



Infor LN Service Guia do usuário para gestão de reclamações

Copyright © 2017 Infor

Todos os direitos reservados. As marcas e logomarcas definidas aqui são marcas comerciais e/ou marcas comerciais registradas da Infor. Todos os direitos reservados. Todas as outras marcas comerciais listadas aqui são de propriedade de seus respectivos proprietários.

Notas importantes

O material contido nesta publicação (inclui toda e qualquer informação adicional) constitui e contém informação confidencial e de propriedade da Infor.

Ao ter acesso ao anexo, você reconhece e concorda que o material (incluindo qualquer modificação, tradução ou adaptação do mesmo) e todos os direitos autorais, segredos de negócios, todos os outros direitos, títulos e lucros, são de propriedade somente da Infor, e que você deve obter o direito, título ou qualquer ganho sob o material (inclusive em qualquer modificação, tradução ou adaptação do mesmo) em virtude da sua análise, exceto o direito não exclusivo para utilizar o material, somente em conexão e com o apoio da licença de uso do software disponibilizado à sua empresa pela Infor, conforme acordo separado ("Propósito").

Além disso, através do acesso ao material anexo, você reconhece e concorda em manter, tanto o material em estrita confidencialidade, quanto o uso do mesmo limitado ao Propósito descrito acima.

Embora a Infor tenha tomado o devido cuidado para assegurar que o material incluído nesta publicação esteja preciso e completo, a Infor não garante que a informação contida nesta publicação está completa, não contém erros tipográficos ou outros erros, ou que você encontrará seus requisitos específicos. Como tal, a Infor não assume e por meio desta se isenta de toda responsabilidade, resultante ou de qualquer forma, por qualquer perda ou dano ocasionado a qualquer pessoa ou entidade ou ainda por relatar erros ou omissão nesta publicação (incluindo informações complementares), se tais erros ou omissões resultarem da negligência, acidente ou qualquer outra causa.

Reconhecimento da Marca Registrada

Qualquer empresa, produto, marca ou nome de serviço referenciado deve ser marca registrada por seus respectivos proprietários.

Informação da Publicação

Código do Documento tscmmug (U9798)

Liberação 10.5 (10.5)

Criado em 21 de dezembro de 2017

Tabela de Conteúdo

Sobre este documento

Capítulo 1 Introdução.....	7
Capítulo 2 Reclamação de cliente.....	9
Capítulo 3 Reclamação de fornecedor.....	15
Processo de reclamação de fornecedor.....	15
Registrar reclamação de fornecedor.....	15
Enviar reclamação de fornecedor.....	16
Aprovar as estimativas.....	16
Expedir peças com defeito ao fornecedor.....	17
Encerrar a linha de entrega de armazém dos materiais com defeito.....	17
Encerrar uma linha de recebimento de armazém de materiais reembolsados.....	17
Aprovar a reclamação.....	18
Enviar fatura.....	18
Nota de crédito.....	18
A linha de reclamação foi liquidada.....	18
Rejeição de reclamação de fornecedor.....	19
Cancelar reclamação de fornecedor.....	19
Fechar e excluir a reclamação de fornecedor.....	19
Criar solicitações de reclamação de fornecedor a partir de linhas de custo de ordem de serviço/linhas de cobertura de vendas de manutenção.....	20
Gerar reclamação de fornecedor.....	22
Agrupar solicitações de reclamação de fornecedor.....	23
Criar solicitação de reclamação de fornecedor a partir de reclamações de clientes.....	24

Sobre este documento

Objetivos

Este documento é destinado a atingir os objetivos descritos a seguir. Pressupõe-se que você já tenha um conhecimento sobre o LN Serviço

- **Entenda os conceitos a seguir**
 - Reclamação de cliente
 - Reclamação de fornecedor
- **Para realizar as tarefas a seguir**
 - Processo de reclamação de clientes
 - Processo de reclamação de fornecedor
 - Gerar reclamação de fornecedor de origens diferentes

Resumo do documento

Este guia explica os vários conceitos e processos disponíveis na Gestão de reclamações.

Como ler este documento

Este documento é montado a partir de tópicos da Ajuda online. Com isso, as referências a outras seções do manual são apresentadas como mostrado no exemplo a seguir:

Para obter detalhes, consulte a Ajuda on-line do LN Serviço.

Consulte o Índice para localizar a seção citada.

Termos sublinhados indicam um link para uma definição do glossário. Ao visualizar este documento online e clicar em um texto sublinhado, você será direcionado à definição do glossário, no fim do documento.

Entrando em contato com a Infor

Se você tiver perguntas sobre os produtos da Infor, visite o portal Infor Xtreme Support em www.infor.com/inforxtreme.

Se atualizarmos este documento após a liberação do produto, a nova versão será postada neste site. É recomendável que você verifique este site periodicamente para obter a documentação atualizada.

Se tiver comentários sobre a documentação da Infor, entre em contato com documentation@infor.com.

Capítulo 1

Introdução



1

A gestão de reclamação permite registrar, analisar e processar reclamações de clientes e fornecedor. A Gestão de reclamação garante que as reclamações resultantes de variações devido ao custo ou à programação em relação ao parceiro de negócios possam ser preparadas e enviadas como parte da gestão de projetos. A reclamação pode ser baseada em documentos como faturas, ordens de serviço, ordens de vendas de manutenção, ordens de vendas e até mesmo uma programação de vendas.

Capítulo 2

Reclamação de cliente

2

É possível registrar, revisar e processar reclamações recebidas dos clientes. A reclamação pode se basear em documentos, como faturas, ordens de serviço, ordens de vendas de manutenção, ordens de vendas ou uma programação de vendas. É possível registrar a reclamação manualmente ou copiá-la do documento original ou de um chamado. Após o registro e envio de uma reclamação, você pode aprová-la, rejeitá-la ou cancelá-la.

Processo de reclamação de clientes

É possível registrar, revisar e processar reclamações recebidas dos clientes. Uma reclamação pode se basear em documentos, como faturas, ordens de serviço, ordens de venda de manutenção e ordens de venda. A reclamação pode ser registrada manualmente ou copiada de um documento original ou de um chamado. Após o registro e envio de uma reclamação, você pode aprová-la (parcialmente), rejeitá-la ou cancelá-la.

Registrar reclamação de clientes

No Cabeçalho da reclamação, é possível especificar se a reclamação é liquidada por uma ordem de crédito (enviada para o cliente) ou por uma fatura (recebida pelo cliente). Para fazer isso, selecione a opção necessária no campo **Procedimento de fatura de reclamação** da sessão Reclamação de cliente (tscmm1600m000).

É possível especificar se a linha de reclamação é reembolsada em dinheiro (com base no valor aprovado na linha de reclamação) ou em materiais (com base no item e na quantidade especificada na linha de reclamação). Para fazer isso, selecione a opção **Reembolsar materiais** ou **Reembolsar os custos** no campo **Método de reclamação** na Linha de reclamação na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000),

É possível criar uma reclamação de clientes:

- **Manualmente:** Você pode especificar os valores do cabeçalho e das linhas de reclamação manualmente.
- **A partir de um documento original:** É possível registrar uma reclamação com base em documentos, como faturas, ordens de serviço, ordens de venda de manutenção, ordens de venda ou uma programação de vendas. As informações do documento original são especificadas no cabeçalho da reclamação na sessão Reclamações de clientes

(tscmm1100m000). É possível copiar os dados do documento original usando a opção **Copiar do documento de venda** no menu Ação. Os itens originais, quantidades e valores de vendas são copiados para a reclamação.

- A partir de um chamado: É possível registrar uma reclamação a partir de um chamado do cliente. O texto da transação do chamado é copiado para o texto interno da reclamação, e o chamado é transferido para uma reclamação de clientes.

Nota

O cabeçalho da reclamação é gerado por um chamado ou criado manualmente. Em ambos os métodos, é possível gerar as linhas de reclamação com base em um documento original.

Enviar reclamação de clientes

É necessário enviar a reclamação após o registro. Quando a reclamação é enviada, o status do cabeçalho da reclamação é definido como **Aprovação pendente**. Agora as linhas de reclamação podem ser **Aprovado, Rejeitado, Modificado** ou **Cancelado**.

Nota

Em alguns casos, o **Status da linha** primeiro se torna **Estimativas pendentes de aprovação, Devolução pendente de material, Pendente de aprovação do fornecedor**, antes que a linha se torne **Aprovação pendente**.

Aprovar as estimativas

Quando a reclamação é enviada e o campo **Usar estimativas** é verificado na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000), o **Status da linha** da reclamação é atualizado para **Estimativas pendentes de aprovação**. É obrigatório aprovar as estimativas antes de aprovar a reclamação. Se as estimativas não forem aprovadas, a **Quantidade aprovada** e o **Valor aprovado** na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000) não poderão ser modificados.

Nota

Se esse campo não estiver selecionado, o **Status da linha** da reclamação é atualizado para **Devolução pendente de material** (caso a caixa de seleção **Devolução necessária de material** esteja selecionada na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000)) ou **Aprovação pendente**.

Receber e devolver peça com defeito do cliente

Se o material tiver de ser devolvido pelo cliente antes da aprovação da reclamação, selecione a caixa de seleção **Devolução necessária de material** na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000), e uma **Linha** será criada na sessão Recebimentos de reclamações de clientes (tscmm1113m000). Quando a reclamação é enviada, é criada uma ordem de armazém e o status da reclamação é definido como **Devolução pendente de material**. É criada uma ordem de armazém, utilizada para receber o item no estoque de propriedade do cliente.

Quando o item é recebido, uma ordem de armazém é criada para entregar a peça com defeito para o Departamento de serviço. A peça deve ser entregue para o departamento de serviço para que a reclamação possa ser **Aprovado** ou **Rejeitado**.

É realizada uma inspeção na peça com defeito no Departamento de serviço. Uma inspeção é criada automaticamente caso o tipo de medida seja especificado no momento da entrega para o Departamento de serviço. É possível adicionar mais inspeções manualmente. Todas as inspeções devem ser concluídas ou rejeitadas antes que a Reclamação seja aprovada.

Ação para item - é possível usar os campos **Ação de aprovação** e **Ação de rejeição** na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000) para indicar o status dos itens recebidos do cliente:

- Fazer de propriedade da companhia: O item é enviado de volta ao armazém como propriedade da companhia.
- Devolver ao cliente: O item é enviado de volta ao armazém como propriedade do cliente. Quando o item é devolvido ao armazém, uma nova ordem de armazém é criada para enviar o item de volta ao cliente.
- Descartar: O item não é enviado de volta ao armazém e pode ser descartado.

Devolver ao cliente

Se o item for devolvido ao cliente, uma linha de entrega de reclamação será criada na sessão Entregas de reclamações de clientes (tscmm1112m000). O campo **Tipo de Material** é definido como **Devolver material** para indicar que a linha de entrega é usada para devolver o item de reclamação ao cliente.

Encerrar o recebimento da peça com defeito pelo armazém

É possível encerrar os recebimentos na linha de reclamação se o status da reclamação for **Devolução pendente de material** e as peças com defeito não forem (completamente) recebidas. As linhas de entrada de ordem de armazém em aberto são excluídas.

Aprovar a reclamação

É possível aprovar o cabeçalho ou linhas de reclamação individuais. Depois que uma linha de reclamação é aprovada, o status da linha de reclamação é definido como **Aprovado**. Se todas as linhas (aprovadas ou rejeitadas) forem processadas, o status do cabeçalho será definido como **Aprovado**. Se uma linha ou mais for rejeitada, o campo **Parcialmente aprovado** será selecionado no cabeçalho na sessão Reclamações de clientes (tscmm1100m000).

Se o campo **Impressão de ordem de venda necessária** for definido como **A imprimir** na sessão Recebimentos de reclamações de clientes (tscmm1113m000), um documento de RMA (autorização de devolução de material) será impresso.

Se a caixa de seleção **Impressão de ordem de venda necessária** for selecionada no tipo de serviço, a RMA será impressa como parte da etapa de aprovação.

Se a caixa de seleção **Inspeção necessário de reclamação de fornecedor** for selecionada na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000), o LN criará e processará uma inspeção de serviço para que a reclamação possa ser **Aprovado** ou **Rejeitado**.

Se o campo **Tipo de Material** for definido como **Reembolsar o material** na sessão Entregas de reclamações de clientes (tscmm1112m000), será criada uma linha de entrega (com uma ordem de armazém vinculada a ela) para enviar o novo material para o cliente.

Com base na opção selecionada para o campo **Identificado para** na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000), os valores da reclamação aprovada serão registrados como custos de reclamação na garantia do item serializado, com o status Ativo, para a instalação no cabeçalho da reclamação de clientes. Quando o campo **Identificado para** for definido como Contrato, um registro adicional será criado na sessão Cobertura de custos do contrato - Visualização geral (tsctm4580m000).

Receber fatura

Quando a reclamação for aprovada e o campo **Procedimento de fatura de reclamação** for definido como **Baseado em fatura** na sessão Reclamações de clientes (tscmm1100m000), uma fatura deverá ser recebida do cliente. O usuário deve selecionar a opção “Aprovar para vinculação de fatura” no menu específico. O status da linha de reclamação é alterado para “Aprovado para vinculação de fatura”. Agora a fatura recebida em Contas a pagar pode ser vinculada à linha de reclamação.

Nota de crédito

Quando a reclamação for aprovada e o campo **Procedimento de fatura de reclamação** for definido como **Baseado em nota de crédito** na sessão Reclamações de clientes (tscmm1100m000), uma fatura de venda de nota de crédito será criada em faturamento.

Reembolsar o material

Quando a reclamação for aprovada e o campo **Método de reclamação** for definido como **Reembolsar materiais** na sessão Aprovação reclamação clientes (tscmm1110m100), uma **Linha** será criada na sessão Entregas de reclamações de clientes (tscmm1112m000). Um novo material é baixado para reembolso ao cliente. A ordem de armazém para essa linha de entrega será criada quando a reclamação for aprovada. Se a caixa de seleção **Compromissos de estoque necessários** for selecionada na sessão Parâmetros de gestão de reclamações (tscmm0100m000), os comprometimentos de estoque serão atualizados quando a ordem de armazém for criada.

A linha de reclamação foi liquidada

Após a aprovação da reclamação, o status da linha de reclamação somente é atualizado para “liquidado” quando:

Caso o **Método de reclamação** seja definido como **Reembolsar os custos** na sessão Aprovação reclamação clientes (tscmm1110m100):

- Se o campo **Procedimento de fatura de reclamação** for definido como **Baseado em fatura** e o **Método de reclamação** da linha for **Reembolsar os custos**, as linhas de fatura de compra poderão ser vinculadas à linha de reclamação usando uma conta contábil com o conjunto de integração da reclamação de clientes. Será possível definir manualmente o status da linha de reclamação como **Liquidado** se houver uma linha de fatura vinculada com a caixa de

seleção **Fatura Final** selecionada na sessão Linhas de faturas de reclamações de clientes (tscmm1115m000). Além disso, as faturas de custo de compra relacionadas devem ser finalizadas na Contabilidade e as faturas de compra relacionadas a ordens devem ser aprovadas em Contas a pagar.

- A fatura é criada no SLI quando o campo **Procedimento de fatura de reclamação** é definido como **Baseado em nota de crédito** na sessão Linhas de faturas de reclamações de clientes (tscmm1115m000) e o SLI criou a nota de crédito de vendas. O SLI aciona a criação da fatura de reclamação de clientes na sessão Linhas de faturas de reclamações de clientes (tscmm1115m000) e define o status automaticamente como **Liquidado**.

Caso o **Método de reclamação** seja definido como **Reembolsar materiais** na sessão Aprovação reclamação clientes (tscmm1110m100):

- O status da linha de material relacionada no armazenamento é definido como Confirmar expedição.
- A linha de material relacionada é encerrada.

Rejeição da reclamação de clientes

O usuário pode rejeitar a reclamação usando a opção Rejeitar reclamação de clientes na linha ou no cabeçalho de reclamação, na sessão Reclamações de clientes (tscmm1100m000). O usuário deve especificar o motivo da rejeição da reclamação e pode, se desejar, preencher o texto da rejeição. Se a caixa de seleção **Devolução necessária de material** for selecionada na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000), será criada uma entrega de armazém para enviar o item recebido de volta para o cliente.

Cancelar reclamação de clientes

É possível cancelar a reclamação somente quando:

O status do cabeçalho da reclamação for **Modificado** ou **Aprovação pendente** e:

- O campo **Método de reclamação** estiver definido como **Reembolsar os custos** na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000).
- O **Procedimento de fatura de reclamação** estiver definido como **Baseado em nota de crédito** na sessão Reclamações de clientes (tscmm1100m000) e a linha de fatura relacionada não estiver finalizada em Finanças ou
- O **Procedimento de fatura de reclamação** estiver definido como **Baseado em fatura** na sessão Reclamações de clientes (tscmm1100m000) e a linha relacionada puder ser excluída em Finanças.
- O campo **Método de reclamação** estiver definido como **Reembolsar materiais** na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000).
- As linhas de ordem de armazém relacionadas e as Transações planejadas de estoque ainda podem ser modificadas em Armazenamento.

Fechar e excluir a reclamação de clientes

A reclamação de clientes é fechada quando:

- O status do cabeçalho da reclamação de clientes for **Aprovado**, **Rejeitado** ou **Cancelado**.
- O status de linha de todas as linhas de reclamação de clientes for **Liquidado**, **Rejeitado** ou **Cancelado**.
- Todas as linhas de entrega e recebimento da reclamação de clientes são finais (não há ordens abertas para a reclamação de clientes).

Quando uma reclamação de clientes é fechada, o status de cabeçalho da reclamação de clientes é definido como Fechado. Quando uma Reclamação de clientes é fechada, o status de linha das Linhas de reclamação de clientes não é alterado.

Depois que uma reclamação de clientes é fechada, existe a opção de lançá-la no histórico, mas somente quando o parâmetro **Usar Histórico de Reclamações** estiver selecionado na sessão Parâmetros de gestão de reclamações (tscmm0100m000).

Por fim, existe a opção de excluir as reclamações de clientes fechadas. Quando uma reclamação de clientes é excluída, seu cabeçalho e todas suas linhas também são excluídos. Se o parâmetro **Usar Histórico de Reclamações** estiver selecionado na sessão Parâmetros de gestão de reclamações (tscmm0100m000), a exclusão poderá ser realizada somente após a reclamação ser lançada no histórico.

Capítulo 3

Reclamação de fornecedor

3

É possível registrar, analisar e processar reclamações de fornecedor a partir de uma reclamação de clientes, ordem de serviço ou ordem de vendas de manutenção. A reclamação pode se basear em documentos como faturas, ordens de serviço, ordem de compra ou uma programação de compra. É possível registrar a reclamação manualmente ou copiá-la do documento original. Após o registro e envio de uma reclamação, você pode aprová-la, rejeitá-la ou cancelá-la.

Processo de reclamação de fornecedor

É possível registrar, revisar e processar reclamações de fornecedor. A reclamação pode se basear em documentos, como faturas, ordens de serviço, ordens de compra e até mesmo programações de compra. As linhas de reclamação podem ser registradas manualmente ou copiadas de outro documento. Após o registro e envio de uma reclamação, você pode aprová-la, rejeitá-la ou cancelá-la.

Registrar reclamação de fornecedor

No Cabeçalho da reclamação, é possível especificar se a reclamação será liquidada por uma nota de crédito (recebida do fornecedor) ou por uma fatura (enviada para o fornecedor), ao selecionar a opção necessária no campo **Procedimento de fatura de reclamação** na seção Reclamação de fornecedor (tscmm2600m000).

É possível especificar se a linha de reclamação deve ser liquidada com o reembolso dos custos (com base no valor aprovado na linha de reclamação) ou dos materiais (com base nos itens e na quantidade especificada nas linhas de reclamação). Para fazer isso, selecione a opção **Reembolsar materiais** ou **Reembolsar os custos** no campo **Método de reclamação** na Linha de reclamação na seção Linhas de reclamações de fornecedores (tscmm2110m000).

É possível criar uma reclamação de fornecedor:

- **Manualmente:** Você pode especificar os valores do cabeçalho e das linhas de reclamação manualmente.
- **A partir da reclamação de clientes:** É possível transferir uma (linha de) reclamação de clientes para gerar uma (linha de) reclamação de fornecedor. Para obter mais informações, consulte *Criar solicitação de reclamação de fornecedor a partir de reclamações de clientes* (p. 24).

- A partir de um documento de compra: É possível registrar uma reclamação com base em documentos, como faturas, ordens de serviço, ordens de compra ou programação de vendas. As informações do documento de compra são especificadas no cabeçalho da reclamação na seção Reclamação de fornecedor (tscmm2600m000). Como alternativa, também é possível copiar os dados do documento de compra usando a opção **Copiar do documento de compra** do menu Ações.
- Na Linha de ordem de serviço (material, mão de obra ou outro custo): Ao executar uma ordem de serviço, uma linha de custo ou mais pode ser o resultado de itens com defeito comprados de um fornecedor ou mais. Essas linhas podem ser selecionadas e transferidas para a seção Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000) para gerar a reclamação de fornecedor. Para obter mais informações, consulte *Criar solicitações de reclamação de fornecedor a partir de linhas de custo de ordem de serviço/linhas de cobertura de vendas de manutenção* (p. 20)
- A partir de linhas de cobertura de ordem de vendas de manutenção: Ao executar uma ordem de vendas de manutenção, uma linha de custo ou mais pode ser o resultado de itens com defeito comprados de um fornecedor ou mais. Essas linhas podem ser selecionadas e transferidas para a seção Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000) para gerar a reclamação de fornecedor. Para obter mais informações, consulte *Criar solicitações de reclamação de fornecedor a partir de linhas de custo de ordem de serviço/linhas de cobertura de vendas de manutenção* (p. 20)

Nota

É possível registrar uma reclamação de fornecedor manualmente e com base no documento de referência de compra. O cabeçalho é criado manualmente e as linhas são copiadas de um documento de referência de compra.

Enviar reclamação de fornecedor

É necessário enviar a reclamação após o registro. Quando a reclamação é enviada, o status do cabeçalho da reclamação é definido como **Aprovação pendente**. Agora as linhas de reclamação podem ser **Aprovado**, **Rejeitado**, **Modificado** ou **Cancelado**.

Nota

Em alguns casos, o **Status da linha** primeiro se torna **Estimativas pendentes de aprovação** ou **Devolução pendente de material** antes de se tornar **Aprovação pendente**.

Aprovar as estimativas

Quando a reclamação é enviada e o campo **Usar estimativas** é verificado na seção Linhas de reclamações de fornecedores (tscmm2110m000), uma linha de estimativa é criada e o status da linha de reclamação é atualizado para **Estimativas pendentes de aprovação**. É obrigatório aprovar as estimativas antes de aprovar a reclamação. Se as estimativas não forem aprovadas, a **Quantidade aprovada** e o **Valor aprovado** da seção Linhas de reclamações de fornecedores (tscmm2110m000) não poderão ser modificados.

Nota

Se esse campo não for selecionado, a linha de estimativa será excluída e o status da reclamação atualizado para **Aprovação pendente**.

Expedir peças com defeito ao fornecedor

Se o material tiver de ser devolvido ao fornecedor antes da aprovação da reclamação, será necessário selecionar a caixa de verificação **Devolução necessária de material** na seção Linhas de reclamações de fornecedores (tscmm2110m000) e uma linha de entrega de reclamação de fornecedor será criada na seção Entregas de reclamações de fornecedores (tscmm2112m000). Quando a reclamação for enviada, será criada uma ordem de armazém e o **Status da linha** da reclamação será atualizado para **Devolução pendente de material**.

Se o campo **Receber ordem de venda** estiver definido como **A receber** na seção Entregas de reclamações de fornecedores (tscmm2112m000), um documento de RMA (autorização de devolução de material) será impresso. No entanto, primeiro é necessário receber a RMA antes que os itens sejam expedidos. Use a opção **Autorização de devolução de materiais recebida** do menu Ação ou o botão **Autorização de devolução de materiais recebida** na seção Entregas de reclamações de fornecedores (tscmm2112m000) ou Linhas de reclamações de fornecedores (tscmm2110m000) para receber a RMA.

Ação para o item - use o campo **Ação de aprovação** (para o material aprovado) e o campo **Ação de rejeição** (para o material rejeitado) na seção Linhas de reclamações de fornecedores (tscmm2110m000) para determinar como o fornecedor deve manipular o material com defeito devolvido. O fornecedor pode **Manter e obter propriedade**, **Devolver ao cliente** ou **Descarte** o item. Quando o item com defeito é devolvido pelo fornecedor, é criada uma linha de recebimento de reclamação de fornecedor.

Encerrar a linha de entrega de armazém dos materiais com defeito

Quando uma ordem de armazém para uma seção Entregas de reclamações de fornecedores (tscmm2112m000) é criada, mas nem todos os itens podem ser entregues por algum motivo, a ordem de armazém para os itens restantes pode ser encerrada para permitir o processamento da Reclamação de fornecedor sem enviar todos os materiais com defeito.

Encerrar uma linha de recebimento de armazém de materiais reembolsados

Quando uma ordem de armazém para um Recebimentos de reclamações de fornecedores (tscmm2113m000) é criada, mas nem todos os itens são recebidos por algum motivo, a ordem de armazém para os itens restantes pode ser encerrada para permitir o processamento da Reclamação de fornecedor sem receber todos os itens.

Aprovar a reclamação

É possível aprovar o cabeçalho ou linhas de reclamação individuais. Quando uma linha de reclamação é aprovada, o status da linha de reclamação é definido como **Aprovado**. Se todas as linhas forem processadas (aprovadas ou rejeitadas), o status do cabeçalho será definido como **Aprovado**. Se uma linha ou mais for rejeitada, o campo **Parcialmente aprovado** será selecionado no cabeçalho na seção Reclamações de fornecedores (tscmm2100m000).

Se o campo **Método de reclamação** for definido como **Reembolsar materiais** na seção Linhas de reclamações de fornecedores (tscmm2110m000), será criada uma ordem de armazém para receber o material para substituição do fornecedor.

Nota

As linhas de reclamação de clientes com o campo **Método de reclamação** definido como **Reembolsar materiais** também podem ser transferidas para as linhas de reclamação de fornecedor.

Com base na opção selecionada para o campo **Identificado para** na seção Linhas de reclamações de fornecedores (tscmm2110m000), os valores da reclamação aprovada são registrados como receita da reclamação na garantia do fornecedor do item serializado, com o status Ativo, para a instalação no cabeçalho da reclamação de fornecedor.

Enviar fatura

Quando a reclamação é aprovada e o campo **Procedimento de fatura de reclamação** é definido como **Baseado em fatura** na seção Reclamações de fornecedores (tscmm2100m000), uma fatura deve ser enviada ao fornecedor.

Nota de crédito

Quando a reclamação é aprovada e o campo **Procedimento de fatura de reclamação** é definido como **Baseado em nota de crédito** na seção Reclamações de fornecedores (tscmm2100m000), uma fatura de nota de crédito deve ser recebida do fornecedor. A nota de crédito pode ser vinculada às linhas de reclamação depois que ela é recebida em Contas a pagar,

A linha de reclamação foi liquidada

Após a aprovação da reclamação, o status da linha de reclamação somente é atualizado para “liquidado” quando:

- Se o **Procedimento de fatura de reclamação** for definido como **Baseado em nota de crédito** e o **Método de reclamação** da linha for **Reembolsar os custos** na seção Linhas de reclamações de fornecedores (tscmm2110m000), as linhas de nota de crédito de compra poderão ser vinculadas à linha de reclamação usando uma conta contábil com o conjunto de integração da reclamação de fornecedor. É possível definir o status da linha de reclamação manualmente como **Liquidado** se houver pelo menos uma linha de nota de crédito vinculada com a caixa de verificação **Fatura Final** selecionada na seção Linhas de faturas de

reclamações de fornecedores (tscmm2115m000). Além disso, as notas de crédito de custo de compra devem ser finalizadas na Contabilidade e as notas de crédito de compra relacionadas às ordens devem ser aprovadas em Contas a pagar

- Se o campo **Procedimento de fatura de reclamação** for definido como **Baseado em fatura** na seção Linhas de faturas de reclamações de fornecedores (tscmm2115m000), o SLI acionará a criação da linha de fatura de reclamação de fornecedor na seção Linhas de faturas de reclamações de fornecedores (tscmm2115m000) e definirá o status como **Liquidado** automaticamente.

Rejeição de reclamação de fornecedor

O usuário pode registrar a rejeição da reclamação usando a opção Rejeitar reclamação de fornecedor na linha ou no cabeçalho da reclamação na seção Reclamações de fornecedores (tscmm2100m000). O usuário deve especificar o motivo da rejeição da reclamação. Existe a opção de adicionar informações extras no Texto da rejeição. Se a caixa de verificação **Devolução necessária de material** estiver selecionada na seção Linhas de reclamações de fornecedores (tscmm2110m000), será criada uma entrega de armazém para receber do fornecedor o item objeto da reclamação.

Cancelar reclamação de fornecedor

É possível cancelar a reclamação, mas não as linhas de reclamação individuais. O status de todas as linhas de reclamação será definido como **Cancelado**.

É possível cancelar a reclamação somente quando o **Status** de seu cabeçalho for **Modificado** ou **Aprovação pendente** e não houver nenhuma linha de reclamação com o status definido como **Aprovado** ou **Liquidado**.

Fechar e excluir a reclamação de fornecedor

A reclamação de fornecedor é fechada quando:

- O status do cabeçalho da reclamação de fornecedor é **Aprovado**, **Rejeitado** ou **Cancelado**.
- O status de linha de todas as linhas de reclamação de fornecedor é **Liquidado**, **Rejeitado** ou **Cancelado**.
- Todas as linhas de entrega e recebimento da reclamação de fornecedor são finais (não há ordens abertas para a reclamação de fornecedor).

Nota

Quando uma reclamação de fornecedor é fechada, o status do cabeçalho dessa reclamação é definido como **Fechado**. Quando uma reclamação de fornecedor é fechada, o status de linha das linhas dessa reclamação não é alterado.

Depois que uma reclamação de fornecedor é fechada, a opção de lançá-la no histórico estará disponível somente quando o parâmetro **Usar Histórico de Reclamações** da reclamação for selecionado na seção Parâmetros de gestão de reclamações (tscmm0100m000).

Por fim, existe a opção de excluir as reclamações de fornecedor fechadas. Quando uma Reclamação de fornecedor é excluída, seu cabeçalho e todas as suas linhas são excluídas. Se a caixa de verificação **Usar Histórico de Reclamações** do parâmetro estiver selecionada na seção Parâmetros de gestão de reclamações (tscmm0100m000), a exclusão poderá ser realizada somente depois de lançar a reclamação no histórico. A reclamação de fornecedor poderá ser excluída somente depois que todos os dados de reconciliação financeira forem aceitos.

Criar solicitações de reclamação de fornecedor a partir de linhas de custo de ordem de serviço/linhas de cobertura de vendas de manutenção

É possível criar solicitações de reclamação de fornecedor a partir de linhas de material de ordem de serviço, linhas de mão de obra, outras linhas de custo ou linhas de cobertura de vendas de manutenção. As linhas são transferidas para a sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000) usando a opção **Transferir à reclamação do fornecedor** do menu Ação nessas sessões.

O LN preenche os dados na sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000) com base no valor com o qual o campo **Origem** é definido.

Da sessão Ordem de serviço (tssoc2100m100)

É possível transferir todas as linhas de custo real (vinculadas à ordem de serviço) para a sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000). O LN preenche os dados na sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000) e o campo **Origem** é definido como **Ordem de serviço**.

Nota

Também é possível transferir todas as linhas de custo real vinculadas à atividade simultaneamente a partir da sessão Atividade de ordem de serviço (tssoc2110m100), usando a opção **Transferir à reclamação do fornecedor** do menu Ação.

É possível modificar os dados da solicitação de Reclamação de fornecedor na sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000) e também excluir essa solicitação,

Da sessão Custos reais de material de ordem de serviço (tssoc2121m000)

Será possível transferir as linhas de custo real de material da sessão Custos reais de material de ordem de serviço (tssoc2121m000) para a sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000) somente se os critérios a seguir forem atendidos:

- Não deve existir nenhuma linha de reclamação de fornecedor para a linha de material de ordem de serviço em aberto.

- Quando você transfere as linhas de custo de ordem de serviço, o campo **Tipo de entrega** deve ser definido com um dos valores a seguir:
 - **Do armazém**
 - **Do armazém em veículo**
 - **Do armazém por transporte**
 - **Do kit de serviço**
 - **Do estoque de serviço**
 - **Por ordem de compra**
 - **Por compra de campo**
 - **Entrega direta do fornecedor**

Quando as linhas de custo de material real são transferidas, os valores a seguir são adotados como padrão a partir da sessão Custos reais de material de ordem de serviço (tssoc2121m000):

- **Parc. neg. fornecedor**
- **Quantidadereal**
- **Unidade da quantidade de vendas**
- **Valor totaldo custo**

Nota

A opção **Transferir à reclamação do fornecedor** será ativada somente se o status da linha de ordem de serviço estiver configurado como **Custeado** ou **Lançado em Finanças**.

Se a linha de material de ordem de serviço for uma linha de devolução (para o armazém), o valor da linha será negativo e, portanto, não poderá ser transferido para uma reclamação de fornecedor.

Da sessão Custos reais de MdO de ordens de serviço (tssoc2131m000)

Quando uma linha de custo de mão de obra real é transferida da sessão Custos reais de MdO de ordens de serviço (tssoc2131m000) para a sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000), os valores a seguir são adotados como padrão:

- **Quantidade**
- **Valor de custo total**
- **Unidade de quantidade de tempo**

Nota

A opção **Transferir à reclamação do fornecedor** será ativada somente se o status da linha de ordem de serviço estiver configurado como **Custeado** ou **Lançado em Finanças**.

Da sessão Outros custos reais da ordem de serviço (tssoc2141m000)

Quando uma linha de outros custos reais é transferida da sessão Outros custos reais da ordem de serviço (tssoc2141m000) para a sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000), os valores a seguir são adotados como padrão:

- **Quantidade**

- **Valor totaldo custo**
- **Unidade de quantidade de tempo**

Nota

A opção **Transferir à reclamação do fornecedor** será ativada somente se o status da linha de ordem de serviço estiver configurado como **Custeado** ou **Lançado em Finanças**.

Da sessão Ordem de venda de manutenção - Linhas de cobertura (tsmsc1120m000)

Quando você transfere as linhas de cobertura para a sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000), o LN preenche os dados na sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000) e o campo **Origem** é definido como **Ordem de vendas de manutenção**.

Quando a linha de cobertura é transferida, os valores a seguir são adotados como padrão a partir da sessão Ordem de venda de manutenção - Linhas de cobertura (tsmsc1120m000):

- **Valor totaldo custo**
- **Número de série**
- **Item**
- **Componente de custo**
- **Quantidade consumida**
- **Quantidade consumida**

Será possível transferir a linha de cobertura somente se o campo **Tipo de custo** não estiver definido como **Tempo de funcionamento** ou **Fatura de cotação** na sessão Ordem de venda de manutenção - Linhas de cobertura (tsmsc1120m000). Será possível gerar uma linha de solicitação de reclamação de fornecedor se o valor de custo da linha de cobertura for negativo ou zero, mas o LN gerará uma mensagem de aviso. No entanto, antes de gerar a Reclamação de fornecedor real, a quantidade e o valor devem ser modificados manualmente para um valor maior que zero na sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000) para que você possa gerar as linhas de Reclamação de fornecedor reais.

Nota

- A opção **Transferir à reclamação do fornecedor** será ativada somente se as Ordem de venda de manutenção - Linhas de cobertura (tsmsc1120m000) **Ordem de vendas de manutenção** estiverem definidas como **Custeado** ou **Lançado em Finanças**.

Gerar reclamação de fornecedor

A sessão Gerar reclamação de fornecedor (tscmm1260m000) é utilizada para gerar reclamações de fornecedor.

É possível gerar uma reclamação de fornecedor para as solicitações de reclamação de fornecedor com o **PN fornecedor** e o **Tipo de serviço** especificados na sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000).

A solicitação de reclamação de fornecedor pode ser criada a partir do seguinte:

- A linha de reclamação de clientes, definindo o campo **Gerar recl. fornecedor** como **A gerar**.
- Uma Linha de material de ordem de serviço, Linha de mão de obra, outra Linha de custos ou de uma Linha de cobertura de vendas de manutenção usando a opção **Transferir à reclamação do fornecedor** do menu Ação.

Agrupar solicitações de reclamação de fornecedor

Na sessão Gerar reclamação de fornecedor (tscmm1260m000), é possível agrupar solicitações de reclamação de fornecedor em uma reclamação de fornecedor:

- Se a caixa de seleção **Grupo** estiver selecionada, o LN definirá os campos **Agrupar por parc. neg. fornecedor** e **Agrup. por tipo serv.** como selecionados. O LN procurará o cabeçalho de solicitação mais recente com o mesmo **Parc. neg. fornecedor** e Tipo de serviço.
 - Se a caixa de seleção **Agr. por origem** estiver selecionada, o LN gerará uma linha de reclamação para cada solicitação de reclamação de fornecedor e vinculará essas linhas ao cabeçalho de Reclamação de fornecedor mais recente com a mesma origem. Por Exemplo: Se a caixa de seleção **Agr. por origem** estiver selecionada, as solicitações de reclamação de fornecedor originadas de uma reclamação de clientes não serão agrupadas com as solicitações de reclamação de fornecedor originadas de uma ordem de serviço. Caso não exista um cabeçalho de Reclamação de fornecedor com a mesma origem, o LN gerará um novo cabeçalho (com a mesma origem).
- Se a caixa de seleção **Agrupar por ref. compra** estiver selecionada, o LN gerará uma linha de reclamação para cada linha de solicitação de reclamação de fornecedor e vinculará essas linhas ao cabeçalho de fornecedor mais recente com a mesma Referência de compra.
- Se a caixa de seleção **Agrup. por instalação** estiver selecionada, o LN gerará uma linha de reclamação para cada solicitação de reclamação de fornecedor e vinculará essas linhas ao cabeçalho de fornecedor (com a mesma instalação, grupo de instalação, item principal e número de série principal). Se a caixa de seleção **Agrup. por instalação** estiver selecionada, será necessário selecionar pelo menos uma das caixas de seleção **Agrup. por grupo instalação**, **Agr. por item** e **Agr. por nºsér.**
- Se a caixa de seleção **Agrup. por grupo instalação** estiver selecionada, o LN gerará uma linha de reclamação para cada linha de solicitação de reclamação de fornecedor e vinculará essas linhas ao cabeçalho de Reclamação de fornecedor mais recente (com o mesmo Grupo de instalação).
- Se a caixa de seleção **Agr. por item** estiver selecionada, o LN gerará uma linha de Reclamação de fornecedor para cada solicitação de reclamação de fornecedor e vinculará essas linhas ao cabeçalho de Reclamação de fornecedor mais recente (com o mesmo Item).
- Se, além da caixa de seleção **Agr. por item**, a caixa de seleção **Agr. por nºsér.** também estiver selecionada, o LN gerará uma linha de Reclamação de fornecedor para cada solicitação de reclamação de fornecedor e vinculará essas linhas ao cabeçalho de Reclamação de fornecedor mais recente (com o mesmo item e número de série).

Se as caixas de seleção **Cop. texto interno** e **Cop. texto externo** da sessão Gerar reclamação de fornecedor (tscmm1260m000) estiverem selecionadas, o texto relevante será copiado da ordem de origem para a reclamação de fornecedor no cabeçalho e também no nível da linha.

Criar solicitação de reclamação de fornecedor a partir de reclamações de clientes

É possível gerar uma solicitação de reclamação de fornecedor a partir de uma reclamação de clientes. Se o campo **Gerar recl. fornecedor** estiver definido como **A gerar** e o registro estiver salvo na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000), um registro será criado na sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000).

Há duas formas possíveis de gerar uma reclamação de fornecedor, dependendo da caixa de seleção **Aguardar Aprovação de Reclamação de Fornecedor**:

- Se a caixa de seleção **Aguardar Aprovação de Reclamação de Fornecedor** estiver selecionada na sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000), a aprovação da linha de reclamação de fornecedor a ser gerada será obrigatória para a aprovação da linha de reclamação de clientes a partir da qual ela será gerada. O LN permitirá a aprovação da linha de reclamação de clientes somente após a aprovação da reclamação de fornecedor.
- Se a caixa de seleção **Aguardar Aprovação de Reclamação de Fornecedor** não for selecionada, a linha de reclamação do fornecedor poderá ser gerada somente após a aprovação da linha de reclamação de clientes. A aprovação da reclamação de clientes não é afetada pelo resultado da reclamação de fornecedor.

Se o campo **Gerar recl. fornecedor** for definido como **A gerar** na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000), depois que o **Status da linha** da reclamação de clientes for definido como **Aprovado**, a caixa de seleção **Aguardar Aprovação de Reclamação de Fornecedor** na sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000) será desativada, pois a Reclamação de clientes já foi aprovada.

Se a caixa de seleção **Devolução necessária de material** estiver selecionada na sessão Linhas de reclamações de clientes (tscmm1110m000), mas nem todos os itens tiverem sido recebidos, será feita uma pergunta para verificar se a reclamação de fornecedor poderá ser gerada mesmo assim.

É possível agrupar várias solicitações de reclamação de fornecedor em uma, com base na funcionalidade de agrupamento na sessão Gerar reclamação de fornecedor (tscmm1260m000). Para obter mais informações, consulte a seção Agrupar solicitações de reclamação de fornecedor em *Gerar reclamação de fornecedor* (p. 22).

É possível gerar a reclamação de fornecedor real usando a opção **Gerar recl. fornecedor** na sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000) ou a partir do Cabeçalho da reclamação de clientes na sessão Reclamação de cliente (tscmm1600m000).

Caso a Reclamação de fornecedor seja iniciada a partir da sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000), ela poderá ser executada somente em relação às linhas marcadas.

Caso seja iniciada a partir da sessão Reclamação de cliente (tscmm1600m000), todas as linhas da reclamação serão verificadas e todas as linhas definidas como **A gerar** serão processadas, se todas as condições para gerar uma Reclamação de fornecedor da linha específica tiverem sido preenchidas.

Depois que a reclamação é gerada, o campo **Gerar recl. fornecedor** é definido como **Gerado**. Não é possível modificar os dados na sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000) após a geração da reclamação de fornecedor. Se você excluir a reclamação de fornecedor, o campo Gerar reclamação de fornecedor será definido novamente como **A gerar** e o LN permitirá a modificação dos dados na sessão Solicitações de reclamação de fornecedor (tscmm1114m000).

