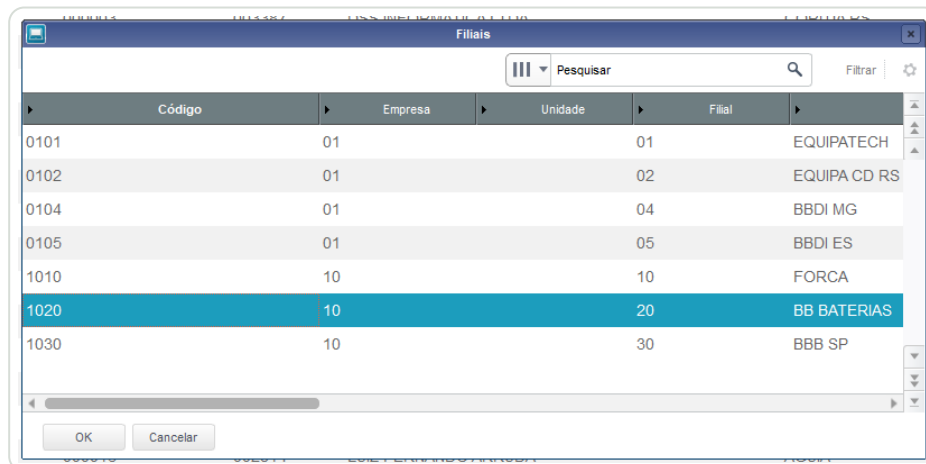
O orçamento é enviado ao cliente **antes de fecharmos a venda**. Ele consolida produtos, valores, impostos e as opções de frete:

ORÇAMENTO: 018837		Página 1/1					
		Validade: 22/08/2024					
 <b>BB BATERIAS SOLUCOES EM ENERGIA E INFORMATICA LTDA</b> Endereço: R Sergio Jungblut Diesterich, 850 Comp.: UN 10 Bairro: Sarandi Cidade: Porto Alegre UF: RS CEP: 91.060-410 CNPJ: 44.504.839/0001-32 Telefones: Capitais e regiões metropolitanas: 4000,1860 - Demais Localidades: 0800,448,8080							
Data de Emissão: 19/08/2024 Transportadora: MOTOBOY OLIVEIRA PS LTDA Vendedor: Douglas Figueiro Operador: douglas,figueiro Cond. Pgto.: 28 DDL Forma Pagamento: BOLETO FATURADO							
Cliente/Loja: 272810/01 Razão Social: MULTISAT SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS LTDA Endereço: R PEREIRA FRANCO 347 Bairro: SAO JOAO Município: PORTO ALEGRE UF: RS CNPJ: 01.956.397/0001-52 Insc. Estadual: Telefone: (51) 2121-9000							
Item	Produto	Descrição	Prz Entrega	Qtd.	Vir. Unit.	Vir.Item+Imp	
01	BB11-DE120	BAT NOT DELL MSY1K	PRONTA ENTREGA	1	178,84	178,84	
						Sub-total	178,84
						Frete	12,10
						ICMS-ST	0,00
						Total	190,94
<b>Cotação de Frete para Entrega</b> Indique a melhor opção abaixo para lhe atender							
Valor Frete	Dias Entrega	Transportadoras					
12,10	0	04 - MOTOBOY					

Exemplo de PDF de orçamento gerado pelo Protheus

## 1 Inclua o atendimento

Clique em **+ Incluir** e selecione a filial **1020 – BB Baterias**, confirmando em **OK**.



Seleção de filial do atendimento

Item	Produto	DESC. PDP	SL	Quantidade	Preço Unit.	Va Item	MC	Desconto	DesconCluste	Valor Desc.	Tp Operacao	Desc. Liber?	Va
01				1,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00			

Totais		Impostos	
Valor Mercadoria	0,00	Descontos	0,00
Acréscimo	0,00	Valor do Frete	0,00
Despesas	0,00	Total do Pedido	0,00
Sufra	0,00		

Tela de atendimento (Televendas)

## 2 Informe o código do cliente

Preenchendo o campo **Cliente**, os principais dados são puxados do cadastro automaticamente.

Dados do cliente carregados no atendimento

## 3 Forma e condição de pagamento

**Forma Pgto:** **BFT** (Boleto Faturado) ou **DIT** (Depósito Bancário/Pix). As condições seguem o valor da compra:

Condição	Faixa de valor	Código (Condição)
21DD	Sem valor mínimo	003
28DD	De R\$ 101 até R\$ 600	004
35DD	De R\$ 601 até R\$ 999	018
20/40/60	De R\$ 1.000 até R\$ 2.999	021
30/60	A partir de R\$ 3.000	011

**ATENÇÃO** Regra de ouro: orçamentos são **SEMPRE** passados para 28DD. Para prazos maiores, **consultar** antes.

#### 4 Vendedor (UTM) e Operação

O campo **Vendedor** é a sua UTM — puxa automaticamente se o cliente já está na sua carteira; caso contrário, **não esqueça de preenchê-la**. Em **Operação**, selecione **2 – Orçamento**.

#### 5 Adicione os produtos (atalho **F4**)

Pressione **F4** para abrir a **Consulta de Estoque**. No campo **Aparelho Compatível**, digite o código do produto (ex.: **BB11-DE080**) e pesquise.

Consulta de Estoque (F4)

Código	Descrição	Filial EQ 01	Filial EQ 98	Filial 1020	Filial SP	Filial MG
BB11-DE080	BAT NOT DELL N4010 N5110 J1KND	58	100	44	140	18
BB11-DE080-H	BAT NOT DELL INSPRON 13R 14R 15R 17R HI	18	361	23	76	0

Filial	Pedido	Emissão	Quantidade
0101	465738	31/12/2023	69
0101	485582	19/08/2024	1
0102	059973	14/08/2023	49
0102	128431	19/08/2024	1

Código	Descrição	Ped. Compra	Filial	Qtd. Entrega	Previsão
BB11-DE080	BAT NOT DELL N4010 N5110 J1KND	000556	0101	1600	01/10/2024
BB11-DE080	BAT NOT DELL N4010 N5110 J1KND	000551	0101	1800	31/08/2024

Resultado: estoque por filial, reservados e previsões de entrega

**CONCEITO Pai e Filho:** quando um produto tem variações dele mesmo (células, cor, voltagem...), o código principal é o **pai** (ex.: **BB11-DE080**, 6 células) e as variações são os **filhos** (ex.: **BB11-DE080-H**, 9 células). Nessa tela você também vê **quantas unidades temos em estoque** e, em **Previsão de Entrega**, quando chega nova carga.

## 6 Inclua o item no orçamento

Dê **dois cliques** sobre o produto desejado para adicioná-lo. Dê **Enter** e **sempre** informe **01** no campo Sit. (**SIT 01**) — as descrições do produto são puxadas automaticamente. Para adicionar mais itens, pressione a **seta para baixo** ↓.

## 7 Verifique o frete

Clique no ícone de **transporte** (caminhãozinho) à esquerda da tela. O SimFrete mostra a melhor opção por valor e prazo, em cada filial — no exemplo, a Jadlog. Você também pode deixar a escolha a critério do cliente (algumas empresas recebem apenas Correios).

Calculo SimFrete

Município/UF do Cliente  
CAXIAS DO SUL/RS

**Filial Atual: 1020**

Posicao	Valor Frete	Prazo Dias	Menor Valor	Menor Prazo	Codigo	Transportadora	Volumes	Volume Total
1	13.57	2	Sim	Sim	36	JADLOG NORMAL	1 CAXIA LCD 35X30X5 -	0.00325
2	18.20	6	Não	Não	05	PAC	1 CAXIA LCD 35X30X5 -	0.00325
3	22.93	2	Não	Não	02	SEDEX	1 CAXIA LCD 35X30X5 -	0.00325
4	23.48	2	Não	Não	09	TNT MERCURIO	1 CAXIA LCD 35X30X5 -	0.00325
5	47.36	5	Não	Não	10	MERIDIONAL	1 CAXIA LCD 35X30X5 -	0.00325

**Filial: 1030**

Posicao	Valor Frete	Prazo Dias	Menor Valor	Menor Prazo	Codigo	Transportadora	Volumes	Volume Total
1	24.37	7	Sim	Não	05	PAC	1 CAXIA LCD 35X30X5 -	0.00325
2	49.29	5	Não	Sim	02	SEDEX	1 CAXIA LCD 35X30X5 -	0.00325

Fechar

Cálculo SimFrete — comparativo de transportadoras

## 8 Salve e cote o frete para o cliente

Clique em **Salvar**. Na pergunta "Deseja realizar a consulta de Cotação SIMFRETE?", optamos **sempre por Sim** — assim o orçamento vai com as opções de frete para o endereço do cliente (optando por Não, vão apenas os valores dos produtos). Selecione os fretes a cotar; se não marcar nenhum e sair, o orçamento vai com **todas** as opções.

Cotação de Frete

Dados Atendimento

FILIAL.: 1020  
Nº P.V.: 018851  
CLIENTE.: 833673.01  
NOME.....: MELISSA AMANDA SOARES  
ENDEREÇO: PLANALTO - CAXIAS DO SUL/RS

Origem: PORTO ALEGRE Destino: CAXIAS DO SUL/RS

Selecione a melhor opção de transporte

Mrc	Posição	Valor Frete	Prazo Dias	Menor Valor	Menor Prazo	Código	Transportadora
<input checked="" type="checkbox"/>	1	13.57	2	Sim	Sim	36	JADLOG NORMAL
<input type="checkbox"/>	2	18.20	6	Não	Não	05	PAC
<input type="checkbox"/>	3	22.93	2	Não	Não	02	SEDEX
<input type="checkbox"/>	4	23.48	2	Não	Não	09	TNT MERCURIO
<input type="checkbox"/>	5	47.36	5	Não	Não	10	MERIDIONAL

Sair Continuar

Seleção das opções de transporte para o orçamento

## 9 Gere o PDF e envie

Na tela final, escolha **Gerar PDF em Tela** e envie o orçamento ao cliente. Feito!



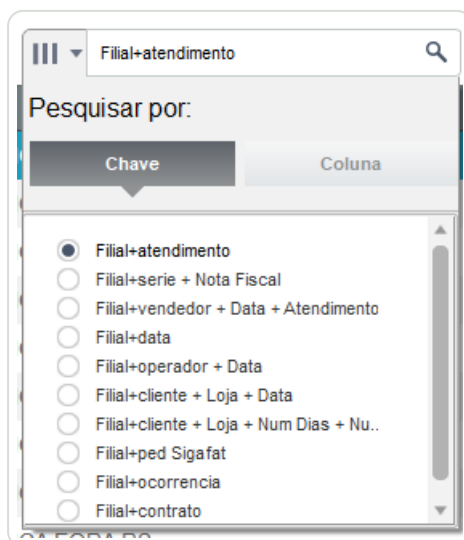
Gravação Tele Atendimento — Gerar PDF em Tela

## 5.2 Alterando o orçamento para faturamento

Quando o cliente aprova o orçamento, alguns retornam com um **pedido de compra** — um número interno que ajuda o cliente a identificar e conferir a mercadoria no recebimento. Nem todos pedem, mas o exemplo abaixo usa o pedido de compra **61236**.

### 1 Localize o orçamento

Na aba Call Center, busque por **Filial + Atendimento** (Filial = **1020**; Atendimento = número do orçamento).



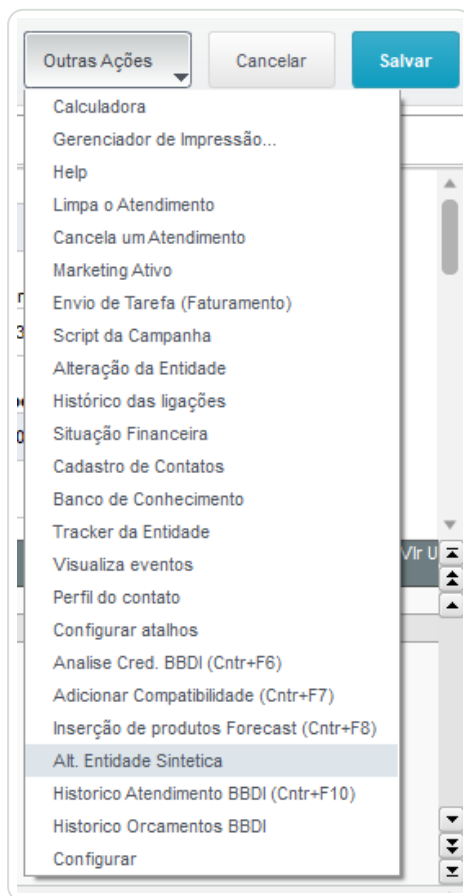
Pesquisar por chave: Filial + Atendimento

### 2 Abra em modo Alterar

Clique em **Alterar**. (Dois cliques abrem apenas em modo visualização.)

### 3 Confira os dados do cliente

Vá em **Outras Ações** → **Alt. Entidade Sintética** e confira os principais dados: e-mail, endereço, valores etc.



Menu Outras Ações

Alteração de Entidades — Sintética

4

#### Adicione o pedido de compra

Desça até o campo **Mens. p/ Nota** — tudo que for escrito ali sai na nota do produto. Adicione, por exemplo: **PEDIDO DE COMPRA 61236**.



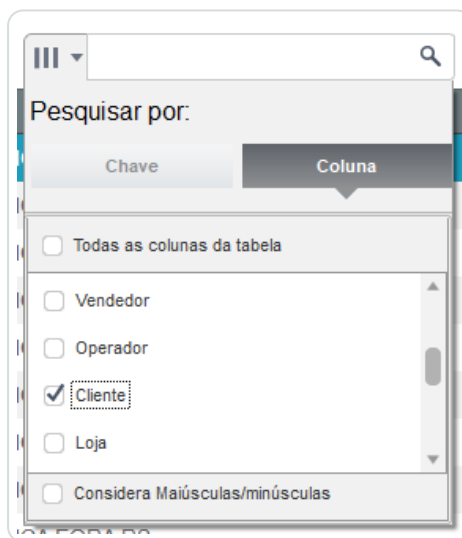
Campo Mens. p/ Nota com o pedido de compra

### 5 Troque a Operação para Faturamento

Mude de **2 – Orçamento** para **1 – Faturamento**. Na consulta de frete que aparece, como já foi acordado com o cliente, clique em **Não**. Em seguida, **Sair sem Ação Nenhuma**.

### 6 Localize o número do pedido

Busque novamente o cliente (pesquisa por **Coluna → Cliente**) e role a tela para o lado até a coluna **Ped.Venda**.



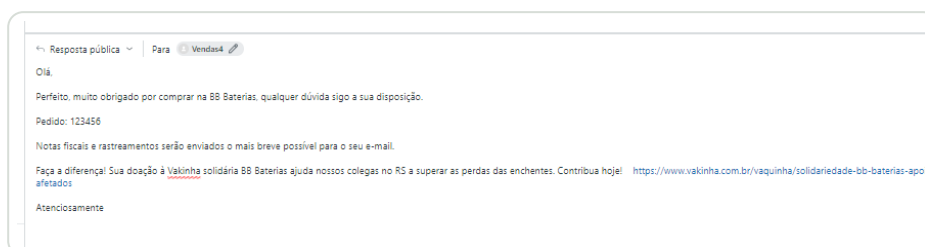
Pesquisa por coluna Cliente

Ped.Venda
355022
355271
355334
355350
355050
355177
355169

Coluna Ped.Venda com o número do pedido

## 7 Comunique o cliente (Zendesk)

No Zendesk, aplique a macro **Agradecimento Pedido** e envie o número do pedido ao cliente. Feito!



Macro Agradecimento Pedido — mensagem enviada ao cliente

## 5.3 Inserindo um pedido direto

Quando a venda já está fechada, o fluxo é o mesmo do orçamento — com a **Operação em Faturamento** desde o início:

### 1 Incluir → filial → cliente

+ **Incluir**, selecione a filial **1020** e informe o código do cliente.

### 2 Pagamento

Forma Pgto (**BFT**/**DIT**) e condição conforme a tabela da seção 5.1. A tabela de **descontos e prazos** por quantidade também se aplica: **amarelo = clientes dentro do RS** · **verde = fora do RS** · **vermelho = prazos de aprovação**.

RS												
QUANTIDADE	Bateria	Fonte	Tela	Teclado	Bateria	Fonte	Tela	Teclado				Prazos aprovação
1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	5,00%	3,00%	3,00%			21DD	
3	5,00%	5,00%	3,00%	3,00%	8,00%	8,00%	5,00%	5,00%			28DD	101-600
10	8,00%	8,00%	5,00%	5,00%	12,00%	12,00%	8,00%	8,00%			35DD	601-999
											20/40/60	1000-3000
											30/60	*+3000
											Outros prazos	sob aprovação

Tabela de descontos por quantidade e prazos de aprovação

### 3 Operação = 1 — Faturamento

Não esqueça também da sua **UTM** no campo Vendedor.

### 4 Produtos e finalização

**F4** para buscar os produtos → dois cliques para incluir → **Enter** → **SIT 01** → **Salvar** → **Sim** na consulta SimFrete → selecione o frete desejado → **Continuar** → **Sair sem Ação Nenhuma**.

### 5 Número do pedido + Zendesk

Busque o cliente, localize a coluna **Ped.Venda** e envie o número ao cliente com a macro **Agradecimento Pedido**.

## 6 . Aba Pedido de Venda

É onde vemos todos os pedidos **liberados** e acompanhamos o andamento de cada um: identificar o que está travando um pedido, e excluir os que não vão para frente (para não poluir a área de trabalho).

### 6.1 Primeiro uso: crie o filtro da sua UTM

#### 1 Criar Filtro

Clique em **Criar Filtro**, selecione o campo **Vendedor 1**, operador **Igual a** e, em Expressão, a sua UTM (ex.: **137**). Clique em **Adicionar** e selecione o filtro.

#### 2 Combine com o status desejado

Marque o seu filtro de UTM junto com **Pedido Liberado** (ou **Pedido em Aberto**) e clique em **Aplicar filtros selecionados**.

Gerenciador de Filtros

Selecione os filtros para aplicar à tabela:

Pedido em Aberto

Pedido Encerrado

Pedido Liberado

Pedido Bloqueado por Regra

Pedido Bloqueado por Verba

Vendedor 1 Igual a '137'

Outras Ações | Editar | Excluir | Cancelar | Aplicar filtros selecionados

Gerenciador de Filtros — UTM + Pedido Liberado

### 6.2 Interpretando o pedido

Pedidos de Venda: Exibir Todos

Há filtros aplicados ao browse

Filial	Numero	Cliente	Forma Pgt	Cond Pagto	Nome Cliente	Loja	DT Emissao	Vendedor 1	Pedido Si	Nota Fiscal	T. Lib. CR	St. Lib. EST
0101-...	488849	200328	RNO	A VISTA	J.R.S. SANTINELLI COMERCIO E SERVICOS DE...	01	16/09/2024	111	RMA ...			02
0102-...	137285	051971	BFT	14 DDL	PAULO ALBERTO PIOVESAN DA SILVA	01	05/11/2024	111	14743...		01	
0104-...	005285	030316	DIT	CC 1X	CRYSTAL INFORMATICA LTDA	01	25/10/2024	111	SMG-...		09	02
0104-...	005351	030316	DIT	CC 1X	CRYSTAL INFORMATICA LTDA	01	31/10/2024	111	SMG-...		01	02

Lista de Pedidos de Venda

Campo	Código	Significado
Sit Lib. Crédito	01	Financeiro está analisando
	09	Cliente tem débitos em aberto conosco ou protestos no CNPJ
Sit Lib. Estoque	02	Não temos a peça, ela está sendo produzida, ou está sendo verificada a disponibilidade

## 6.3 Excluindo um pedido

### 1 Localize com o filtro

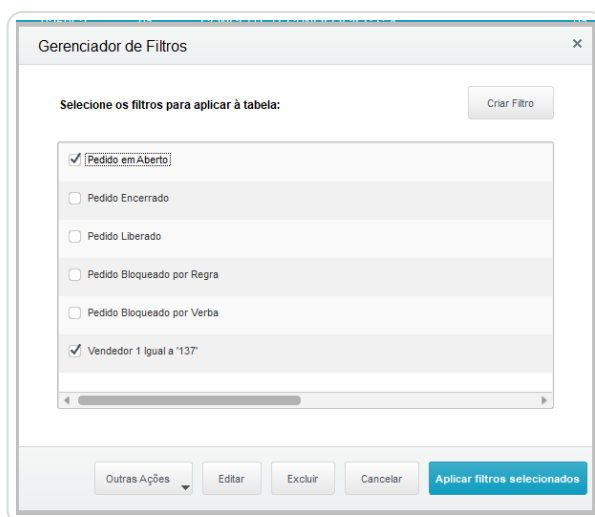
Em **Filtrar**, selecione o filtro da sua UTM + **Pedido Liberado** e encontre o pedido.

### 2 Destrave o pedido

Abra com **Alterar** e clique direto em **Salvar**, **sem fazer nenhuma mudança**. O pedido ficará **em aberto (verde)**, o que possibilita a exclusão.

### 3 Exclua como resíduo

Altere o filtro para **Pedido em Aberto**, localize o pedido e vá em **Outras Ações** → **Excluir** → **Resíduo**. Feito, o pedido será excluído.



Outras Ações → Excluir → Resíduo

## 6.4 Alterar o pagamento / liberação ao financeiro

Necessário quando o financeiro **bloqueia** o pedido em BFT por restrição no CNPJ (ou outro motivo). Há dois caminhos:

### A Pedido passa a ser à vista

Localize o pedido, clique em **Alterar** e mude a Forma Pgto de **BFT** para **DIT**, com Cond. Pagto **001**.

### B Cliente paga os débitos e reenvia para análise

Clique na **quantidade** de produtos e dê **Enter** — a **Qtd. Lib.** muda para a mesma quantidade do pedido (se forem 3 unidades, Qtd. Lib. = 3) e o pedido pode ir novamente para análise. Salve e **envie o comprovante de pagamento ao financeiro** para liberar e faturar.

## 7 · Atalhos e Outras Ações

Atalho	O que faz
F4	Consulta de estoque e produtos compatíveis (estoque por filial, reservados e previsões de entrega)
F9	Características do produto (foto, estoque, compatibilidades, part numbers)
F10	Últimos orçamentos e faturamentos do cliente
F5	Limpa todo o orçamento em edição
Ctrl + F6	Análise de Crédito BBDI
Ctrl + F7	Adicionar Compatibilidade
Ctrl + F8	Inserção de produtos Forecast
Ctrl + F10	Histórico de Atendimento BBDI

**ATENÇÃO** Cuidado com o F5: ele apaga o orçamento inteiro. Atenção para **não limpar um orçamento quase finalizado**.

### F9 — Características do produto

Mostra dados do produto, foto, observações e estoque. Clicando em **Produto**, abre a visualização completa, com compatibilidades:

A janela 'Características do produto' exibe os seguintes dados:

Dados do Produto:			
Código	BB11-DE080	Unidade UN	Grupo BNOT
Descrição	BAT NOT DELL N4010 N5110 J1KND		Qtd. Embalagem 1
Produto Alternativo			Peso Líquido 0,450

Seção Foto: Foto não disponível

Seção Observações: (área vazia)

Seção Estoque:

Ped. Abertos	6.524,00	Empenho	0,00
a Entrar	0,00	Reservado	0,00
Atual	46,00	Disponível	46,00

Botões: Complemento, Produto, Tabela, OK

Características do produto (F9)

Ap. Comp. Et

Dell Inspiron 13R  
Dell Inspiron 14R  
Dell Inspiron 15R  
Dell Inspiron 17R  
Dell Inspiron N5010  
Dell Inspiron N5030  
Dell Vostro 3450

Vtex Espec

BB11-DE080  
BB11-DE080-H  
Dell 0383CW  
Dell 04T7JN  
Dell 04YRJH  
Dell 06P6PN  
Dell 07XFJJ  
Dell 08NH55  
Dell 09T48V  
Dell 09TCXN  
Dell 0J1KND

Part numbers

J1KND

Aparelhos compatíveis, Vtex Espec e Part Numbers

## F10 — Histórico de orçamentos do cliente

Defina os parâmetros (período, operador, operação), clique em **OK** e veja todos os últimos orçamentos, faturamentos e ligações do cliente:

Histórico

Ultimas Ligações - ELETRO FORMA LTDA

Atendimento	Data	Vendedor	Operação	Contato
018701	12/08/2024	Douglas Figueiro	Orçamento	ELETRO FORMA LTDA
018796	15/08/2024	Douglas Figueiro	Orçamento	ELETRO FORMA LTDA
018730	13/08/2024	Douglas Figueiro	Faturamento	ELETRO FORMA LTDA
018776	14/08/2024	Douglas Figueiro	Faturamento	ELETRO FORMA LTDA
018641	07/08/2024	Douglas Figueiro	Faturamento	ELETRO FORMA LTDA
018689	12/08/2024	Douglas Figueiro	Faturamento	ELETRO FORMA LTDA
018516	31/07/2024	Douglas Figueiro	Faturamento	ELETRO FORMA LTDA
018433	25/07/2024	Douglas Figueiro	Faturamento	ELETRO FORMA LTDA
018400	24/07/2024	Douglas Figueiro	Orçamento	ELETRO FORMA LTDA

Item	Produto	DESC. PDF	Sit.	Quantidade	Preco Unit.
01	B156XW04-V.8	LCD 15.6 1366X768 30P EDP -	01	2,00	249,90
02	B156XTN08.1	LCD 15.6 1366X768 30P NARROW S	01	1,00	229,80
03	N140HCA-EAC	LCD 14.0 1920X1080 30P NARROW	01	4,00	279,90
04	BB20-BC65	FONTE USB-C PARA NOTEBOOKATE	01	3,00	115,83
05	KB-DE5400	TECLADO NOT DELL E5400 PRETO U	01	1,00	106,60
06	BB11-LE052	BAT NOT LENOVO T480 INTERNA	01	1,00	214,90
07	DP-HM320	LCD 14.0 1920X1080 40P SLIM NA	01	1,00	570,00

Observação da ligação

Motivo do Cancelamento

Ok Cancelar

Atendimento
 Orçamento
 Aberto
 Liberado
 NF.Emitida
 Cancelado
 Em Carga

Histórico de ligações e orçamentos (F10)

## Análise de Cred. BBDI

É onde vemos o **limite** que o cliente tem conosco e tudo que ele já comprou:

**Análise de Crédito BBDI**

Financeiro	Situação atual	Análise	Consulta
Límite de crédito: 0,00	Total Compra: 0,00	Tit. Baixado	Cliente
Pedidos liberados: 0,00	Total Pago: 0,00	Tit. Aberto	Familia
Saldo Duplicatas: 0,00	Total em aberto: 0,00	Pedidos	
Saldo limite de crédito: 0,00	% Aberto: 0,00	Faturamento	
Saldo de RMA: 0,00	Notas Prorrog.: 0,00	Notas Prorrog.	

Fechar

Análise de Crédito BBDI

Botão	O que mostra
Tit. Baixado	Pedidos que o cliente já pagou
Tit. Aberto	Pedidos que o cliente ainda não pagou
Pedidos	Todos os pedidos já feitos em geral
Faturamento	Tudo o que já faturou para o cliente
Notas Prorrog.	Pedidos que tiveram prorrogação no boleto
Cliente	Dados do cliente
Familia	Todos os CNPJs ligados ao cliente (matriz e filiais)

## Adicionar Compatibilidade

Para registrar produtos que **são compatíveis** mas ainda não estão ativos no site ou no Protheus. Digite apenas o **Part Number/Modelo** — Código Interno e Descrição são puxados do produto do orçamento. Ao **Salvar**, a informação vai para o marketing analisar e criar a compatibilidade.

**Compatibilidade**

**Acrescentar Compatibilidade**

Part number/ Modelo: IDEALPAD 3 15IGL05

Código Interno: BB11-LE043      Descrição: BAT NOT LENOVO IDEAPAD 320 L16C2PB1

Fechar      Salvar

Acrescentar Compatibilidade

## Inserção de Produtos Forecast

Para registrar produtos que os clientes querem mas **ainda não trabalhamos**. Informe o Modelo ou Part Number e a quantidade desejada; ao **Salvar**, a informação segue para verificação de viabilidade.

## Histórico de Atendimento BBDI

Todo o registro de contato com o cliente: tentativas sem retorno, retornos agendados, tudo. Por isso é tão importante **sempre registrar os atendimentos** — é assim que enxergamos toda a interação com o cliente.

Dt. Cadastro	Hr. Cadastro	Pai Cod	Pai Loja	Historico
29/07/2024	15:16:57			NAO CONSEGUI CONTATO, COBREI ORCAMENTO 018433 NO EMAIL
05/07/2024	15:11:31			COBREI ORCAMENTO 000225, CLIENTE DISSSE QUE ESTA EM ANALISE AINDA
14/06/2024	11:43:07			NAO CONSEGUI CONTATO, MANDEI EMAIL COBRANDO ORCAMENTO 017964

Histórico de Atendimento BBDI

## Legendas (cores dos pedidos)

Disponível tanto no Call Center quanto no Pedido de Venda — mostra o significado de cada cor:

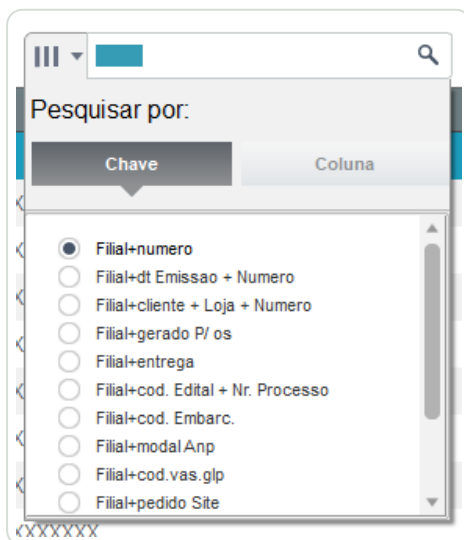
Televendas (Call Center)	Pedidos de Venda
● Atendimento	● Pedido de Venda em aberto
● Orçamento	● Pedido de Venda encerrado
● Ped. Aguardando Liberação	● Pedido de Venda liberado
● NF Emitida	● Bloqueio de Regra
● Atendimento Cancelado	● Bloqueio de Verba
● Ped. Venda Bloqueado Cred./Estoque	

## 8 · Correção de Nota

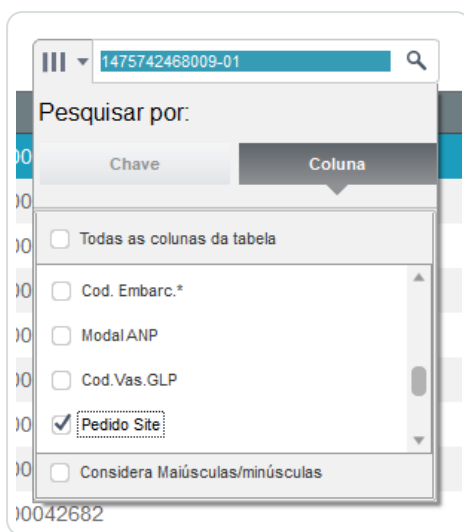
Para corrigir uma NF errada, **dupliquemos o pedido alterando somente o que está divergente.**

### 1 Localize o pedido errado

Na aba **Pedido de Venda**, busque pelo **número do pedido Protheus** (chave Filial+numero) ou pelo **pedido site** (Coluna → Pedido Site).



Busca por pedido Protheus



Busca por pedido site

### 2 Visualize para copiar

Encontrando o pedido, abra em visualização para copiar as informações.

### 3 Crie o pedido correto

No **Call Center**, crie o novo pedido inserindo CNPJ, Produto e Forma de pagamento — corrigindo apenas o dado divergente.

## 9 . Resumo Rápido — cola do dia a dia

### Códigos que você vai usar o tempo todo

Natureza do cliente	<b>CLI020</b> (sempre)
Grupo de vendas	Dentro do RS = <b>000002</b> · Fora do RS = <b>000003</b>
Situação do item	<b>SIT 01</b> (sempre, após o Enter no item)
Formas de pagamento	<b>BFT</b> Boleto Faturado · <b>DIT</b> Depósito/PIX
À vista (após bloqueio)	<b>DIT</b> + Cond. Pagto <b>001</b>
Condição padrão de orçamento	<b>28DD</b> ( <b>004</b> ) — prazos maiores: consultar
Operações	<b>2 - Orçamento</b> · <b>1 - Faturamento</b>

### Fluxo do orçamento em uma linha

Incluir → filial 1020 → código do cliente → Forma/Condição (28DD) → UTM → Operação 2 → **F4** produtos → SIT 01 → frete (caminhão) → Salvar → SimFrete: **Sim** → Gerar PDF em Tela → enviar

### Boas práticas que evitam retrabalho

✓ Conferir o CNPJ no Call Center após salvar um cadastro · ✓ Sempre preencher a UTM · ✓ Registrar todos os atendimentos · ✓ Cuidado com o **F5** · ✓ Excluir pedidos que não vão para frente (Resíduo) · ✓ Conferir dados em Alt. Entidade Sintética antes de faturar

## 10 · Quiz de Fixação

Responda sem consultar o material — depois confira no gabarito.

1. Qual valor vai sempre no campo **Natureza** ao cadastrar um cliente?  
a) CLI010 b) CLI020 c) 1020 d) 000002
2. Cliente de **fora do RS**: qual o Grupo de Vendas?  
a) 000002 b) 000003 c) 000004 d) 001
3. Qual a condição de pagamento padrão para **orçamentos**?  
a) 21DD b) 35DD c) 28DD d) 30/60
4. Qual atalho abre a **Consulta de Estoque** para adicionar produtos?  
a) F4 b) F5 c) F9 d) F10
5. O que significa **Sit Lib. Crédito = 09**?  
a) Pedido liberado b) Financeiro analisando c) Débitos em aberto ou protestos no CNPJ d) Falta de estoque
6. No conceito **Pai e Filho**, o código BB11-DE080-H é...  
a) O produto pai b) Uma variação (filho) do BB11-DE080 c) Um part number da Dell d) Um código de frete
7. Para excluir um pedido **liberado**, o primeiro passo é...  
a) Outras Ações → Excluir b) Abrir em Alterar e Salvar sem mudanças, para ele voltar a ficar em aberto c) Mudar a operação para Orçamento d) Apertar F5
8. O que é escrito no campo **Mens. p/ Nota...**  
a) Fica interno no Protheus b) Vai por e-mail ao financeiro c) Sai impresso na nota do produto d) Aparece só no orçamento
9. E-mail **NF** do cadastro do cliente é onde ele recebe...  
a) Apenas propagandas b) Nota fiscal, rastreo e boletos c) Apenas orçamentos d) Mensagens do vendedor
10. Após o financeiro bloquear um pedido BFT e o cliente decidir pagar à vista, mudamos para...  
a) DIT + condição 001 b) BFT + condição 004 c) DIT + condição 011 d) BFT + condição 003

**Gabarito:** 1-b · 2-b · 3-c · 4-a · 5-c · 6-b · 7-b · 8-c · 9-b · 10-a

## 11 · Glossário

Termo	Significado
<b>Protheus</b>	ERP da TOTVS usado pelo Grupo BBDI para clientes, orçamentos e pedidos
<b>UTM</b>	Seu código de vendedor — liga o cliente e os pedidos a você
<b>BFT</b>	Boleto Faturado (forma de pagamento)
<b>DIT</b>	Depósito Bancário / PIX (forma de pagamento)
<b>SIT 01</b>	Situação do item no orçamento/pedido — sempre informar 01
<b>Pai e Filho</b>	Produto principal (pai) e suas variações de células, cor, voltagem (filhos)
<b>SimFrete</b>	Comparador de fretes do Protheus (valor e prazo por transportadora)
<b>Buying Power</b>	Classificação do potencial de compra do cliente (Gold+, Gold, Classic, High)
<b>Forecast</b>	Registro de produtos demandados que ainda não trabalhamos
<b>Resíduo</b>	Forma de exclusão de pedido em aberto (Outras Ações → Excluir → Resíduo)
<b>Marshups CNPJ</b>	Recurso que puxa automaticamente os dados cadastrais do CNPJ
<b>Pedido de compra</b>	Número interno do cliente para controle do recebimento da mercadoria
<b>Zendesk</b>	Plataforma de atendimento usada para comunicação com o cliente (macros)
<b>Alt. Entidade Sintética</b>	Tela com todos os dados do cliente para conferência/atualização



## **SEMPRE LIGADO.**

Treinamento Protheus · Time Comercial · Grupo BBDI  
Material de uso interno — dúvidas, fale com a sua liderança.