

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EMPRESARIAL

Case Rede Plaza de Hotéis - Implantação sistema ERP

Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão Empresarial, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para obtenção do grau de Especialista em Gestão Empresarial.

Orientadora

Profa. Ângela F. Brodbeck - PhD

Ivonete Leites

Tuma T17

Porto Alegre, novembro de 2007.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. EMPRESA PREDIAL e ADMINISTRADORA HOTÉIS PLAZA S.A.	5
2.1 Protagonistas.....	6
3. SITUAÇÃO PROBLEMA.....	7
4. EVOLUÇÃO DOS FATOS.....	8
5. REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
5.1 Procedimentos na tomada de decisão.....	15
5.2 Instrumentos de levantamento de informações.....	16
5.3 Sistema Enterprise Resource Planning (ERP).....	17
5.4 Mudanças organizacionais e comportamental.....	20
6. CONCLUSÕES.....	21
OBRAS CONSULTADAS.....	22
ANEXOS.....	23

Resumo

Este case abordará a tomada de decisão da empresa do ramo hoteleiro, Predial E Administradora de Hotéis Plaza S.A., que decidiu investir em um novo sistema de TI com a finalidade da ágil interatividade das informações e da centralização de suas operações em Porto Alegre.

Abordaremos o processo de implementação do sistema de ERP (*Enterprise Resource Planning*), e os problemas correntes que surgiram ao longo da implementação.

Resume

This case will address the decision of the company's hotel trade, Predial e Administradora Hotéis Plaza SA, which decided to invest in a new system of IT for the purpose of agile interactivity of the information and the centralization of its operations in Porto Alegre.

We are going to approach the process of implementation of the ERP system (Enterprise Resource Planning), and the current problems that have arisen over the deployment.

1 Introdução

A empresa Predial e Administradora de Hotéis Plaza S.A, visando proporcionar ao cliente um melhor atendimento e modernização, otimizando processos administrativos e redução de custos, em virtude da concorrência, optou por investir em um novo sistema de TI com a finalidade de integração das informações e centralização de suas operações em Porto Alegre.

Com essa opção a empresa necessitou investir alto valor em TI, antes do investimento, foi analisado pelo consultor a infra-estrutura de sistemas, os benefícios presentes e futuros que este novo sistema proporcionaria a empresa, assim criou um planejamento estratégico para à implementação do sistema de TI.

O que não se estimou é que o novo sistema traria alguns problemas operacionais para os departamentos da Rede e uma certa morosidade na realização das operações, pelo excesso de informações que teriam que alimentar o sistema.

O case será elaborado analisando com ênfase o Departamento Financeiro da Rede, mais especificamente o localizado no Hotel Plaza São Rafael, em virtude de ter sido o primeiro hotel a ser implementado o novo sistema e por consequência o mais atingido com os problemas de decorrentes da implementação.

O dilema ocorre à medida que a implementação do sistema se conclui e os problemas começam a surgir em virtude da carência de informações no manuseio do sistema, bem como a falta de profissionais qualificados por parte da empresa CM Soluções, para realização de suporte técnico que sane tais dúvidas, outro fato relevante são os erros que foram detectados no sistema.

2 Empresa Predial e Administradora Hotéis Plaza S.A.

A Empresa Predial e Administradora Hotéis Plaza S.A. é uma empresa de grande porte, voltada para segmento hoteleiro de lazer e executivo, está atuante no mercado há quase 50 anos, atualmente é constituída de seis unidades e um centro de eventos. No Rio Grande do Sul, conta com o centro de eventos e dois hotéis executivos, dois Resorts e um hotel executivo em Santa Catarina e um Resort na Bahia.

A Rede Plaza de Hotéis conta atualmente com mais de 900 colaboradores, espalhados por todo o território nacional.

A Rede Plaza de Hotéis, perpetuou sua marca nos Estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina e por vários anos foi líder de mercado na cidade de Porto Alegre, com acomodações de alta qualidade e com padrões de categoria internacional além da sua excelência em atendimento. Atualmente encontra-se entre as 10 maiores e melhores redes hoteleiras da Região Sul.

Seu profissionalismo é reconhecido anualmente, pois é o sexto ano que o Hotel Plaza São Rafael e o Centro de Eventos, recebem o “Troféu Mérito Lojista” do Centro de Diretores Lojistas do Rio Grande do Sul, na categoria Hotel de Luxo, além do prêmio “Marcas de Quem Decide” do Jornal do Comércio, destinado às marcas mais lembradas e preferidas do público.

Atualmente, a Rede Plaza de Hotéis vem enfrentando uma grande concorrência, em virtude da chegada das redes hoteleiras com padrões internacionais, que se instalaram na cidade gaúcha e por conseqüência acabaram obtendo uma fatia deste mercado.

Mesmo com esta acirrada concorrência, a Rede Plaza de Hotéis não se intimidou e continua arduamente nesta disputa de mercado, sempre com inovações que diferenciam sua marca e numa constante busca pela fidelização dos clientes, por meio de um melhor relacionamento e uma prestação de serviço de qualidade.

Para alcançar tais objetivos os gestores buscaram novas alternativas, uma possibilidade visualizada pelo Diretor Superintendente seria a possibilidade dos hotéis trabalharem de forma padronizada e integrada, que as informações pudessem ser consultadas em tempo real, ele acreditava que com a mudança do sistema de TI a empresa otimizaria processos administrativos e por conseqüência teria uma redução nos custos operacionais, gerando ganho para empresa e para o cliente.

Para a concretização dessa idéia foi analisado um processo de reestruturação na empresa e foi tomada a decisão de contratar uma empresa de consultoria em infra-estrutura de sistemas de ERP (*Enterprise Resource Planning*), optou-se pela a empresa Telway Tecnologia.

2.1 Protagonistas

O Sr. Carlos Henrique Schmidt, Diretor Superintendente da Rede Plaza de Hotéis, percebeu a necessidade da atualização dos processos, pois está sempre em busca de melhorias e acredita que uma gestão moderna e com redução de custos conseqüentemente geraria maior lucratividade a empresa. Importante salientar que as decisões finais aconteciam mediante sua supervisão e autorização.

O consultor, Sr. Eduardo Moura, da empresa Telway Tecnologia, sediada na cidade de Curitiba, Paraná, foi o responsável pelo processo de planejamento e execução do novo sistema e pelas mudanças que poderiam vir a ocorrer na Rede Plaza de Hotéis.

O Sr. Manolo, consultor de gestão de empresas em processos, foi escolhido pela empresa Telway, para analisar e desenhar os processos da Rede Plaza de Hotéis, em virtude de sua experiência em montagem e análise de processos empresariais.

A Sr^a. Neusa Trapp responsável pelo setor de RH, foi uma das pessoas que acompanhou todo o processo de implementação e treinamento do sistema na área de Back, foi uma das pessoas mais envolvidas na implementação.

O Sr. Marcelo Schunke, na época Gerente do Hotel Plaza Porto Alegre, atuou no processo de implementação do sistema na área de Front Office, ministrando treinamento.

A Sr^a. Vera Moreira, funcionária do departamento financeiro há 14 anos, acompanhou todo o processo de implementação do novo sistema, suas informações sobre rotinas do departamento financeiro serão de suma importância para a elaboração desse case.

O Sr. Daniel Castro, funcionário do departamento financeiro na época era responsável pelo setor de contas à pagar, atualmente foi remanejado para setor de almoxarifado.

A Sr^a. Ivonete Leites, assistente da Diretoria na época da implementação do sistema, assumiu o cargo de Gerente Financeira 3 meses após a implantação.

3 Situação problema

Eis os dilemas que o case abordará:

- A fase de implementação do novo sistema e
- Centralização das operações dos departamentos financeiros em Porto Alegre.

Na fase da implementação do sistema de ERP (*Enterprise Resource Planning*), após sua conclusão, se optou pela não utilização e conseqüente desativação do sistema atual e a total utilização do novo sistema, sendo que, nesta fase começaram a surgir às questões a serem consideradas, tanto de sistema como comportamentais por parte da adaptação dos funcionários.

As dissoluções comportamentais dos funcionários tiveram que ser administradas por seus gestores, devido à resistência pelas mudanças que ocorreram, outro fator foi à falta de treinamento adequado que se constatou no uso diário do sistema e que gerou um grande grau de insegurança que culminava em todos os setores.

O acúmulo da falta de soluções eficazes para o excelente desempenho do sistema, acarretava a cada dia novas situações de dificuldade, entre elas destacamos:

- Maior demora na realização das operações;
- Falhas e erros no sistema, já que diversas operações realizadas em um setor não eram registradas em outro;
- Baixo desempenho de leitura do sistema;
- Falhas no apoio técnico da CM Soluções.

Na fase da centralização das operações dos setores financeiros para Porto Alegre, o principal problema enfrentado pela Gerente Financeira, foi à resistência dos funcionários em aceitarem as mudanças que estavam ocorrendo, a adequação aos procedimentos padronizados, e a grande demanda de trabalho do departamento com a centralização em Porto Alegre.

4 Evolução dos Fatos

A Rede Plaza de Hotéis passava por uma fase de mudanças, com nova diretoria, de visão moderna e voltada à obtenção de resultados, buscava-se ações de modernização da empresa e a possibilidade de aquisição de um novo sistema de TI, seria o primeiro passo, delineando o diferencial que a empresa necessitava, pois não poderia mais permanecer com um sistema antigo e sem integração das informações.

Após várias reuniões a portas fechadas, a diretoria composta por seu Diretor Presidente, Diretor Superintendente, Diretor Comercial e Diretor de Marketing, decidem contratar uma empresa de consultoria, focada em projetos de infra-estrutura de tecnologia da informação para a realização desse projeto.

Nessa fase, a Diretoria acabou optando por uma empresa de consultoria, para analisar a viabilidade do projeto, a empresa escolhida foi a Telway Tecnologia, sob a gerência do Sr. Eduardo Moura.

Assim que a Telway Tecnologia foi informada que seria a contratada para analisar o projeto de modernização de TI, marcou uma reunião com a Diretoria para coletar todas as informações sobre as reais necessidades da Rede Plaza de Hotéis, concluindo que naquele primeiro momento o mais acertado seria refazer uma análise de como os processos eram executados em cada hotel pelos colaboradores e de como o sistema atual funcionava, qual as informações que eram armazenadas e sua capacidade de informação.

A Telway Tecnologia optou em contratar os serviços do Sr. Manolo para a elaboração de análise dos processos operacionais. O trabalho consistia na averiguação dos processos de apoio (auxiliares na operação da rede) visando identificar alternativas de otimizações e, principalmente, a redução de custo nas execuções das atividades, trata-se de um trabalho para avaliação de processos, não de pessoas.

Foram estabelecidas as áreas prioritárias que seriam passíveis de análise: Departamento Recursos Humanos, Departamento Contábil, Departamento Financeiro, Departamento de Reservas e posteriormente foram analisadas as áreas de Alimentos e Bebidas, Eventos e Comunicação & Marketing.

A área de Tecnologia da Informação (TI) foi analisada e tratada diretamente pelo gerente do projeto, Sr. Eduardo Moura.

O critério de escolha das áreas prioritárias para trabalho foi a pré-análise de possíveis centralizações das atividades, o Sr. Manolo por 30 dias realizou análise e acompanhou como as atividades eram executadas nas diversas unidades de trabalho da Rede Plaza de Hotéis, colhendo dados por intermédio de entrevistas.

O Sr. Manolo apresentou um relatório resumido do trabalho a Telway Tecnologia e aos Diretores da Rede Plaza de Hotéis, em sua análise foi concluído que cada hotel trabalhava de forma diferente, ou seja, suas operações não eram padronizadas e observou relevante a quantidade de controles manuais que eram realizados, sendo que parcela significativa desses controles considerou retrabalho,

ocasionando a empresa custo nas operações, outro ponto importante os dados registrados em um hotel não poderiam ser acessadas no outro hotel, as informações eram descentralizadas e quando a diretoria necessitava alguma informação, tinha que solicitar ao setores responsáveis.

O Sr Manolo após concluir a apresentação do trabalho, entregou a Eduardo Moura a sua análise completa da situação da empresa, fez suas considerações e algumas recomendações.

De posse dessas informações e após uma análise criteriosa, Eduardo Moura, convoca outra reunião com a Diretoria, para informar as conclusões que chegará com o trabalho realizado por Manolo. Carlos Henrique Schmidt com o apoio dos outros Diretores, e com base nessas informações e argumentações de Eduardo Moura, decide que o melhor para empresa naquele momento seria mudar o sistema de informação.

O principal motivo que levou a empresa a tomar a decisão de implantar um novo sistema, era a incapacidade do sistema atual atender as necessidades da empresa, como: a falta de atualização em tempo real do sistema e a não integração apropriada de dados e informações. A empresa visualizava a possibilidade de ter um sistema único, atualizado com as últimas novidades tecnológicas e de negócios, com todos os dados da empresa centralizados, e que permitisse a empresa à tomada de decisão rápida.

Seguem outros fatores que fundamentaram essa decisão:

- A leitura de mercado que indicava forte competição no setor;
- A necessidade de adequar a estrutura de custos a uma nova realidade;
- A visão estratégica de deslocar o foco do negócio para o cliente de forma efetiva.

Moura, após a aprovação dos Diretores começou um processo de escolha do fornecedor do sistema de ERP, foi tomado o cuidado de analisar fornecedores que disponibilizassem sistemas específicos para rede Hoteleira.

Segundo Moura a escolha do software da CM Soluções Informática se deu, inicialmente, por que na época ele era o único com capacidade de processar vários hotéis na mesma base de dados e por ter a relação custoxbenefício mais adequada (o Fidelius que era o seu concorrente custava o dobro em termos de licença e o triplo em termos de consultoria). Então acabou-se optando em permanecer com o mesmo fornecedor que já atendia a Rede no sistema anterior.

A CM disponibiliza um sistema nos moldes das necessidades da empresa tanto na parte de back-office como front-office (anexo1).

O próximo passo de Moura foi elaborar diretrizes e objetivos da empresa, criou-se o planejamento estratégico a ser posto em prática, através desse planejamento foi criado um projeto, onde seu escopo consistia em:

- Definir os processos de funcionamento da empresa ou racionalizá-los quando fosse o caso;
- Determinar a plataforma tecnológica adequada ao atendimento do negócio;
- Analisar e reformular a arquitetura da rede de dados para comportar o novo ambiente;
- Reformular o ambiente computacional atual (CPD) para a nova plataforma;
- Treinar uma equipe de projeto apta a implantar o sistema computacional e os processos de negócio em todas as unidades da empresa;
- Definir metas e indicadores de desempenho para os processos da empresa;
- Implementar o novo sistema e os processos;
- Treinar a área de operações e acompanhamento da nova arquitetura;

Com o projeto de mudança de plataforma computacional, aplicando ferramentas de Tecnologia da Informação e de Gestão de Processos a Rede obteria, segundo Eduardo Moura:

- Otimização nos recursos operacionais redirecionando-os para as áreas de operações;
- Racionalização dos processos funcionais;
- Aprimoramento da qualidade do atendimento a seus hóspedes;
- Maximizar a competitividade dos hotéis em seus mercados.

Segundo Moura, na realização do processo poderiam ocorrer alguns riscos do projeto, como:

- Capacidade de centralização aquém da prevista;
- Baixo comprometimento das pessoas com o resultado do projeto;
- Incompatibilidades de tecnologia;
- Resistência das gerências médias.

Depois que Moura apresentou o projeto, ocorreram algumas resistências por parte da Diretoria devido aos custos do investimento, fatores considerados pela empresa:

- Custos de implementação;
- Arquitetura técnica do produto;
- Qualidade do suporte pós-venda;
- Retorno do investimento.

Após analisarem com mais cautela, os diretores concordaram com Moura, e decidiram adquirir o sistema ERP, motivados pelo retorno do investimento em médio prazo que aconteceria, posteriormente, com a centralização das operações em Porto Alegre e conseqüentemente com a redução no custo de pessoal. Moura enfatizava que em médio prazo esse investimento seria recuperado.

Uma fase do projeto elaborado por Moura era a análise de adequação da infra-estrutura de TI para o novo cenário, nessa etapa foi feito um levantamento do atual parque de hardware (servidores e estações), a verificação das configurações dos equipamentos servidores existentes e análise de sua aplicabilidade, constatou-se a real necessidade de um novo ambiente computacional para que as novas ferramentas operassem de forma adequada. Pois qualquer projeto de ERP, que não estiver suportado por uma infra-estrutura sólida, adequadamente dimensionada e organizada, estará fadada ao fracasso.

Após esse levantamento foram então realizadas as cotações dos equipamentos, serviços e suas respectivas aquisições, como segue:

Item	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Estações	110	1.171,00	128.810,00
Monitores LCD	12	1.200,00	14.760,00
Monitores	98	420,00	25.200,00
Servidores	4	17.800,00	53.400,00
Impressoras fiscais	12	1.600,00	19.200,00
Licenças TS	120	110,00	13.200,00
Gerência de Projeto	1.600 h	75,00 h	120.000,00

Ainda na fase de implementação do sistema ERP, ocorreu o processo de instalação, configuração e testes do novo sistema, o gerente de projeto Eduardo Moura e sua equipe acompanharam os técnicos

da empresa fornecedora do novo sistema, a fim de garantir que o sistema estivesse aderente aos processos de negócios desenhados anteriormente, nesta fase também foi ministrado treinamento para a equipe da Rede Plaza de Hotéis que ficaria responsável por multiplicar o conhecimento nas demais unidades da empresa.

Foi criado um plano de treinamento, um mapa de controle das pessoas que seriam treinadas, com membros de cada área, na parte de Front-Office, Marcelo Schucke ficou coordenando, na parte Back-Office, ficou Neusa Trapp e Marcelo Almeida, Eduardo Moura responsável por toda a equipe e pela implementação do sistema, Kharla Tavares responsável pela parte do banco de dados, essa seria a equipe para realização da implementação.

Esses colaboradores tiveram um treinamento junto com o pessoal da CM Soluções, pois eles seriam as pessoas responsáveis por treinar os funcionários dos diversos setores da empresa.

O processo começou a ser desenvolvido em primeiro lugar com a parametrização dos módulos e a transferência de dados do sistema antigo para o novo. Nesta etapa as atividades ocorreram dentro do prazo previsto, ocorre que nesse momento, notou-se que várias das facilidades apresentadas pelo fornecedor do produto não corresponderam com a realidade ou não eram satisfatórias, ou ainda não haviam sido configuradas de forma correta no sistema.

Uma das insatisfações da Rede Plaza de Hotéis ao longo do processo de desenvolvimento e implementação foi à baixa qualidade de suporte técnico disponibilizado para a implementação e implantação do sistema, fato este que perdurou por vários meses, outro problema foi que informações que deveriam ser processadas e integradas entre os módulos do sistema se mostraram imprecisas ou completamente ausentes, o que levou alguns setores da empresa a simplesmente ter que re-digitar todas as informações de um módulo em outro, gerando atraso e aumentando a possibilidade de erros.

No projeto estava previsto que os Hotéis de Porto Alegre: Hotel Plaza São Rafael e Hotel Plazinha, seriam os primeiros na implementação do novo sistema, posteriormente Hotel Caldas, seguido do Hotel de Blumenau e do Hotel Itapema. O prazo para execução total do projeto e implementação do sistema, em toda rede estava estimado em 10 meses, com início previsto para 11/2004, devido a alguns problemas já citados e outros que serão narrados, a fase de implementação começou a ocorrer somente em 05/2005.

Este prazo previsto no projeto também contemplava a reestruturação que a empresa estaria fazendo, pois com a implementação do novo sistema, estar-se-ia centralizando algumas operações em Porto Alegre, na sede do Hotel São Rafael – Matriz.

Na fase da implementação do novo sistema os usuários começaram a enfrentar diversos problemas em decorrência da má configuração do sistema pelo fornecedor, pela mudança no processo de trabalho, na quantidade de informações necessárias para realizar as transações, em decorrência de um treinamento que na prática operacional percebeu-se inadequado.

Estes fatores geraram frustração, descontentamento e uma grande resistência ao novo sistema, fazendo as pessoas alegarem que o sistema antigo era muito mais simples de operar e que não existiam tantas informações a serem preenchidas. Essas resistências ao longo do processo foram sendo administradas pela equipe que coordenava a implementação. Mais tarde pode-se constatar que o desenvolvimento das atividades tornou-se mais morosas pela quantidade de informações que tinham que ser alimentadas. Muitas destas dificuldades também se deram devido ao desconhecimento da cultura de processos, fator determinante para a boa operação de um sistema integrado. Outras ainda eram oriundas da baixa qualidade de programação do PMS da CM Soluções.

O Sr Eduardo Moura, acompanhando todos os problemas que estavam ocorrendo, solicita ao suporte da CM Soluções medidas corretivas, e foram gerados relatórios de não conformidade com o projeto e com as funcionalidades oferecidas pelo sistema, o suporte da CM não se mostrou preparado para solucionar os problemas, sua resolução efetiva não foi realizada e novos problemas surgiam dia-a-dia. A posição da CM como fabricante era de que novas versões corrigiriam os problemas, mas isso de fato não aconteceu, ao contrário, a cada nova versão, corrigiam-se algumas falhas e geravam-se outras, chegamos a ponto de rejeitar versão nova, com receio dos problemas que poderiam gerar, Moura determina que somente instalaria novas versões após realização de testes, para analisar a real situação das versões.

Mas os problemas ainda continuaram. Após 6 meses, os problemas originados na implementação ainda não haviam sido solucionados. O Departamento Financeiro e a Contabilidade foram os setores mais prejudicados, pois lançamentos feitos no setor financeiro não geravam registro no setor da contabilidade, relatórios gerados com a mesma informação demonstravam valores diferentes, em alguns casos não se conseguia gerar relatórios, o sistema não disponibilizava.

Os problemas iam aumentando e não eram solucionados, reclamações surgiam de todas as áreas, a contabilidade cobrando do setor financeiro movimento contábil, e este não podendo entregar porque o sistema não disponibilizava os relatórios para posterior conferência, os cartões eram baixados e não geravam relatório para possíveis retorno para conciliação, vivia-se uma fase de stress muito grande, gestores estavam pedindo demissão em virtude dos problemas do sistema.

Chegou-se a uma situação insustentável, então o Sr. Carlos Henrique, resolve após reunião com a Gerente Financeira da Rede e com funcionário do suporte da CM Soluções, agir, marcou uma reunião com os diretores da CM, a ligação marcando a reunião não foi das mais agradáveis, mas surtiu efeito, dois dias depois estava sendo realizada no Hotel São Rafael reunião com a diretoria da CM Soluções.

Nessa reunião participaram os Diretores da Rede Plaza de Hotéis, os Gestores, Recursos Humanos, Setor Financeiro e Contabilidade, Eduardo Moura e o Sr Marcos Diretor da CM Soluções, na reunião foram levantados todos os problemas que a empresa estava passando em decorrência da falta de resolução dos problemas e do precário suporte técnico da CM Soluções, todos os gestores que participaram tiveram a oportunidade para fazer seus relatos sobre os problemas que estavam enfrentando em seus departamentos.

Como uma grande quantidade de problemas, a Gerente Financeira da Rede propôs que se criasse processo de prioridade, para que os casos mais urgentes fossem resolvidos primeiro.

O Diretor da CM Soluções participou em silêncio da reunião, atendo a todas as colocações e fazendo anotações, o seu semblante demonstrava um certo descontentamento com sua empresa, pois não imaginava que estivessem ocorrendo tantos problemas no sistema. A sua proposta foi de que realizar um "mutirão" CM Soluções e Rede Plaza, para que esses problemas fossem solucionados o mais rápido possível, no fim da reunião cada gestor entregou um relatório, onde constavam todos os problemas que precisavam ser corrigidos.

No dia seguinte a reunião, ocorreu um interesse significativo e de forma ativa da CM Soluções para solucionar as pendências, uma semana depois vários dos problemas já haviam sido resolvidos, alguns levaram tempo e outros até hoje estão sem solução, mesmo com os diversos chamados realizados.

Os problemas não solucionados acabaram sendo administrados pelos departamentos, e foram criadas formas de contorná-los, com isso gerou-se retrabalho, ainda temos problemas quando ocorrem atualizações de versões, mas nada comparado com a fase da implementação do sistema.

Nessa fase o sistema já estava sendo operacionalizado de forma mais tranqüila, pelos funcionários, as dificuldades com o novo sistema, já haviam sido sanadas, tínhamos que concluir a outra parte do projeto, a centralização dos departamentos em Porto Alegre.

Com relação à centralização dos departamentos, estaremos narrando somente o ocorrido no departamento financeiro, visto que foi o departamento que mais contribuiu com a redução de custo com pessoal na Rede.

A Gerente Financeira da Rede, junto com o Diretor Superintendente, fizeram a programação de centralização do departamento financeiro, com a colaboração da Gerente de Contabilidade, visto que, com a vinda das atividades financeiras para Porto Alegre, as conferências do setor contábil, passariam também a serem realizadas em Porto Alegre.

Nessa etapa do processo, ocorreram algumas resistências por parte de todos os funcionários dos departamentos financeiros, também no de Porto Alegre, um dos motivos principais era a insegurança dos funcionários que poderiam perder seus empregos, tivemos também resistência por parte dos funcionários responsáveis pelas rotinas do setor financeiro em enviar as documentações e as informações, bem como dos procedimentos que eram realizados, em virtude da empresa não estar trabalhando de forma padronizada, conforme constatado pelo Manolo, cada hotel possuía uma pessoa responsável pelo setor e as atividades operacionais eram realizadas de forma diferente.

Acreditamos que essa resistência somente ocorreu em virtude de que na fase de implementação do sistema teria sido informado que todas as pessoas do Departamento Financeiro não ficariam na empresa, que após a conclusão do projeto seriam demitidas.

O período da centralização das operações foi uma época difícil na Rede Plaza, pois as pessoas estavam muito preocupadas com seus empregos, vivia-se um clima de tensão na organização. Os comentários nos corredores de certa forma prejudicavam o andamento dos trabalhos.

Mas, como existia uma meta a seguir, esta teria que ser executada, sendo assim em julho de 2005, as operações financeiras do Hotel de Blumenau foram transferidas para Porto Alegre, encontramos vários problemas operacionais nessa transição, acreditamos que tenha sido o hotel que tivemos maiores problemas, em virtude da resistência dos funcionários e da desorganização, se considerarmos que é o menor Hotel da Rede em relação ao volume de serviço.

Foi o primeiro hotel a ter centralizada sua operação financeira, na época a Gerente Financeira não pode se afastar do setor em Porto Alegre em virtude dos problemas de sistema e por estar assumindo a gerência do setor no mesmo período, suas instruções eram passadas por e-mail e telefone, foi criado um roteiro de procedimentos que deveria ser seguido, ocorre que as documentações eram enviadas aos poucos, gerando transtorno e atraso na elaboração dos processos, por duas semanas as operações foram realizadas em Porto Alegre e Blumenau.

A gerente na segunda semana expôs seus problemas para Carlos Henrique, e este por sua vez entrou em contato com gerente geral do Hotel Blumenau que na época era Carlos Higgin, e ordenou que no dia seguinte, um de seus funcionários do setor financeiro viesse a Porto Alegre e trouxesse todos os documentos que faltavam para centralização das operações, dois dias depois as caixas chegaram e junto o funcionário Gerson, para auxiliar na organização da documentação. Com a centralização, foi dispensada somente uma pessoa, pois na época contávamos com dois colaboradores.

O Departamento Financeiro em Porto Alegre levou quase dois meses para poder concluir com segurança as operações desse Hotel, instruindo o funcionário que lá permaneceu, em como deveria

proceder no envio das documentações diárias e como deveria a partir daquela data organizar suas tarefas diárias.

O ocorrido com Hotel Blumenau serviu de lição para gerente financeira da Rede, que na centralização dos outros hotéis, fez questão de ir pessoalmente acompanhar a transferência dos documentos para Porto Alegre e orientar com relação aos procedimentos que deveriam ocorrer à partir daquele momento.

O Hotel Itapema foi o próximo a ser centralizado em setembro do mesmo ano, este hotel apesar de ser um dos maiores, em termos de quantidade de serviço, somente perdendo para Hotel São Rafael, foi tranqüila a transição, os funcionários já estavam conscientes do processo e também já estavam definida as pessoas que continuariam na empresa, o processo ocorreu normalmente, foi neste hotel que saíram o maior número de pessoas, no total foram quatro demissões e uma transferência, Dario Zuffo, Gerente Financeiro do hotel na época, assumiu a gerência geral do Hotel Nordeste que seria inaugurado em janeiro de 2006.

Em março de 2006, ocorreu a centralização do Hotel Nordeste, a transição foi difícil, devido ao mesmo problema com resistência a mudança e insegurança da situação na empresa.

No Hotel Nordeste como já estávamos com gerente financeira em Porto Alegre que respondia por toda a Rede, foi contratada mais uma pessoa para dar o suporte no envio da documentação e o gerente financeiro que lá estava foi demitido, meses depois.

No Hotel Caldas da Imperatriz sua centralização foi em junho de 2006, o motivo de demora ocorreu em virtude de decisão de diretoria, neste hotel tínhamos funcionários de mais de 20 anos de empresa, ocorreram resistências a mudança, neste hotel foi re-locado um funcionário para o setor de almoxarifado e apenas um foi demitido, meses depois.

No Hotel São Rafael, onde fica sediado o departamento financeiro, bem como os demais departamentos, houve-se a necessidade de contratar mais dois funcionários para atender a grande demanda de serviço, que foi gerada em virtude da centralização, mas, mesmo com a contratação de mais duas pessoas para compor o quadro de funcionários, a empresa obteve uma redução na folha de pagamento significativa, em virtude das demissões, pois os salários ficaram em patamares iguais e somente com um Gerente Financeiro na Rede.

Na realização do case, para um melhor embasamento, foram realizadas entrevistas em forma de questionário com alguns colaboradores que participaram da fase de implementação e implantação do sistema, bem como, com dois funcionários do Departamento Financeiro, selecionamos seis perguntas que constam no anexo 2.

5 Referencial Teórico

5.1 Procedimentos na tomada de decisão

Na administração todas as funções são importantes, a decisão talvez seja a mais importante de todas, pois tem processo evolutivo.

Quando se precisa tomar alguma decisão, essa tem início com uma análise criteriosa das informações a respeito do que deve ser decidido, logo após examinar os dados, é feita a previsão dos resultados possíveis, dentro das alternativas formuladas, a melhor alternativa, a que traz maiores benefícios é selecionada e aplicada, os resultados posteriormente serão mensurados e comparados às previsões anteriormente feitas no início do processo.

Davenport (2002) diz que: “antes mesmo de decidir que um SGE é realmente a melhor escolha para a sua empresa e de começar a planejar uma implementação, você precisa contar com um amplo e diversificado conjunto de informações. São muitas as organizações que não estão capacitadas a tomar uma decisão relacionada a um SGE informatizado pelo simples fato de não se tratar de uma daquelas decisões que tomamos todos os dias”.

E acrescenta, “o processo de decisão precisa envolver pesquisas de um grupo de executivos das áreas técnica e de negócios da empresa - normalmente um trabalho que pode levar alguns meses, a menos que exista algum indicando uma decisão mais do que óbvia”.

Segundo Araujo (1994) apud Cleland e King, o “resultado de uma situação de decisão é determinado pela interação dos aspectos que são controláveis por quem decide e os fatores que não estão sujeitos a seu controle – os incontroláveis”.

No modelo Newman (1973), o processo de tomada de decisão desdobra-se em quatro etapas:

- Diagnóstico do problema;
- Planejamento de soluções;
- Projeção e comparação das conseqüências das alternativas;
- Avaliação dessa conseqüência e escolha de um curso de ação.

No modelo Simon (1963), a tomada de decisão é sinônimo de administração, o homem que toma decisão é o administrador, no momento da escolha, prestes a decidir entre um ou outro dos caminhos que partem da encruzilhada, refere-se a todo o processo, não apenas ao ato final de escolha entre alternativas.

Segundo Simon (1963), existem três fases principais:

- Coleta de informações: descobrir as ocasiões em que deve ser tomada a decisão;
- Estruturação: identificar os possíveis cursos de ação;
- Escolha: decidir entre um dos possíveis cursos de ação.

Araújo(1994) apud John Dewey, entende que o processo decisório está estreitamente relacionado com os estágios de solução de problemas, portanto precisamos saber:

- Qual é o problema?
- Quais são as alternativas?
- Qual é a melhor alternativa?

Araújo (1994) complementa informando, “que quem decide tem acesso a determinado número de informações e sobre elas exerce algum controle, mas alguns dados serão desconhecidos e gerarão incerteza”.

Num procedimento de tomada de decisão a utilização correta de sistemas de informação tende a permitir uma escolha adequada da decisão a ser tomada, também aumenta o grau de certeza relativamente a toda problemática da decisão, e auxilia na melhor performance dos recursos humanos da organização.

A empresa em sua decisão de investir em um novo sistema de informação seguiu critérios e procedimentos que se enquadram com a visão John Dewey e Araújo e com o modelo Simon.

5. 2 Instrumentos de levantamento de informações

Segundo Luis Araújo (1994), um profissional de organização tem a sua disposição três instrumentos que possibilitam o cumprimento de uma boa análise organizacional: a entrevista, o questionário e a observação pessoal.

Dissertaremos a respeito de cada um deles:

A entrevista é de grande utilidade para se obter informações que estão arquivadas na memória das pessoas, ela oferece inúmeras vantagens como minimizar resistências, envolver os entrevistados proporcionando um maior grau de participação e discussão, é um dos instrumentos mais poderosos na tomada de informação, mas muita cautela, pois também pode se tornar o mais perigoso e responsável por derrocadas inteiras do trabalho de Organização e Métodos.

A entrevista traz vantagens, pois permite que o entrevistado faça críticas e sugestões sobre o seu trabalho e sobre a organização, tem opiniões a respeito do seu trabalho, da unidade e de outros aspectos da organização.

Podemos obter algumas desvantagens na entrevista que terão que ser levadas em conta, como o envolvimento de natureza emocional do entrevistado, neste momento o entrevistado poderá ser induzido a concordar e discordar que em outra situação jamais seria levado a fazer, outro aspecto é a frequência de palpites e adivinhações, o que é muito arriscado, pois pode comprometer o trabalho de análise.

O mais correto para que se tenha êxito é envolver o entrevistado, enfatizando a sua contribuição, estabelecer um roteiro prévio da entrevista, e evitar formulações de promessas de benefícios pessoais e financeiros à pessoa do entrevistado, familiarizar-se com o assunto a fim de entender a terminologia de explicações técnicas, esses são alguns cuidados que o entrevistador deverá ater-se na realização de uma entrevista.

Outro instrumento de análise é o questionário é um método bastante difundido, mas não tanto quanto o uso da entrevista, segundo Araujo apud Nogueira Faria, “o questionário é importante, pois pode

alcançar um universo muito maior e com um grau semelhante de estímulos aplicados a todos os respondentes, é talvez um dos documentos de mais difícil elaboração”.

Sua utilização ocorre quando há falta de tempo para entrevista, ou seja, não há tempo suficiente para se entrevistar todas as pessoas, ou dificuldade de realização da entrevista, quando as pessoas a serem entrevistadas estão situadas em pontos geográfico muito distantes e quando as informações desejadas possam ser adequadamente trabalhadas para fins estatísticos.

Encontramos no questionário algumas vantagens como a possibilidade de melhor detalhamento de respostas, permite um período maior para respondê-las, é um meio eficiente para pessoas que tem dificuldades em manter contatos por outros meios, e permite que o analista adquira informações e ao mesmo tempo trabalhe em outros problemas. (Araujo apud William Kelly,1994).

Existem desvantagens que temos que considerar, como resistência ao preenchimento, informações falsas, interpretação variada de uma mesma pergunta, lentidão do processo de tomada de informação, e inibição na formulação de críticas e sugestões.

Quando se cria um questionário há certos pontos relevantes a serem analisados na sua elaboração, clareza e concisão em suas perguntas, uma terminologia adequada e explicação da sua finalidade, ou seja, a que fim se propõe.

A observação pessoal é outro meio de se obter informação, mas não podendo ser aplicado de forma isolada, mas como um instrumento acessório, pois é um meio de comparação e observação das informações obtidas do questionário ou da entrevista com a realidade dos fatos, as idéias e impressões erroneamente colhidas pelo analista organizacional podem ser corrigidas à partir dessa observação pessoal.

Na tarefa de análise dos processos operacionais realizado pelo Sr Manolo, foram utilizados os instrumento de entrevista e observação pessoal, o questionário não foi utilizado, em virtude da proximidade da localização dos hotéis e disponibilidade de tempo para entrevistas, visto que, somente alguns departamentos foram analisados.

5.3 Sistema Enterprise Resource Planning (ERP)

As empresas estão cada vez mais sofrendo pressões competitivas e sendo obrigadas a buscar alternativas para redução de custos e diferenciação de produtos e serviços, estão sendo forçadas a rever seus processos e sua maneira de trabalhar.

Segundo Souza e Saccol (2003,org), “as empresas reconhecem a necessidade de coordenar melhor suas atividades dentro de sua cadeia de valor para eliminar desperdícios de recursos, reduzindo o custo e melhorando o tempo de resposta às mudanças das necessidades do mercado”.

Na visão de Porter e Millar apud Souza e Saccol (2003,org) a TI é uma ferramenta poderosa para esta transformação, principalmente porque “a TI está aumentando muito a habilidade das empresas para explorar as ligações entre as suas atividades, tanto internas quanto externamente à empresa”.

Segundo Davenport (2002), “uma análise importante que qualquer empresa deve realizar antes de decidir por um novo sistema é a avaliação entre a capacidade dos sistemas existentes e as necessidades futuras de negócios”.

Os sistemas de Planejamento de Recursos Empresariais surgiram explorando a necessidade de rápido desenvolvimento de sistemas integrados, são pacotes comerciais de software, com a finalidade de atender as novas necessidades empresariais, os fatores que contribuíram para essa expansão foi o amadurecimento das opções disponíveis no mercado e a evolução da tecnologia.

Na decisão de escolha do sistema, Davenport (2002) entende que “somente *experts* em sistemas conseguem avaliar se determinadas especificações técnicas estão realmente incluídas,.....os especialistas em negócios devem estar igualmente presentes na equipe de seleção do pacote, para garantir a continuidade da ênfase nos objetivos e no valor dos negócios”.

Nesse processo o melhor a se fazer segundo Davenport (2002), é “escolher em primeiro lugar um parceiro para a implementação. O consultor pode assessorá-lo na definição de quais devem ser os objetivos de sua mudança de negócio, e de tudo o que significam em termos da escolha de um fornecedor”.

O processo de análise, são divididos em três dimensões:

- caracterizada por uma análise descritiva, em que o objetivo é fornecer uma visão geral dos projetos de implementação de sistemas de ERP, com seus participantes, os custos e duração;
- caracterizada pelo teste de hipóteses propostas,
- análise exploratória dos dados obtidos com a pesquisa e procura explorar relacionamentos existentes entre esses dados.

Quando a empresa toma a decisão pela utilização de um sistema ERP, espera obter diversos benefícios, tais como: integração, incremento das possibilidades de controle sobre os processos da empresa, atualização tecnológica, redução de custos de informática e o acesso a informações de qualidade em tempo real para a tomada de decisões, gera uma padronização de procedimentos.

Mas por outro lado, também há problemas a considerar, visto que a empresa fica na dependência do fornecedor, pois não detém o conhecimento sobre o produto adquirido, se o sistema por algum motivo falhar todo a empresa pode parar, acaba-se ficando na mão de um único fornecedor, outro fator é a necessidade de adequação do pacote à empresa, visto que o fornecedor não cria pacotes específicos para cada empresa e sim para cada ramo de atividade.

Os fatores críticos de sucesso na fase do projeto serão definidos com: uma missão clara e definida, o apoio da alta administração, usuários capazes e envolvidos, planejamento detalhado do projeto, gerente de projeto com habilidades necessárias, presença de consultoria externa, e mudança nos processos de negócios.

A fase de implementação compreende a execução do plano traçado, sendo de grande importância para o sucesso final do projeto, por se caracterizar como uma fase intermediária entre a sistemática vigente e a nova, cujo conteúdo intrínseco é a substituição progressiva dos antigos pelos novos métodos e processos de trabalho.

Segundo Souza e Saccol (2003,org), um processo completo de implementação de sistemas de informação, são em três fases “na primeira, a administração molda o contexto antes do início do desenvolvimento de um sistema específico de TI (pré-Implementação), na segunda, ocorre o desenho do sistema (implementação), e na terceira, o sistema é introduzido, operado e difundido (pós-Implementação)”.

É nesta fase que os módulos do sistema são colocados em funcionamento, e envolve a adaptação dos processos de negócio ao sistema, a parametrização dos módulos iniciais deverá ser feita com o

devido rigor e passar por uma série de testes até chegar a um resultado definitivo, a customização do sistema, a carga ou conversão dos dados iniciais, a configuração do hardware e software de suporte, o treinamento de usuários e gestores e a disponibilização de suporte e auxílio.

Segundo Araujo (1994), “é conveniente elaborar um manual específico para sistema”, a empresa de informática deverá fornecer manual para melhor desempenho das atividades.

Esta etapa é uma das mais críticas, as dificuldades ocorrem principalmente do fato de ela envolver mudanças organizacionais, comportamental e cultural e que implicam alterações nas tarefas e responsabilidades de indivíduos e departamentos e transformações nas relações entre os diversos departamentos, é importante que essas mudanças conduzam à otimização global dos processos da empresa em contrapartida à otimização localizada de atividades departamentais.

A transição é muito complexa, porque a implementação, devendo ser progressiva, na maioria das intervenções, produzirá uma ambigüidade na organização, podendo trazer alguns inconvenientes, como:

- aumento da carga de trabalho, pela inevitável convivência de práticas antigas com as novas;
- a superposição dos sistemas remanescente e novo, evidentemente, pode criar confusões, dificuldades;
- como conseqüência, esse período pode gerar certo grau de tensão e o risco de conflitos.

Os fatos acima relatados poderão ser evitados ou minimizados, se durante todas as fases do projeto, houver por parte da equipe de analista uma preocupação com a implementação da mudança. A atuação da administração estratégica deve ser orientada no sentido de acompanhar as mudanças, prevendo a sua ocorrência e adotando, tempestivamente, as medidas preventivas necessárias, através de um processo dinâmico e integrado, devendo estar sempre à par do que está acontecendo.

Outros fatores importantes a considerar durante a implementação: a equipe defina a data de início da implementação, de comum acordo com o usuário, que sejam estabelecidos controles nos setores visando acompanhar a execução da implementação, ocorra assessoramento, assistindo e informando o pessoal, durante a execução do trabalho de implementação, que os erros sejam retificados seja do projeto ou da execução, e que se mantenha um clima psicológico propício à mudança.

Com um controle de resultado poderá se verificar se o plano adotado é realmente o melhor, a prática normalmente indica as vantagens e as desvantagens do novo sistema, permitindo, assim, as correções finais.

Segundo, Davenport (2002), “algumas empresa fracassam na implementação dos sistemas de gestão empresarial - SGEs, outras gastam mais do que pretendiam, ou encontram resistências entre gerentes e funcionários que não estavam preparados para mudanças. As empresas estão certas e adaptadas ao seu tempo ao assumir esses tipos de risco, devido ao impacto que os sistemas podem representar em matéria de qualidade, redução de custos e satisfação e lealdade dos clientes”.

As empresas precisam estar preparadas para as rápidas mudanças na estratégia, na estrutura organizacional, nas alianças e nas relações de mercado, e uma vez que a informação e a tecnologia da informação estão se tornando cada vez mais integradas com as atividades de negócios, as empresas precisarão que também os seus sistemas de informação sejam flexíveis.

5.4 Mudanças organizacionais e comportamental

O primeiro passo para ocorrer uma mudança, é preparar o terreno para mudança, nem sempre as pessoas estão preparadas para mudanças, isso raramente acontece, primeiro é necessário preparar o terreno, e então trabalhar com afinco para gerar consenso, começando com a cúpula administrativa e descendo para toda a organização.

A gestão de pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais, são os modos de lidar com as pessoas na organização.

Em diversos setores, gerentes de todos os níveis descobriram, pesarosos que a dimensão comportamental e cultural da mudança com frequência é a mais difícil de obter-se. Para que se possa ocorrer uma mudança comportamental, terá que se ter uma comunicação ampla, freqüente e contínua.

A comunicação ainda constitui a mais notável de todas as capacidades humanas, que necessita ser adequadamente gerida pelas organizações. As pessoas constituem, portanto, o mais importante elemento para as efetivas respostas às mudanças no ambiente das comunicações.

A natureza e a intensidade das tensões organizacionais são fatores que também podem modificar a percepção dos membros de uma organização na medida em que geram estados emocionais.

A demissões tendem a ser visto como atividade não apenas natural, mas essencial para garantir a competitividade da empresa, mas os empregados temem naturalmente por sua segurança no emprego. Essa insegurança, por sua vez, constitui uma das principais causas de stress e um dos maiores comprometedores do baixo desempenho.

Para Caldas (2000), “o medo e a insegurança são freqüentes entre os remanescentes de cortes, o estado emocional e psicológico de muitos dos remanescentes é instável”.

Segundo Davenport (2002), as “empresas são feitas principalmente de pessoas, a implementação de um SGE significa que você precisará mudar as pessoas e a maneira pela qual exercem suas atividades, ao mesmo tempo em que modifica todos os computadores e o software”.

Para que se tenha êxito em qualquer processo que envolva mudanças comportamentais, se faz necessário uma política voltada à conscientização e a comunicação.

Gerir a mudança não mais é um luxo ou um meio de conseguir uma vantagem competitiva, é uma necessidade, o sucesso e a sobrevivência de uma organização dependerão de quão bem as decisões de mudança podem ser implementadas.

6 Conclusão

A Rede Plaza de Hotéis espera com a implementação do sistema obter maior informação e eficiência nas operações, melhorando seus resultados e possibilitando ações mercadológicas pró-ativas.

Um dos motivos que embasou a decisão em adquirir um novo sistema de TI, foi a possível redução do quadro de funcionários em alguns setores, que ocorreria meses depois à implantação, em virtude da otimização dos processos administrativos e a integração de informações, que ocasionaria redução de custos.

A implementação do novo sistema de TI teve por objetivo reformular a arquitetura tecnológica do ambiente de tarefas da Rede Plaza de Hotéis, devido a necessidade da mudança de postura de atuação no mercado e pela necessidade de atualização do sistema computacional da empresa.

Com a implementação obteve-se benefícios, tais como:

- Disponibilidade de informações mais apuradas em função da centralização;
- Adoção de ações comerciais orientadas pelas informações do sistema;
- Redefinição ou reimplementação da visão de processos nas áreas da empresa;
- Centralização das áreas de apoio, qualificando e racionalizando suas atividades.

Durante e após a implantação do sistema foram detectados problemas, que anteriormente na fase de testes não haviam ocorrido, rotinas que anteriormente no outro sistema eram operacionalizados, no sistema atual apresentavam falhas, o suporte da CM Soluções tardava em resolver tais problemas, que ocasionaram na organização um clima de descontentamento e insegurança generalizado dos usuários do sistema, e de seus gestores.

Outros fatores: falta de profissionais capacitados da CM soluções no apoio técnico na fase de implementação do sistema, carência de manuais do novo sistema, teve-se que confeccionar não manuais, mas documentos que auxiliassem as pessoas a operar o sistema, mais tarde foi constatado que a CM Soluções não dispunham de manual do sistema.

Conclui-se que o sistema não estava nas devidas condições propostas no projeto, e que falhas ocorreram ao longo do processo, tais como: treinamento inadequado dos funcionários, dúvidas que demoravam a ser sanadas travando o processo operacional, demanda de questionamentos aos funcionários da CM soluções, que tardavam no retorno. Em vários casos, até mesmo o suporte da CM Soluções não sabia como resolver. Entendemos que faltou um plano de ação que orientasse os funcionários com relação as mudanças que iriam ocorrer, bem como uma preocupação com os funcionários e as demissões devido as centralizações dos Departamentos, acreditamos que se esses itens tivessem sido melhor trabalhados, vários transtornos teriam sido evitados.

Obras Consultadas

ARAUJO, Luis César G. **Organização & Métodos: integrando comportamento, estrutura, estratégia e tecnologia.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994.

AGUIAR, Maria Aparecida Ferreira. **Psicologia Aplicada À Administração:** uma abordagem interdisciplinar. São Paulo: Ed. Saraiva, 2005.

CALDAS, Miguel P. **Demissão:** causas, efeitos e alternativas para empresa e indivíduo. São Paulo: Atlas, 2000.

CURY, Antônio. **Organização & Métodos: uma visão holística.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 1995.

DAVENPORT, Thomas H. **Missão crítica:** obtendo vantagens competitivas com os sistemas de gestão empresarial. Traduzido por Raul Rubenick. Porto Alegre: Ed. Bookman, 2002.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação:** Por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. Traduzido por Benadette Siqueira Abraão, 5 ed. São Paulo: Futura, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas:** enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

NEWMAN, W.H. **Ação Administrativa.** São Paulo: Atlas, 1973.

SIMON, H. A. **A Capacidade de decisão e liderança.** Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1963.

Site CM soluções Informática. www.cmsolucoes.com.br

SOUZA, César Alexandre de, SACCOL, Amarolinda Zanela (Org.) **Sistemas ERP no Brasil:** teoria e casos. São Paulo: Atlas, 2003.

ANEXOS

Anexo 1

Sistema Hotal - DOS

A Solução Hotal, desenvolvida para ambientes operacionais DOS, foi criada para atender plenamente a visão estratégica do negócio hoteleiro, de acordo com seus requisitos altamente exigentes, de grande complexidade e abrangência.

- Valoriza sua gerência mediante controles e informações integradas, simples, instantâneas, seguras, abrangentes e disponíveis minuto a minuto, organizadas em telas ou relatórios.
- Valoriza seus funcionários, pois simplifica todo trabalho e elimina a preocupação com burocracia e regras da organização, permitindo-lhes maior tempo dedicado ao hóspede.
- Valoriza seus hóspedes, pois fornece informações precisas de reservas, rápidos check-in e check-out com contas explícitas e o histórico de estadas anteriores. Assim, seus hóspedes terão maior satisfação por serem prontamente atendidos.

Principais características do sistema:

▪ Efetiva Comunicação

A comunicação humana com os sistemas da Solução Hotal é fácil e simples e extremamente amigável. O funcionário faz mínimo uso do teclado para realizar as tarefas de rotina e obtém ajuda imediata nas dúvidas, bastando um simples toque de uma tecla. Os sistemas inibem erros involuntários e ordenam as operações permanentemente.

▪ Lógica e Simplicidade

A Solução Hotal é modular, tanto que sua instalação não obriga uma seqüência rígida. O procedimento, contudo, é lógico e realizado passo a passo, sob um plano e cronograma estabelecidos de acordo com sistemas escolhidos. Você pode decidir qual sistema realmente deverá ser implantado e utilizado em primeiro lugar.

▪ Total integração

Os sistemas integram-se uns aos outros usando modernas técnicas de banco de dados para micros em redes. Os dados da reservas estão prontamente disponíveis para a recepção e vice-versa (walk-in, no-show, inesperadas permanências e estadas antecipadas que possam afetar a reserva), de forma que as informações inseridas no sistema podem ser acessadas por outros funcionários, autorizados, de setores diversos.

A Solução Hotel é altamente parametrizada, os sistemas se adaptam completamente ao seu hotel, mantendo na íntegra suas regras e personalidade.

Solução Visual Hotel Front-Office

Com os sistemas Front-Office da Solução Visual Hotel, você tem acesso imediato a todas as informações do seu hotel. Os sistemas de Recepção, Caixa da Recepção e PDV são operados por um simples toque na tela (touch screen), conferindo conforto e segurança ao usuário.

Os sistemas garantem uma fácil e completa reserva individual ou de grupo (allotment e yield management estão disponíveis), um rápido e eficiente check-in e check-out, consultas imediatas sobre hóspedes e governança, uma consistente auditoria diária e toda a sorte de interfaces (TV, ambiente, chaves, TEF, correio de voz), dentre outras. Além disso, todos os dados sobre o histórico dos hóspedes (dos que estão na casa ou não) e de clientes (agentes e empresas) são facilmente acessados com um simples toque na tecla.

Os sistemas Front-Office são também uma completa ferramenta de CRM:

- Arquivos dinâmicos sobre o histórico dos hóspedes.
- Informações dinâmicas sobre cada cliente (individual ou empresa).
- Estrutura para programas de fidelidade.
- Agenda de visitas e vendas.
- Mala Direta (correio e e-mail).
- Estatísticas variadas.

Os sistemas Front-Office são totalmente integrados entre si e com os seguintes sistemas:

- Telefonia
- PDV
- Eventos (Sales & Catering)
- Vendas e Marketing
- Central de Reservas
- Back-Office

Com os sistemas Front-Office da Solução Visual Hotel, o seu hotel pode oferecer um rápido atendimento aos hóspedes, com total controle de seus débitos e créditos, o que significa conforto e segurança tanto para o usuário como para a administração.

Principais características dos sistemas

Reservas

[Controle absoluto de todas as reservas efetuadas]

- Suporte a revenue management;
- Informações completas dos hóspedes;
- Controle de confirmação e garantia da reserva;
- Seleção de variação cambial e pensão desejadas;

- Controle de tarifas e pacotes;
- Contas compartilhadas;
- Indicação de descontos;
- Tratamento confidencial para a diária;
- Administração de depósitos prévios;
- Fácil navegação a partir da tela de consulta;
- Reservas individuais (para UH compartilhada, específica e para múltiplas UHs);
- Reservas de grupo (contas individuais, débito seletivo, direcionamento de contas, rooming-list).

Recepção

[Check-in a um simples toque de tela]

- Seleção de UH;
- Direcionamento de contas;
- Mudança de UHs com transferência automática de conta;
- Consulta ao cadastro histórico do hóspede;
- Alteração de diárias;
- Registro e consultas de acompanhantes;
- Fácil recuperação de uma reserva por todas as combinações possíveis;
- Controle de allotments;
- Controle de permutas;
- Suporte a pool, pool flutuante e time sharing.

Caixa da Recepção

[Eficiente controle de débitos e créditos e múltiplas contas]

- Criação e manutenção de contas avulsas, grupos, hóspedes e eventos;
- Número ilimitado de contas para uma mesma UH;
- Cadastro do tipo de conta, data e hora de encerramento previsto, designação da conta, responsável, forma de pagamento e limite de crédito;
- Direcionamento dos débitos de uma conta para outra;
- Restrições relativas ao direcionamento das despesas;
- Gerenciamento de contas por reserva, evento ou grupo;
- Visualização simultânea dos lançamentos das contas;
- Estorno dos lançamentos indevidos ou irregulares;
- Transferência de lançamentos entre contas;
- Encerramento de lançamentos selecionados;
- Divisão de um lançamento por mais de uma conta;
- Impressão de extrato das contas;
- Impressão de nota fiscal ou cupom fiscal;
- TEF - Transferência Eletrônica de Fundos;
- Encerramento parcial ou total;
- Reabertura de conta com total controle;
- Liberação da UH, permanecendo as contas pendentes;

- Check-out expresso.

Governança

[Acesso simples ao status das UHs]

- Localização de UHs por tipo, status, andar, sala e etc;
- Cadastro e controle de discrepâncias;
- Bloqueio/desbloqueio de UH;
- Alteração de status da governança;
- Filtragem e visualização de bloqueio existente;
- Alteração de bloqueio;
- Controle de objetos emprestados;
- Controle de achados e perdidos;
- Alteração de UHs.

Auditoria Noturna

[Encerramento instantâneo do dia, sem interromper a operação do hotel]

- Lançamento automático de diárias;
- Lançamento automático de outros valores (requerimentos);
- Atualização dos bloqueios;
- Atualização dos dados estatísticos;
- Atualização de históricos;
- Limpeza de base de dados.

Solução Visual Hotel Back-Office

O sistema Back-Office, da Solução Visual Hotel, é o mais abrangente e poderoso software de gerenciamento administrativo-financeiro do mercado hoteleiro.

Suas multi-funcionais ferramentas de análise, presentes em todos os módulos, formam uma poderosa gestão de informação contábil, administrativa e financeira em toda a organização. Devido à existência de diversas estruturas com visão caixa (Tipo de Recebimento e Desembolso, Tipo de Documento e Centro de Responsabilidade), com visão competência (Plano de Contas, Centro de Custo e Sub-conta) e com visão mista - caixa e competência - (Atividade/Projeto, Plano Orçamentário), o Back-Office assegura que todas as necessidades administrativas, financeiras, operacionais e gerenciais do seu negócio serão plenamente atendidas, não importando as características de seu hotel ou de sua rede hoteleira.

O Back-Office se integra com todos os demais sistemas da Solução Visual Hotel, incluindo o Front-Office, PDV e Eventos, espontaneamente. Isto se deve ao fato de que todos os sistemas foram desenvolvidos de forma a terem uma única tabela de dados para registro de cada natureza de informações, operadas em uma única base de dados. Literalmente, não há duplicações de um mesmo dado, de forma que quem faz a tarefa registra uma única vez. As informações estão sempre disponíveis para quem delas precisar.

Todos os sistemas são multi-moeda, gerando variação cambial automática. A Contabilidade trata quatro moedas simultaneamente, seguindo a regra da Correção Monetária Integral e FASB. Possui também tratamento para contas contábeis que devem ter o seu valor controlado em outra moeda, fazendo a correção para a moeda corrente do país automaticamente.

Os sistemas, além de serem multi-língua, possuem tratamento de impostos flexíveis e seu cálculo é parametrizado pelo próprio usuário, podendo ser instalado com facilidade em qualquer país do mundo, bem como se adaptar rapidamente às mudanças na legislação tributária de cada país.

O sistema Back-Office possui todo suporte necessário para análise de mercadorias compradas e serviços contratados e controle de restrição a fornecedores que não seguem o padrão de qualidade exigido, caso o seu hotel tenha que seguir as regras da ISO 9000.

O sistema Almojarifado/Custo possui uma poderosa ferramenta de Gestão de Estoque que controla o estoque máximo e calcula o consumo médio, ponto de reposição, estoque mínimo, tempo de ressuprimento médio e quantidade sugerida para compras a partir do intervalo de ressuprimento desejado.

Com a instalação do RAD (workflow), é possível controlar todos os processos existentes dentro de sua organização. Nenhuma etapa do processo seguirá adiante antes de cumprida a etapa anterior. Todas as autorizações são feitas diretamente pelo sistema, seguindo os níveis de autoridade hoje existente em sua empresa e controlando para que as devidas autorizações sejam dadas.

Com o sistema Planejamento e Orçamento, é possível estruturar a montagem do Plano Orçamentário de forma ampla e, a partir dele, captar informações de qualquer dos sistemas da Solução Visual Hotel, para as devidas análises entre orçado e realizado. As informações podem ser estruturadas de forma contábil, financeira ou quantitativa.

O sistema de Balanced Score-Card é totalmente integrado ao sistema de Planejamento e Orçamento e a partir dele, montam-se os gráficos de análise de performance dos indicadores relativos ao seu negócio.

Um poderoso Gerador de Relatórios e Gráficos está disponível, para que relatórios sejam produzidos diretamente pelo seu pessoal. Além disto, todos os relatórios existentes no sistema poderão ter seu layout alterado pelo próprio usuário e ter ainda o seu conteúdo convertido para outros instrumentos de análise, como por exemplo, planilhas eletrônicas.

O sistema Back-Office da CM Soluções é a resposta correta para os mais exigentes controllers e administradores de hotéis.

Anexo 2

Entrevista com os colaboradores na implementação sistema

Foram realizadas 6 perguntas com 6 colaborador sobre:

- a) Quais foram os problemas e dificuldades enfrentados na implementação sistema?
- b) Quais foram os fatores críticos enfrentados na implementação do sistema?
- c) Na sua concepção o que poderia ter sido feito para minimizar os problemas de implementação?
- d) Na sua opinião o suporte da CM Soluções, atendeu as necessidades da empresa?
- e) A decisão da Diretoria em investir num novo sistema de informação, foi uma boa opção para empresa?
- f) O que você acha que melhorou com o novo sistema e com a centralização dos setores?

Resposta as questões:

Eduardo Moura- Consultor projeto

- a) Prazo exíguo de implementação. Falta de cultura de processo por parte do cliente, nível qualidade do sistema aquém do necessário para a implementação. Resistência das equipes em adotar os processos desenhados pela consultoria.
- b) - Atualização radical da plataforma computacional
- Desenvolvimento de processos empresariais novos;
 - Falta de visão integrada dos clientes, custos e compras
- c) Uma prova de conceito, utilizando os processos desenhados para garantir que os resultados seriam aderentes as necessidades da empresa.
- d) A equipe enviada tinha pouca experiência no sistema e foi pouco eficiente no desempenho de suas tarefas. Este fato levou a implementação a se estender por 8 meses quando poderia ter sido encerrada em 4 ou 5.
- e) Foi uma decisão irremediável. O sistema anterior não dava suporte a estratégia da empresa, era completamente fragmentado e exposto a falhas de processo e fraudes. Além do mais a plataforma computacional como um todo encontrava-se sucateada e obsoleta.
- f) Há uma percepção mais clara do que acontece nas unidades da empresa, do ponto de vista de custos e de movimentação de hóspedes (consegue-se hoje por exemplo pegar uma reserva cruzada, que é quando um mesmo cliente reserva acomodações em duas unidades no mesmo período, o que demonstra sua fidelidade a marca) .

Kharla Tavares - Responsável Banco de Dados

- a) A princípio a maior dificuldade foi definir os critérios da implementação, como importação da base de dados, inclusão das informações que já estavam definidas na versão clipper, de forma que não fossem comprometidas na versão nova.
- b) Talvez ponto mais crítico tenha sido a forma como se deu a formatação do treinamento e a montagem feita pela equipe de implementação, de uma ferramenta de apoio (manuais), não disponíveis pela CM, que, talvez, nos desse maior embasamento para conhecer o sistema.
- Os erros e falhas no sistema foram fatores bastante complicados na implementação, desde a fase de treinamento da equipe que seria a multiplicadora, até o momento da implementação e multiplicação do treinamento aos demais hotéis.
- c) A criação de uma equipe para a implementação do sistema foi bastante válida, pois haviam pessoas com conhecimento específico para as diversas áreas do sistema, o que facilitou o reconhecimento do erro no sistema ou mesmo, o aprimoramento e melhor entendimento da ferramenta na versão nova, porém, o fator tempo foi insuficiente para uma análise mais clara do novo sistema, que por muitas vezes, ficou evidente que não se tinha domínio de algum processo ou procedimento, sendo a solução um pouco mais demorada.
- d) O suporte da CM fez o seu papel, ou seja, promoveu o treinamento e tentou sanar as dúvidas dentro de um padrão standard, como se o "pacote da implementação" tivesse data de início e data de término,

independente dos impecílios que pudessem ocorrer no decorrer de todo o processo. E isso se justifica pelo alto custo em manter esse suporte em tempo integral, tanto para o Plaza quanto para a CM, mas de forma geral, acho que a equipe de implementação criou um vínculo coeso e soubemos administrar os contratempos de forma favorável.

e) O momento era aquele. O sistema anterior estava praticamente obsoleto, já não correspondendo às necessidades e expectativas da Rede Plaza. Acredito que não somente por parte da diretoria, como também de nós, usuários, que dependem em quase 100% das informações geradas pelo sistema, foi uma troca necessária. Muitos problemas surgiram a partir da implementação (e muitos ainda estão pendentes), mas por outro lado, buscou-se modernizar a linguagem e o conceito de administração. E não pode haver mudança ou modernização sem risco e sem comprometimento.

f) Acredito que a principal melhoria do novo sistema seja a viabilidade em se obter informações mais precisas, com mais agilidade e segurança. A centralização permite que as informações sejam as mais fiéis possíveis e permite, também, que se possa estabelecer um vínculo maior entre as unidades. Com todos os problemas apresentados na implementação do novo sistema, com todos os problemas que ainda existem, mesmo assim, não há dúvida que houve uma aproximação considerável entre os hotéis e, pelo menos de minha parte, sinto que estamos, aos poucos, falando a mesma linguagem e caminhando juntos para uma melhor e mais eficaz evolução do sistema e da nossa rotina de trabalho.

Neusa Trapp - Gerente Departamento Recursos Humanos

a) -Velocidade;

- A idéia de que o sistema seria ágil e ai apareceram muitas janelas ou passos que tornavam mais demorada a operação;
- Tempo de treinamento;
- Resistência à mudança.

b) Houve uma resistência dos colaboradores em aceitar o novo sistema porque foi divulgada (rádio peão) a idéia de que com a centralização ou integração do sistema muitos funcionários seriam demitidos. Além disso, a velocidade da largura de banda era muito lenta, o que dificultou bastante os treinamentos.

c) A velocidade de conexão do sistema e um suporte e atendimento mais intenso da Cm Soluções.

d) Não no primeiro momento, pois queríamos agilidade e qualidade. No entanto o sistema apresentou problemas de programação ou adequação que dificultaram bastante o andamento das rotinas. Ex. O PDV foi vendido como se funcionasse com um único cadastro para todas as empresas e no entanto depois de muito trabalho tivemos que fazer cadastros independentes. Atualmente acredito já esteja suprindo as necessidades da empresa, embora ainda existam ajustes a serem feitos.

e) Independentemente das dificuldades, o sistema anterior já estava no seu limite e havia a necessidade da empresa se atualizar até para o atendimento ao cliente ser mais ágil.

f) O controle e conhecimento dos Diretores de todas unidades ficou facilitado e trabalhar os hotéis como Rede criando um padrão PLAZA.

Marcelo Schucke – Gerente Geral atualmente do Hotel Itapema

- a) A maior dificuldade foi a resistência de uma grande parte das pessoas envolvidas com a questão da mudança. Trocar um sistema dominado por todos por um novo gerou insegurança. As dificuldades operacionais considero normais, pois foi uma operação de grande porte que envolveu troca de equipamentos, troca de sistema operacional (windows para Linux). Em resumo, tiramos as pessoas de sua área de conforto, e isso sempre é traumático.
- b) Na minha opinião o maior problema ocorreu na implantação dos resorts, devido à baixa velocidade apresentada para operação do sistema novo. Toda a equipe foi surpreendida por esta circunstância. Isso gerou atrasos nos treinamentos e insegurança no pessoal que estava sendo treinado. Após a implantação o sistema gerou uma série de problemas que levaram muito tempo para ser solucionados pela CM Soluções, gerando ainda mais desconforto e insegurança.
- c) É mais fácil falar agora que já passou, mas talvez poderíamos ter planejado um pouco melhor todas as etapas. Na montagem da equipe de implantação ficaram de fora pessoas especialistas em setores chave, como por exemplo a contabilidade e almoxarifado. Só no meio do treinamento nos demos conta e incorporamos mais algumas pessoas. Em relação à velocidade do sistema nos resorts, deveríamos ter previsto isso, e ajustado antes de começar os treinamentos.
- d) Acho que poderia ter sido melhor, principalmente em relação aos problemas surgidos logo após a implantação. As respostas da CM Soluções demorava muito, causando desgaste e conflitos entre a equipe de implantação, que tinha a obrigação de não entrar na "onda" geral de reclamações, ao restante dos funcionários do hotel.
- e) Considero que sim. Independente dos problemas que passamos o sistema oferece recursos que permitem a administração centralizada da empresa. Esse foi o objetivo.
- f) A administração como um todo. A visão estratégica mais otimizada, a redução de pessoal que o sistema proporcionou.

Daniel Castro - funcionário Departamento Financeiro

- a) Pouco tempo de treinamento, instrutores sem preparo para empresa de grande porte, número insuficiente de máquinas, transição do sistema antigo para novo muito rápido.
- b) Pessoas selecionadas para cadastrar no sistema, não conheciam o setor e suas necessidades.
- c) Implementação do sistema e máquinas paralelo ao sistema antigo para testes, cadastro de fornecedores novamente e não copiar da base de dados anterior, instrutores mais preparados para cada área.
- d) Não, na área financeira o movimento mais básico , a emissão de cheques foram quase 30 dias para acertar gerando muitos atrasos.
- e) Não, pois é um sistema mais caro e não está se usando todo o potencial do sistema, como exemplo: recebimento de cartão de crédito de forma manual, quando deveria ser automática, almoxarifado utilizando requisição manual, que deveria ser impresso automaticamente pelo sistema, entre outros.
- f) Um controle maior de todas as rotinas, mas com algumas falhas entre o envio de documentos que pode atrasar toda a rotina de trabalho para a realização do fechamento do mês.

Vera Moreira - funcionária Departamento Financeiro

- a) Falta de treinamento adequado, falta de equipamentos, falta de entrosamento entre as pessoas que ficaram responsáveis pela implementação do sistema e funcionários que efetivamente precisavam operar o sistema e dar andamento a rotina dos trabalhos.
- b) -Treinamento inadequado e sem conteúdo plausível com as pessoas responsáveis pelo suporte da CM.
 -Falta de equipamento para dar continuidade nas rotinas do setor.
 -Dificuldades no ambiente de trabalho, em função das pessoas da CM ficarem locadas no setor, e tínhamos que receber pessoas de todos os setores a todo instante na sala, a procura de informação e soluções p/ problemas que estavam ocorrendo.
- c) -Maior planejamento, e cronograma de treinamento respeitado e efetivamente realizado para todos os funcionários.
 - Centralização dos demais hotéis da rede, com maior orientação, planejamento e acompanhamento nas áreas e setores envolvidos individualmente.
 - Melhor aproveitamento de pessoas que realmente conheciam cada setor e suas rotinas.
- d) Somente em parte.
- e) Sim.
- f) Agilização nas informações, integração de todas empresas do grupo, onde agora pode-se ter um acompanhamento global de todos setores, praticamente on-line.

Anexo 3

Planilha confeccionada por data com problemas sistema CM Soluções, na época da implantação.

05/05

#	data	prioridade	O que	Quem CM	Quem Plaza	Observações	status
9	03/05	2	Comercial - Agendamentos	CM-André Noer	Rodrigo		NOK CM-André Noer-NOK
10	03/05	2	Comercial - Relatórios	CM-André Noer	Rodrigo	Problemas no relatório.	NOK CM-André Noer-NOK
13	03/05	2	Governança - Liberação de apartamentos por telefone	CM-André Noer	Ana		NOK CM-André Noer-NOK
15	03/05	2	Eventos - Liberação de Ramais pelo sistema	CM-André Noer	Ana Flor		NOK CM-André Noer-NOK
22	03/05	2	Geração do arquivo cnab de remessa de pagamentos	CM-Bernando	marcelo almeida	FOI ENVIADO TESTE	NOK CM-Bernando-NOK
23	03/05	2	baixa dos pagamento através do arquivo de retorno	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK CM-Bernando-NOK
24	03/05	2	relatório de autorização de transferências e pagamentos	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK CM-Bernando-NOK
25	03/05	2	Relatório slip ocupando 1/2 página A4	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK CM-Bernando-NOK
27	03/05	2	testar a opção de geração de boletos e faturas (impressora matricial e a laser)	CM-Bernando	marcelo almeida	ok - itau e unibanco 100%	NOK CM-Bernando-NOK

34	03/05	2	Problemas fiscais dúvidas da contabilidade	CM-Bernando	ana maria ctb	em andamento - aparando arestas.	NOK	CM-Bernando-NOK
36	05/05	1	Na Central de Reservas (Cadastro de clientes) já foi liberada a opção de integração contábil. Todavia, ao alterarmos as contas contábeis no cadastro, não está alterando nas empresas do Grupo.	CM-André Noer	marcelo almeida	EM ANÁLISE	NOK	CM-André Noer-NOK
37	05/05	1	No Sistema de Controle Financeiro não está possibilitando os lançamentos de transferências bancárias entre empresas do GRUPO e Filiais.	CM-Bernando	marcelo almeida	segunda - almeida cadastras os bcos.	NOK	CM-Bernando-NOK
38	05/05	1	No CAP já foi possibilitada a emissão dos cheques. Está faltando ajustar os caracteres impressos nos respectivos campos para possibilitar a emissão definitiva.	CM-Bernando	marcelo almeida	segunda - 9/5.	NOK	CM-Bernando-NOK
39	05/05	1	No CAP o sistema já possibilitou a geração do Arquivo no formato CNAB para remessa de pagamentos ao Banco. Falta efetuar o teste no Itaú para confirmar a operacionalidade.	CM-Bernando	marcelo almeida	ia foi enviado.	NOK	CM-Bernando-NOK
40	05/05	1	No cadastro de fornecedores do CAP está faltando importar os dados dos Bancos, agencias e contas correntes do Fornecedor. Com isso possibilitará a efetuação dos Doc's através da remessa do arquivo CNAB. Esta pendência é da TelWay.	telway-claudio	marcelo almeida		NOK	telway-claudio-NOK
41	05/05	1	No CAP está faltando efetuarmos as baixas dos pagamentos através do arquivo de retorno no formato CNAB. Ao efetuarmos o teste, foram baixados apenas 2 pagamentos.	CM-Bernando	marcelo almeida	em analise.	NOK	CM-Bernando-NOK
42	05/05	1	No CAP está faltando a possibilidade de efetuarmos as baixas dos pagamentos manualmente de forma que seja contabilizado.	CM-Bernando	marcelo almeida	motivo fornecedor sem cta contabil .	NOK	CM-Bernando-NOK
43	05/05	1	No sistema CAP como efetuar o lançamento das Previsões à pagar bimestrais, trimestrais, semestrais, etc	CM-Bernando	marcelo almeida	segunda 9/5.	NOK	CM-Bernando-NOK
44	05/05	1	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize os pagamento efetuados por remessa eletrônica.	CM-Bernando	marcelo almeida	vou verificar junto ao usuario.	NOK	CM-Bernando-NOK
45	05/05	1	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize a emissão de um cheque por devolução de um pagamento efetuado através de remessa de arquivo.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar necessidade real junto usuario.	NOK	CM-Bernando-NOK
46	05/05	1	PDV e os respectivos impostos não estão contabilizando	CM-Bernando	marcelo almeida	ok 100%	NOK	CM-Bernando-NOK
47	05/05	1	Base de PIS e COFINS, que deveria ser 33% sobre a receita, continua calculando sobre 100%	CM-Bernando	marcelo almeida	verificacao essa semana.	NOK	CM-Bernando-NOK
48	05/05	1	Falta replicar, para as demais empresas do grupo, o Plano de contas, Atividade Projeto, Centro de Responsabilidades, Tipo de Recebimentos/Desembolsos e Centros de Custos.	CM-Bernando	marcelo almeida	ok 100%	NOK	CM-Bernando-NOK
49	05/05	1	Fatura Invoice não está sendo emitida em dólar	CM-Bernando	marcelo almeida	verificacao essa semana.	NOK	CM-Bernando-NOK
50	05/05	1	Notas fiscais de transferência de mercadoria, do Almoxarifado para as demais empresas, não está sendo emitida.	CM-Bernando	Neuza	segunda configuracao - Bernardo.	NOK	CM-Bernando-NOK
51	05/05	1	Nos estorno de faturamento, está lançando fatura a fatura dentro da cota hóspede na casa. Solicitamos que todas as faturas de estorno do dia sejam englobadas em um único lançamento.	CM-Bernando	marcelo almeida	pode ser criada uma cta de estorno.	NOK	CM-Bernando-NOK
52	05/05	1	Nos impostos (PIS/COFINS/ISSQN) solicitamos que o lançamento contábeis seja efetuados com um único lançamento no dia para cada imposto.	CM-André Noer	marcelo almeida	e a conciliacao?	NOK	CM-André Noer-NOK

53	05/05	1	Ao efetuar os lançamentos contábeis nos Centros de Custos, os históricos que possuam o mesmo nome (um para o São Rafael e o outro para o Plaza POA) não podem ser diferenciados.	CM-Bernando	marcelo almeida	alterar descricao para facilitar.	NOK	CM-Bernando-NOK
54	05/05	1	No sistema Contábil e no sistema financeiro o campo Número do Documento está obrigado a digitação. Como alguns documentos não possuem número, solicitamos desabilitar esta obrigatoriedade	CM-Bernando	marcelo almeida	o sistema nao desabilita.	NOK	CM-Bernando-NOK
55	05/05	1	O módulo IRRF (DIRF) não está disponível para utilização no sistema.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
56	05/05	1	Os históricos padrões da contabilidade não estão ordenados (nem por ordem numérica, nem por ordem alfabética)	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
57	05/05	1	Na contabilidade a exclusão de planilha por faixas não está funcionando.	CM-Bernando	marcelo almeida	testar junto ao usuário.	NOK	CM-Bernando-NOK
58	05/05	1	no sistema de Faturamento está pendente a emissão dos boletos para a geração do arquivo de Remessa no formato CNAB.	CM-Bernando	marcelo almeida	ok 100%	NOK	CM-Bernando-NOK
59	05/05	1	No Sistema Contas a Receber, ao efetuarmos a liquidação dos cartões, alguns não estão aparecendo no sistema	CM-Bernando	marcelo almeida	VERIFICAR JUNTO AO USUARIO	NOK	CM-Bernando-NOK
60	05/05	1	No Sistema Contas a Receber, ao efetuarmos a liquidação das Faturas, algumas não foram contabilizadas.	CM-Bernando	marcelo almeida	cadastro cliente sem cta contabil.	NOK	CM-Bernando-NOK

11/05

#	data	prioridade	O que	Quem CM	Quem Plaza	Observações	status	
23	03/05	1	baixa dos pagamento através do arquivo de retorno	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
24	03/05	2	relatório de autorização de transferências e pagamentos	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
25	03/05	2	Relatório slip ocupando 1/2 página A4	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
36	05/05	1	Na Central de Reservas (Cadastro de clientes) já foi liberada a opção de integração contábil. Todavia, ao alterarmos as contas contábeis no cadastro, não está alterando nas empresas do Grupo.	CM-André Noer	marcelo almeida	EM ANÁLISE	NOK	CM-André Noer-NOK
38	05/05	1	No CAP já foi possibilitada a emissão dos cheques. Está faltando ajustar os caracteres impressos nos respectivos campos para possibilitar a emissão definitiva.	CM-Bernando	marcelo almeida	segunda - 9/5.	NOK	CM-Bernando-NOK
41	05/05	1	No CAP está faltando efetuarmos as baixas dos pagamentos através do arquivo de retorno no formato CNAB. Ao efetuarmos o teste, foram baixados apenas 2 pagamentos.	CM-Bernando	marcelo almeida	em analise.	NOK	CM-Bernando-NOK
42	05/05	1	No CAP está faltando a possibilidade de efetuarmos as baixas dos pagamentos manualmente de forma que seja contabilizado.	CM-Bernando	marcelo almeida	motivo fornecedor sem cta contabil .	NOK	CM-Bernando-NOK
43	05/05	1	No sistema CAP como efetuar o lançamento das Previsões à pagar bimestrais, trimestrais, semestrais, etc	CM-Bernando	marcelo almeida	segunda 9/5.	NOK	CM-Bernando-NOK
44	05/05	2	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize os pagamento efetuados por remessa eletrônica.	CM-Bernando	marcelo almeida	vou verificar junto ao usuario.	NOK	CM-Bernando-NOK
45	05/05	2	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize a emissão de um cheque por devolução de um pagamento efetuado através de remessa de arquivo.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar necessidade real junto usuario.	NOK	CM-Bernando-NOK
46	05/05	1	FISCAL - PDV e os respectivos impostos não estão contabilizando	CM-Bernando	marcelo almeida	ok 100%	NOK	CM-Bernando-NOK
47	05/05	1	FISCAL - Base de PIS e COFINS, que deveria ser 33% sobre a receita, continua calculando sobre 100%	CM-Bernando	marcelo almeida	verificacao essa semana.	NOK	CM-Bernando-NOK
51	05/05	1	CONTAB - Nos estorno de faturamento, está lançando fatura a fatura dentro da cota hóspede na casa. Solicitamos que todas as faturas de estorno do dia sejam englobadas em um único lançamento.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK

52	05/05	1	FISCAL - Nos impostos (PIS/COFINS/ISSQN) solicitamos que o lançamento contábeis seja efetuados com um único lançamento no dia para cada imposto.	CM-André Noer	marcelo almeida	e a conciliação?	NOK	CM-André Noer-NOK
53	05/05	1	CONTAB - Ao efetuar os lançamentos contábeis nos Centros de Custos, os históricos que possuam o mesmo nome (um para o São Rafael e o outro para o Plaza POA) não podem ser diferenciados.	CM-Bernando	marcelo almeida	alterar descrição para facilitar.	NOK	CM-Bernando-NOK
55	05/05	1	FISCAL - O módulo IRRF (DIRF) não está disponível para utilização no sistema.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
56	05/05	1	CONTAB - Os históricos padrões da contabilidade não estão ordenados (nem por ordem numérica, nem por ordem alfabética)	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
57	05/05	1	CONTAB - Na contabilidade a exclusão de planilha por faixas não está funcionando.	CM-Bernando	marcelo almeida	testar junto ao usuário.	NOK	CM-Bernando-NOK
59	05/05	1	No Sistema Contas a Receber, ao efetuarmos a liquidação dos cartões, alguns não estão aparecendo no sistema	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
60	05/05	1	No Sistema Contas a Receber, ao efetuarmos a liquidação das Faturas, algumas não foram contabilizadas.	CM-Bernando	marcelo almeida	cadastro cliente sem cta contabil.	NOK	CM-Bernando-NOK
61	11/05	1	CAR - faltou a conta contábil do no cadastro de CLIENTES. Está impossibilitando a contabilização	telway-claudio			NOK	telway-claudio-NOK
62	11/05	1	Revisar as parametrizações das demais empresas do Grupo. Algumas operações de lançamentos não estão sendo disponibilizadas por não aparecer o Tipo de Atividade/Projeto, O centro de custos, o centro de responsabilidade e o tipo de documento. Isto está atrasando a contabilização dos caixas do financeiro	CM-André Noer	marcelo almeida		NOK	CM-André Noer-NOK
63	11/05	1	CAP - faltou a conta contábil do passivo no cadastro de fornecedores. Está impossibilitando a baixa dos pagamentos efetuados para a devida contabilização	telway-claudio			NOK	telway-claudio-NOK
64	11/05	1	CONTAB - Taxa de serviço está calculando errado em alguns dias do sumário débito e crédito	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
65	11/05	1	CONTAB - Café da manhã (+) (-) está calculando errado pela quantidade de hóspede no RDS, E tb nos primeiros dias do SR existia uma quantidade de hóspede e hj nos mesmos dias tem outro número (diferença de 1, Ex. dia no 1º tinha 32 hóspedes e hj se for olhar a quantidade no dia 1º tem 33 hóspedes)	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
66	11/05	1	CONTAB - Está contabilizando com diferença os valores do sumário débito e crédito, geralmente cartão de crédito, diária, taxa de serviço, quase sempre a diferença é de 0,01 mas no dia 08 o lobby contabilizou 0,25 a mais e no dia 07 o restaurante do Plazinha contabilizou R\$ 4,00 a menor	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
67	11/05	1	CONTAB - Os PDVs de copa e frigobar ainda não estão contabilizando, nem o icms das saídas	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
68	11/05	1	CONTAB - No São Rafael no dia 9 a contabilização do Lobby Bar, Plaza Grill e Eventos está completamente errada pois contabilizou valores muito superiores ao no sumário de débito e crédito, e o Eventos contabilizou 3 vezes	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
69	11/05	1	CONTAB - O cálculo do pis em alguns dias sobre a Tx Poa Conv Visit Bureau está calculando um valor bem mais elevado do que deveria (Ex. R\$ 34,00 de Taxa no dia 09/05 calculou R\$ 0,34 de pis quando deveria ser de R\$ 0,22	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
70	11/05	1	CONTAB - Depósito antecipado não está contabilizando, Marcelo e Carina ficaram de verificar como é o controle disso para depois fazer as parametrizações corretas	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
71	11/05	1	CONTAB - Está contabilizando o faturamento aberto dentro de hóspede na casa.. Ex lança a duplicata na conta de duplicata uma a uma e dentro do hóspede tb.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
72	11/05	1	CONTAB - Histórico no recebimento das faturas está muito grande.. "Cobrança Porto Alegre nº 50 ref. Recebimento doc 155182 Henri Chaplin Rivoire" Devendo ficar somente "Rec. Doc 155182 Henri Chaplin Rivoire"	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
73	11/05	1	Fiscal - Falta Relatório para conciliar o Livro de ISSQN	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
74	11/05	1	Fiscal - No livro de entrada do ICMS, nas entradas com base de cálculo reduzida, não está escriturando na linha. O valor da parcela não tributada está abrindo uma linha nova no livro.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK

75	11/05	1	Fiscal - No livro de as'da do ICMS não está trazendo os lançamentos da impressora fiscal de forma correta.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
76	11/05	1	Fiscal - O valor da Impressora Fiscal não fecha com o valor do RDS. Ex: dias 07/05, 08/05 e 09/05	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
77	11/05	1	CAP - O relatório do Itaú não está assumindo o número da NF informada pela CM através do arquivo de Remessa gerado. Existe um número que não podemos identificar.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
78	11/05	1	CAR - Baixa dos Recebimentos através do arquivo de retorno	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
79	11/05		CAR / CAP / CONTAB - Baixas e lançamentos de Permutas não foram ainda cadastradas em sub contas na contabilidade. O CAR e o CAP não podem efetuar as devidas contabilizações enquanto não for orientada as parametrizações	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
80	11/05		O processo de controle das comissões pelo CAR não foi dado no treinamento. Falta a orientação do processo.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
81	11/05		NOME DOS HOTÉIS NA CENTRAL DE RESERVAS	CM-André Noer	Kharla		NOK	CM-André Noer-NOK
82	11/05		DISPONIBILIDADE DOS HOTEIS DA REDE NA CENTRAL SUPER	CM-André Noer	Kharla		NOK	CM-André Noer-NOK
83	11/05		CONTRATOS - Os contratos não possuem uma numeração lógica. Quando o contrato não é finalizado por alguma razão, ao retornarmos para inseri-lo novamente, é dado o número posterior, como se tivesse sido utilizado para o mesmo cliente. Outra coisa é que os números, mesmo para o primeiro contrato é qualquer um, sem lógica nem sequência. Exemplo: Foram inseridos para a IK Turismo 3 contratos. A lógica seria 1,2 e 3, porém, o sistema gerou 89, 90 e 91...	CM-André Noer	Kharla		NOK	CM-André Noer-NOK
84	11/05		notas e faturas utilizem o campo RAZÃO SOCIAL E CNPJ e, não, o campo NOME FANTASIA	CM-André Noer	Kharla		NOK	CM-André Noer-NOK

12/05

data	prioridade	O que	Quem CM	Quem Plaza	Observações	status		
24	03/05	2	relatório de autorização de transferências e pagamentos	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
25	03/05	2	Relatório slip ocupando 1/2 página A4	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
36	05/05	1	Na Central de Reservas (Cadastro de clientes) já foi liberada a opção de integração contábil. Todavia, ao alterarmos as contas contábeis no cadastro, não está alterando nas empresas do Grupo.	CM-André Noer	marcelo almeida	EM ANÁLISE	NOK	CM-André Noer-NOK
38	05/05	1	No CAP já foi possibilitada a emissão dos cheques. Está faltando ajustar os caracteres impressos nos respectivos campos para possibilitar a emissão definitiva.	CM-Bernando	marcelo almeida	segunda - 9/5.	NOK	CM-Bernando-NOK
41	05/05	1	No CAP está faltando efetuarmos as baixas dos pagamentos através do arquivo de retorno no formato CNAB. Ao efetuarmos o teste, foram baixados apenas 2 pagamentos.	CM-Bernando	marcelo almeida	em analise.	NOK	CM-Bernando-NOK
43	05/05	1	No sistema CAP como efetuar o lançamento das Previsões à pagar bimestrais, trimestrais, semestrais, etc	CM-Bernando	marcelo almeida	segunda 9/5.	NOK	CM-Bernando-NOK
44	05/05	2	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize os pagamento efetuados por remessa eletrônica.	CM-Bernando	marcelo almeida	vou verificar junto ao usuario.	NOK	CM-Bernando-NOK
45	05/05	2	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize a emissão de um cheque por devolução de um pagamento efetuado através de remessa de arquivo.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar necessidade real junto usuario.	NOK	CM-Bernando-NOK
55	05/05	1	FISCAL - O módulo IRRF (DIRF) não está disponível para utilização no sistema.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
56	05/05	1	CONTAB - Os históricos padrões da contabilidade não estão ordenados (nem por ordem numérica, nem por ordem alfabética)	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK

61	11/05	1	CAR - faltou a conta contábil do no cadastro de CLIENTES. Está impossibilitando a contabilização	telway-claudio			NOK	telway-claudio-NOK
64	11/05	1	CONTAB - Taxa de serviço está calculando errado em alguns dias do sumário débito e crédito	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
66	11/05	1	CONTAB - Está contabilizando com diferença os valores do sumário débito e crédito, geralmente cartão de crédito, diária, taxa de serviço, quase sempre a diferença é de 0,01 mas no dia 08 o lobby contabilizou 0,25 a mais e no dia 07 o restaurante do Plazinha contabilizou R\$ 14,00 a menor	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
68	11/05	1	CONTAB - No são Rafael no dia 9 a contabilização do Lobby Bar, Plaza Grill e Eventos está completamente errada pois contabilizou valores muito superiores ao no sumário de débito e crédito, e o Eventos contabilizou 3 vezes	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
69	11/05	1	CONTAB - O calculo do pis em alguns dias sobre a Tx Poa Conv Visit Bureau está calculando um valor bem mais elevado do que deveria (Ex. R\$ 34,00 de Taxa no dia 09/05 calculou R\$ 0,34 de pis quando deveria ser de R\$ 0,22	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
71	11/05	1	CONTAB - Está contabilizando o faturamento aberto dentro de hóspede na casa. Ex lança a duplicata na conta de duplicata uma a uma e dentro do hóspede tb.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
73	11/05	1	Fiscal - Falta Relatório para conciliar o Livro de ISSQN	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
76	11/05	1	Fiscal - O valor da Impressora Fiscal não fecha com o valor do RDS. Ex: dias 07/05, 08/05 e 09/05	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
77	11/05	1	CAP - O relatório do Itaú não está assumindo o número da NF informada pela CM através do arquivo de Remessa gerado. Existe um número que não podemos identificar.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
78	11/05	1	CAR - Baixa dos Recebimentos através do arquivo de retorno	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
80	11/05		O processo de controle das comissões pelo CAR não foi dado no treinamento. Falta a orientação do processo.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
84	11/05		notas e faturas utilizem o campo RAZÃO SOCIAL E CNPJ e, não, o campo NOME FANTASIA	CM-André Noer	Kharla		NOK	CM-André Noer-NOK
85	12/05		Slip de Confirmação que não gera a informação correta referente o valor das diárias, ou seja quando é tarifa net ele informa (+ 10%), antes não gerava 10% em nenhuma, mas agora gera em todas, não está lendo o contrato	CM-André Noer	Luana		NOK	CM-André Noer-NOK

17/05

#	data	prioridade	O que	Quem CM	Quem Plaza	Observações	status	
24	03/05	2	relatório de autorização de transferências e pagamentos	CM-Bernando	marcelo almeida	precisa ser analisado se pode ser feito no gerador de relatório	NOK	CM-Bernando-NOK
25	03/05	3	Relatório slip ocupando 1/2 página A4	CM-Bernando	marcelo almeida	precisa ser analisado se pode ser feito no gerador de relatório	NOK	CM-Bernando-NOK
36	05/05	1	Na Central de Reservas (Cadastro de clientes) já foi liberada a opção de integração contábil. Todavia, ao alterarmos as contas contábeis no cadastro, não está alterando nas empresas do Grupo.	marcelo almeida	marcelo almeida	precisa estudar melhor a questão de contas contábeis	NOK	marcelo almeida-NOK
41	05/05	12	No CAP está faltando efetuarmos as baixas dos pagamentos através do arquivo de retorno no formato CNAB. Ao efetuarmos o teste, foram baixados apenas 2 pagamentos.	CM-Bernando	marcelo almeida	foram baixados 200 pagamentos e estão em conciliação.	NOK	CM-Bernando-NOK
44	05/05	2	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize os pagamentos efetuados por remessa eletrônica.	CM-Bernando	marcelo almeida	vou verificar junto ao usuário.	NOK	CM-Bernando-NOK
45	05/05	2	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize a emissão de um cheque por devolução de um pagamento efetuado através de remessa de arquivo.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar necessidade real junto usuário. Verificar a possibilidade de utilizar o relatório de arquivo de retorno.	NOK	CM-Bernando-NOK

49	05/05	1	Fatura Invoice não está sendo emitida em dólar	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar se os contratos estão com a moeda esta correta	NOK	CM-Bernando-NOK
55	05/05	1	FISCAL - O módulo IRRF (DIRF) não está disponível para utilização no sistema.	CM-Bernando	marcelo almeida	em configuração.	NOK	CM-Bernando-NOK
56	05/05	1	CONTAB - Os históricos padrões da contabilidade não estão ordenados (nem por ordem numérica, nem por ordem alfabética)	CM-Bernando	marcelo almeida	precisa ser analisado.	NOK	CM-Bernando-NOK
59	05/05	1	No Sistema Contas a Receber, ao efetuarmos a liquidação dos cartões, alguns não estão aparecendo no sistema	CM-Bernando	marcelo almeida	em análise com o usuário plaza	NOK	CM-Bernando-NOK
64	11/05	1	CONTAB - Taxa de serviço está calculando errado em alguns dias do sumário débito e crédito	CM-Bernando	marcelo almeida	precisa ser trabalhado com a Karina- CTB	NOK	CM-Bernando-NOK
65	11/05	1	CONTAB - Café da manhã (+) (-) está calculando errado pela quantidade de hóspede no RDS, E tb nos primeiros dias do SR existia uma quantidade de hóspede e hj nos mesmos dias tem outro número (diferença de 1, Ex. dia no 1º tinha 32 hóspedes e hj se for olhar a quantidade no dia 1º tem 33 hóspedes)	CM-André Noer	marcelo almeida	aguardando nova versão do VHF. O prazo será fornecido pela CM	NOK	CM-André Noer-NOK
66	11/05	1	CONTAB - Está contabilizando com diferença os valores do sumário débito e crédito, geralmente cartão de crédito, diária, taxa de serviço, quase sempre a diferença é de 0,01 mas no dia 08 o lobby contabilizou 0,25 a mais e no dia 07 o restaurante do Plazinha contabilizou R\$ 4,00 a menor	CM-Bernando	marcelo almeida	mesmo problema # 64	NOK	CM-Bernando-NOK
69	11/05	1	CONTAB - O calculo do pis em alguns dias sobre a Tx Poa Conv Visit Bureau está calculando um valor bem mais elevado do que deveria (Ex. R\$ 34,00 de Taxa no dia 09/05 calculou R\$ 0,34 de pis quando deveria ser de R\$ 0,22	CM-Bernando	marcelo almeida	em análise	NOK	CM-Bernando-NOK
72	11/05	1	CONTAB - Histórico no recebimento das faturas está muito grande.. "Cobrança Porto Alegre nº 50 ref. Recebimento doc 155182 Henri Chaplin Rivoire" Devendo ficar somente "Rec. Doc 155182 Henri Chaplin Rivoire"	CM-Bernando	marcelo almeida	falta acertar configuração	NOK	CM-Bernando-NOK
73	11/05	1	Fiscal - Falta Relatório para conciliar o Livro de ISSQN	CM-Bernando	marcelo almeida	falta orientar o usuário sobre qual relatório usar	NOK	CM-Bernando-NOK
74	11/05	1	Fiscal - No livro de entrada do ICMS, nas entradas com base de cálculo reduzida, não está escriturando na linha . O valor da parcela não tributada está abrindo uma linha nova no livro.	CM-Bernando	marcelo almeida	erro de versão. Previsão de correção até 30/05	NOK	CM-Bernando-NOK
76	11/05	1	Fiscal - O valor da Impressora Fiscal não fecha com o valor do RDS. Ex: dias 07/05, 08/05 e 09/05	CM-Bernando	marcelo almeida	aguarda conciliação contabilidade	NOK	CM-Bernando-NOK
77	11/05	1	CAP - O relatório do Itaú não está assumindo o número da NF informada pela CM através do arquivo de Remessa gerado. Existe um número que não podemos identificar.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar qual é este número e onde ele pode ser consultado no sistema.	NOK	CM-Bernando-NOK
78	11/05	1	CAR - Baixa dos Recebimentos através do arquivo de retorno	CM-Bernando	marcelo almeida	aguardando processamento das faturas da competência de maio/2005 (dia 30).	NOK	CM-Bernando-NOK
79	11/05		CAR / CAP / CONTAB - Baixas e lançamentos de Permutas não foram ainda cadastradas em sub contas na contabilidade. O CAR e o CAP não podem efetuar as devidas contabilizações enquanto não for orientada as parametrizações	CM-Bernando	marcelo almeida	falta orientar o usuário (Karina) de como criar as subcontas.	NOK	CM-Bernando-NOK
80	11/05		O processo de controle das comissões pelo CAR não foi dado no treinamento. Falta a orientação do processo.	CM-Bernando	marcelo almeida	será dado no dia 18/05	NOK	CM-Bernando-NOK
84	11/05		notas e faturas utilizem o campo RAZÃO SOCIAL E CNPJ e, não, o campo NOME FANTASIA	CM-André Noer	Gilberto Passos	precisa verificar a situação onde ocorre o erro.	NOK	CM-André Noer-NOK
85	12/05		Slip de Confirmação que não gera a informação correta referente o valor das diárias, ou seja quando é tarifa net ele informa (+ 10%), antes não gerava 10% em nenhuma, mas agora gera em todas, não está lendo o contrato	CM-André Noer	Luana	esta em verificação. Data para resolução 17/05	NOK	CM-André Noer-NOK
86	17/05		CAR - A Duplicata está sendo emitida sem o Código do Cliente ao lado do nome. Como existem várias empresas com a mesma razão social, para efeito de conferência do faturamento, fica impossível identificar qual a empresa foi faturada.	CM-André Noer	marcelo almeida	será verificado se pode ser alterado via gerador de relatório. Se não estiver disponível será solicitado	NOK	CM-André Noer-NOK

						implementação a CM		
87	17/05	FATURA - As faturas estão sendo emitidas sem o Logotipo e a qualidade de impressão deixa a desejar	Plaza-CPD	marcelo almeida	precisa verificar as configurações de impressão	NOK	Plaza-CPD-NOK	
88	17/05	FISCAL - O somatório dos serviços das Notas de Hospedagem não está batendo com o livro fiscal de ISSQN	CM-Bernando	marcelo almeida	falta conciliação. Precisa verificar itens que compem a nota	NOK	CM-Bernando-NOK	
92	17/05	CAP - Após efetuar o lançamento do Centro de custos na Guia de Rateio, o sistema informa que é não foi informado o Centro de Custos. Obriga o operador a entrar na Guia de Contabilização para novamente informar o Centro de Custos	CM-Bernando	marcelo almeida	em análise. Possível erro de versão	NOK	CM-Bernando-NOK	
94	17/05	CAP - Os impostos que são descontados no pagamento são lançados em outra tela, o que não agiliza o processo	CM-Bernando	marcelo almeida	falta analisar quais os impostos envolvidos, para depois automatizar o processo	NOK	CM-Bernando-NOK	
95	17/05	ALM- Falta verificar produtos (brutos)	CM-Bernando	neusa trapp	falta orientar o usuário	NOK	CM-Bernando-NOK	
96	17/05	2 - REPLICAÇÃO DE CONTRATOS - A ferramenta para replicar contratos na Central Super não funciona. Somente funciona no VHF, módulo CMNet...	CM-André Noer	Kharla	analisar junto ao usuário.	NOK	CM-André Noer-NO	
97	17/05	3 - CANCELAMENTO RESERVA DE GRUPO: - As reservas de grupo quando canceladas, não estão aparecendo na consulta de reservas. Aparecem apenas as "confirmadas" e as "check in".	CM-André Noer	Kharla	analisar o problema junto ao usuário	NOK	CM-André Noer-NO	
98	17/05	4 - CONSULTA DE DISPONIBILIDADE E OCUPAÇÃO: - Na Central Super, não existe a opção para verificar a ocupação e disp. por tipo e por UH como existe no VHF. Tem alguma razão específica ? Se a central de reservas vai trabalhar com a Central Super, imagino que deva oferecer as mesmas opções, principalmente por ser essa opção ferramenta importante para consultas e análises.	CM-André Noer	Kharla	verificar se existe no módulo e se não existir solicitar implantação.	NOK	CM-André Noer-NO	
99	17/05	Eventos - Telefonias: liberação de ramal	CM-André Noer	Ana Flor	aguardando lay-out aqruivo para integração	NOK	CM-André Noer-NO	
100	17/05	sistema de manutenção - orientar ao usuário	CM-Bernando	Marcelo Schunke		NOK	CM-Bernando-NOK	
101	17/05	Slip de Reserva não aparece o tipo de acomodação no formato padrão do plaza (tipo de uh + categoria +)	CM-André Noer	Marcelo Schunke	verificar se é possível implementar	NOK	CM-André Noer-NO	
102	17/05	Parametrizar todas as empresas não hoteleiras para que a Atividade Projeto, Centro de Responsabilidade e Centro de Custos como Padrão	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK	
103	17/05	Em que sistema é lançado o IRRF sobre aplicações Financeiras. CFINAN não possibilita efetuar este lançamento.	CM-Bernando	marcelo almeida	pode ser feito pelo sistema financeiro. Bernardo orientará como efetuar o lançamento	NOK	CM-Bernando-NOK	
104	17/05	Onde emitir Recibo dos pagamentos efetuados pelo CAP que destaque o IRRF retido	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar no sistema qual relatório pode ser utilizado	NOK	CM-Bernando-NOK	
105	17/05	PDV - Notas sendo canceladas sozinhas	CM-André Noer	alberi	andré acompanhará até amanhã	NOK	CM-André Noer-NO	
106	17/05	PDV - Perfomance do sistema	CM-André Noer	alberi		NOK	CM-André Noer-NO	
107	17/05	PDV - Relatórios de caixa não estão batendo com o RDS	CM-André Noer	alberi		NOK	CM-André Noer-NO	
108	17/05	PDV - Descontos de Nota fiscal	CM-André Noer	alberi	pdv precisa ser configurado	NOK	CM-André Noer-NO	
109	17/05	Front - Fidelidade (configurar)	CM-André Noer	Gilberto Passos	precisa adquirir o módulo	NOK	CM-André Noer-NO	
110	17/05	licença do Oracle 9i	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK	CM-André Noer-NO	
111	17/05	Front - Verificar conf de etiquetas (imprime 1 e pula 1)	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK		

19/05

#	data	prioridade	O que	Quem CM	Quem Plaza	Observações	status	
25	03/05	3	Relatório slip ocupando 1/2 página A4	CM-Bernando	marcelo almeida	precisa ser analisado se pode ser feito no gerador de relatório	NOK	CM-Bernando-NOK
36	05/05	1	Na Central de Reservas (Cadastro de clientes) já foi liberada a opção de integração contábil. Todavia, ao alterarmos as contas contábeis no cadastro, não está alterando nas empresas do Grupo.	marcelo almeida	marcelo almeida	precisa estudar melhor a questão de contas contábeis	NOK	marcelo almeida-NOK
45	05/05	2	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize a emissão de um cheque por devolução de um pagamento efetuado através de remessa de arquivo.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar necessidade real junto usuário. Verificar a possibilidade de utilizar o relatório de arquivo de retorno.	NOK	CM-Bernando-NOK
49	05/05	1	Fatura Invoice não está sendo emitida em dólar	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar se os contratos estão com a moeda esta correta	NOK	CM-Bernando-NOK
55	05/05	1	FISCAL - O módulo IRRF (DIRF) não está disponível para utilização no sistema.	CM-Bernando	marcelo almeida	em configuração.	NOK	CM-Bernando-NOK
59	05/05	1	No Sistema Contas a Receber, ao efetuarmos a liquidação dos cartões, alguns não estão aparecendo no sistema	CM-Bernando	marcelo almeida	em análise com o usuário plaza	NOK	CM-Bernando-NOK
64	11/05	1	CONTAB - Taxa de serviço está calculando errado em alguns dias do sumário débito e crédito	CM-Bernando	marcelo almeida	precisa ser trabalhado com a Karina- CTB	NOK	CM-Bernando-NOK
66	11/05	1	CONTAB - Está contabilizando com diferença os valores do sumário débito e crédito, geralmente cartão de crédito, diária, taxa de serviço, quase sempre a diferença é de 0,01 mas no dia 08 o lobby contabilizou 0,25 a mais e no dia 07 o restaurante do Plazinha contabilizou R\$ 4,00 a menor	CM-Bernando	marcelo almeida	mesmo problema # 64	NOK	CM-Bernando-NOK
69	11/05	1	CONTAB - O calculo do pis em alguns dias sobre a Tx Poa Conv Visit Bureau está calculando um valor bem mais elevado do que deveria (Ex. R\$ 34,00 de Taxa no dia 09/05 calculou R\$ 0,34 de pis quando deveria ser de R\$ 0,22	CM-Bernando	marcelo almeida	em análise	NOK	CM-Bernando-NOK
73	11/05	1	Fiscal - Falta Relatório para conciliar o Livro de ISSQN	CM-Bernando	marcelo almeida	falta orientar o usuário sobre qual relatório usar	NOK	CM-Bernando-NOK
74	11/05	1	Fiscal - No livro de entrada do ICMS, nas entradas com base de cálculo reduzida, não está escriturando na linha . O valor da parcela não tributada está abrindo uma linha nova no livro.	CM-Bernando	marcelo almeida	erro de versão. Previsão de correção até 30/05	NOK	CM-Bernando-NOK
76	11/05	1	Fiscal - O valor da Impressora Fiscal não fecha com o valor do RDS. Ex: dias 07/05, 08/05 e 10/05	CM-Bernando	marcelo almeida	aguarda conciliação contabilidade	NOK	CM-Bernando-NOK
77	11/05	1	CAP - O relatório do Itaú não está assumindo o número da NF informada pela CM através do arquivo de Remessa gerado. Existe um número que não podemos identificar.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar qual é este número e onde ele pode ser consultado no sistema.	NOK	CM-Bernando-NOK
78	11/05	1	CAR - Baixa dos Recebimentos através do arquivo de retorno	CM-Bernando	marcelo almeida	aguardando processamento das faturas da competência de maio/2005 (dia 30).	NOK	CM-Bernando-NOK
80	11/05		O processo de controle das comissões pelo CAR não foi dado no treinamento. Falta a orientação do processo.	CM-Bernando	marcelo almeida	será dado no dia 18/05	NOK	CM-Bernando-NOK
87	17/05		FATURA - As faturas estão sendo emitidas sem o Logotipo e a qualidade de impressão deixa a desejar	Plaza-CPD	marcelo almeida	precisa verificar as configurações de impressão	NOK	Plaza-CPD-NOK
88	17/05		FISCAL - O somatório dos serviços das Notas de Hospedagem não está batendo com o livro fiscal de ISSQN	CM-Bernando	marcelo almeida	falta conciliação. Precisa verificar itens que compem a nota	NOK	CM-Bernando-NOK

92	17/05		CAP - Após efetuar o lançamento do Centro de custos na Guia de Rateio, o sistema informa que é não foi informado o Centro de Custos. Obriga o operador a entrar na Guia de Contabilização para novamente informar o Centro de Custos	CM-Bernando	marcelo almeida	em análise. Possível erro de versão	NOK	CM-Bernando-NOK
94	17/05		CAP - Os impostos que são descontados no pagamento são lançados em outra tela, o que não agiliza o processo	CM-Bernando	marcelo almeida	falta analisar quais os impostos envolvidos, para depois automatizar o processo	NOK	CM-Bernando-NOK
95	17/05		ALM- Falta verificar produtos (brutos)	CM-Bernando	neusa trapp	falta orientar o usuário	NOK	CM-Bernando-NOK
96	17/05		2 - REPLICAÇÃO DE CONTRATOS - A ferramenta para replicar contratos na Central Super não funciona. Somente funciona no VHF, módulo CMNet...	CM-André Noer	Kharla	analisar junto ao usuário.	NOK	CM-André Noer-NOK
99	17/05		Eventos - Telefonia: liberação de ramal	CM-André Noer	Ana Flor	aguardando lay-out aquiivo para integração	NOK	CM-André Noer-NOK
100	17/05		sistema de manutenção - orientar ao usuário	CM-Bernando	Marcelo Schunke		NOK	CM-Bernando-NOK
102	17/05		Parametrizar todas as empresas não hoteleiras para que a Atividade Projeto, Centro de Responsabilidade e Centro de Custos como Padrão	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
103	17/05		Em que sistema é lançado o IRRF sobre aplicações Financeiras. CFINAN não possibilita efetuar este lançamento.	CM-Bernando	marcelo almeida	pode ser feito pelo sistema financeiro. Bernardo orientará como efetuar o lançamento	NOK	CM-Bernando-NOK
104	17/05		Onde emitir Recibo dos pagamentos efetuados pelo CAP que destaque o IRRF retido	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar no sistema qual relatório pode ser utilizado	NOK	CM-Bernando-NOK
105	17/05		PDV - Notas sendo canceladas sozinhas	CM-André Noer	alberi	andré acompanhará até amanhã	NOK	CM-André Noer-NOK
107	17/05		PDV - Relatórios de caixa não estão batendo com o RDS	CM-André Noer	alberi		NOK	CM-André Noer-NOK
108	17/05		PDV - Descontos de Nota fiscal	CM-André Noer	alberi	pdv precisa ser configurado	NOK	CM-André Noer-NOK
109	17/05		Front - Fidelidade (configurar)	CM-André Noer	Gilberto Passos	precisa adquirir o módulo	NOK	CM-André Noer-NOK
110	17/05		licença do Oracle 9i	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK	CM-André Noer-NOK
111	17/05		Front - Verificar conf de etiquetas (imprime 1 e pula 1)	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK	

02/06

#	data	prioridade	O que	Quem CM	Quem Plaza	Observações	status	
25	03/05	3	CAP - Relatório slip ocupando 1/2 página A4	CM-Bernando	marcelo almeida	precisa ser analisado se pode ser feito no gerador de relatório	NOK	CM-Bernando-NOK
45	05/05	2	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize a emissão de um cheque por ocasião da devolução de um pagamento efetuado através de remessa de arquivo.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar necessidade real junto usuario.Verificar a possibilidade de utilizar o relatório de arquivo de retorno.	NOK	CM-Bernando-NOK
49	05/05	1	Fatura - Invoice não está sendo emitida em dólar	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar se os contratos estão com a moeda esta correta	NOK	CM-Bernando-NOK
55	05/05	1	FISCAL - O módulo IRRF (DIRF) não está disponível para utilização no sistema.	CM-Bernando	marcelo almeida	aguardando nova versão do VHF. O prazo será fornecido pela CM	NOK	CM-Bernando-NOK
64	11/05	1	CONTAB - Taxa de serviço está calculando errado em alguns dias do sumário débito e crédito	CM-Bernando	marcelo almeida	Continua com o erro. Segundo André a CM Soluções está analisando o problema.	NOK	CM-Bernando-NOK
66	11/05	1	CONTAB - Está contabilizando com diferença os valores do sumário débito e crédito, diária, taxa de serviço, etc.	CM-Bernando	marcelo almeida	Não é o mesmo problema # 64	NOK	CM-Bernando-NOK

69	11/05	1	CONTAB - O calculo do pis em alguns dias sobre a Tx Poa Conv Visit Bureau está calculando um valor bem mais elevado do que deveria (Ex. R\$ 34,00 de Taxa no dia 09/05 calculou R\$ 0,34 de pis quando deveria ser de R\$ 0,22	CM-Bernando	marcelo almeida	Em análise pela CM. Continua as diferenças	NOK	CM-Bernando-NOK
73	11/05	1	Fiscal - Falta Relatório para conciliar o Livro de ISSQN. É necessário que o relatório atual demonstre a base de cálculo do ISSQN TOTAL (Ex. Diária, lavanderia, diversos, Serv. Coquetel, etc. - A base de cálculo do ISSQN deve fechar com o livro do ISSQN	CM-Bernando	marcelo almeida	Já foi orientado ao usuário sobre qual relatório usar. Porém o mesmo não está demonstrando as informações necessárias.	NOK	CM-Bernando-NOK
74	11/05	1	Fiscal - No livro de entrada do ICMS, nas entradas com base de cálculo reduzida, não está escriturando na linha . O valor da parcela não tributada está abrindo uma linha nova no livro.	CM-Bernando	marcelo almeida	erro de versão. Previsão de correção até 30/05. Não foi corrigido	NOK	CM-Bernando-NOK
76	11/05	1	Fiscal - O valor da Impressora Fiscal não fecha com o valor do RDS. Ex: dias 07/05, 08/05 e 09/05	CM-Bernando	marcelo almeida	Aguardando novas impressoras fiscais.	NOK	CM-Bernando-NOK
77	11/05	1	CAP - O relatório do Itaú não está assumindo o número da NF informada pela CM através do arquivo de Remessa gerado. Existe um número que não podemos identificar.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar qual é este número e onde ele pode ser consultado no sistema.	NOK	CM-Bernando-NOK
78	11/05	1	CAR - Baixa dos Recebimentos através do arquivo de retorno. O Sistema informa que não está conseguindo ler o arquivo de retorno.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
80	11/05		CAR- O processo de controle das comissões pelo CAR não está funcionando.	CM-Bernando	marcelo almeida	será dado no dia 18/05	NOK	CM-Bernando-NOK
87	17/05		FATURA - As faturas estão sendo emitidas sem o Logotipo e a qualidade de impressão deixa a desejar	Plaza-CPD	marcelo almeida	precisa verificar as configurações de impressão	NOK	Plaza-CPD-NOK
91	17/05		CAP - Após efetuar o lançamento do Centro de custos na Guia de Rateio, o sistema informa que é não foi informado o Centro de Custos. Obriga o operador a entrar na Guia de Contabilização para novamente informar o Centro de Custos	CM-Bernando	marcelo almeida	em análise. Possível erro de versão. Ainda não foi dada a solução	NOK	CM-Bernando-NOK
94	17/05		ALM- Falta verificar produtos (brutos)	CM-Bernando	neusa trapp	falta orientar o usuário	NOK	CM-Bernando-NOK
95	17/05		2 - REPLICAÇÃO DE CONTRATOS - A ferramenta para replicar contratos na Central Super não funciona. Somente funciona no VHF, módulo CMNet...	CM-André Noer	Kharla	analisar junto ao usuário.	NOK	CM-André Noer-NOK
98	17/05		Eventos - Telefonias: liberação de ramal	CM-André Noer	Ana Flor	aguardando lay-out aquiivo para integração	NOK	CM-André Noer-NOK
99	17/05		sistema de manutenção - orientar ao usuário	CM-Bernando	Marcelo Schunke		NOK	CM-Bernando-NOK
101	17/05		GLOBAL - Parametrizar todas as empresas não hoteleiras para que a Atividade Projeto, Centro de Responsabilidade e Centro de Custos como Padrão	CM-Bernando	marcelo almeida	Ainda não foi feita a parametrização	NOK	CM-Bernando-NOK
102	17/05		CFINAN - Em que sistema é lançado o IRRF sobre aplicações Financeiras. CFINAN não possibilita efetuar este lançamento.	CM-Bernando	marcelo almeida	pode ser feito pelo sistema financeiro. Bernardo orientará como efetuar o lançamento. Não foi orientado	NOK	CM-Bernando-NOK
103	17/05		CAP - O Recibo dos pagamentos efetuados pelo CAP que destacam o IRRF retido estão com data do lançamento e não do pagamento. Também o valor por extensso está sendo emitido com o valor bruto	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar no sistema qual relatório pode ser utilizado	NOK	CM-Bernando-NOK
104	17/05		PDV - Notas sendo canceladas sozinhas	CM-André Noer	alberi	andré acompanhará até amanhã	NOK	CM-André Noer-NOK
106	17/05		PDV - Relatórios de caixa não estão batendo com o RDS	CM-André Noer	alberi		NOK	CM-André Noer-NOK
107	17/05		PDV - Descontos de Nota fiscal	CM-André Noer	alberi	pdv precisa ser configurado	NOK	CM-André Noer-NOK
109	17/05		licença do Oracle 9i	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK	CM-André Noer-NOK
110	17/05		Front - Verificar conf de etiquetas (imprime 1 e pula 1)	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK	CM-André Noer-NOK
111	17/05		CFINAN - O Saldo anterior do Fluxo de Caixa Realizado não está correto	CM-Bernando	marcelo alemida		NOK	CM-Bernando-NOK
112	02/06		Fiscal - Diferença de aliquota no registro de entrada está trazendo a diferença a crédito,	CM-Bernando	marcelo alemida			

			enquanto deveria ser a débito					
114	02/06		Fiscal - No livro de Registro de Entrada o crédito do ICMS referente ao frete não está sendo lançado na coluna imposto creditado do livro fiscal e também não está contabilizando	CM-Bernando	marcelo.almeida			
115	02/06		Fiscal - No livro de Registro, na coluna observações não está gravando aquilo que se informa	CM-Bernando	marcelo.almeida			
116	02/06		Fiscal - No livro de Registro, não está contabilizando o valor do Funrural	CM-Bernando	marcelo.almeida			
117	02/06		Fiscal - O relatório de Registro de Entrada - Diferencial de ICMS, não está aparecendo nenhuma informação	CM-Bernando	marcelo.almeida			
118	02/06		Fiscal - No Livro de Registro de Saídas, na coluna observações, está gravando as informações só na primeira linha. Se tiver mais lançamentos no mesmo dia, não grava as informações.	CM-Bernando	marcelo.almeida			
119	02/06		CONTAB - O ICMS está contabilizando com valores errados e sem centro de custos		marcelo.almeida			
120	02/06		CONTAB - Não foi feita a importação do DE PARA dos valores contabilizados do sistema antigo para o novo.	CM-Bernando	marcelo.almeida			
121	02/06		CONTAB - Na primeira quinzena, cerca de 50% (ou mais dos lançamentos do módulo Financeiro e Cts a receber) não contabilizaram. Alguns lançamentos do CAP também não contabilizaram ou com históricos errados e contas erradas	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
122	02/06		Fiscal - Nas notas fiscais emitidas pelo PDV está calculando a tx de serviços com centavos. Pode ser uma das diferenças do Sumário e débito crédito.	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
123	02/06		GLOBAL - Não está sendo possível excluir centros de custo	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
124	02/06		CFINAN - Os recebimentos do Fluxo de Caixa Previsto não está batido com os recebimentos do CAR	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
125	02/06		CFINAN - Visto que foi desmembrada as empresas Plaza São Rafael e Plaza Porto Alegre, é necessário excluímos criadas do Plaza Porto Alegre. Na Empresa Plaza Porto Alegre deveremos criar os mesmos tipos de Recebimentos e Desembolsos para a consolidação das empresas.	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
126	02/06		CFINAN - O fluxo de caixa Realizado não está puxando o saldo anterior se não gerarmos o período desde a sua implantação de saldos	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
127	02/06		CAR - O Alternador de Comissão de cartão de crédito não está cadastrando automaticamente o Tipo de Atividade Projeto, o que causa a impossibilidade da baixa dos cartões	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK

09/06

#	data	prioridade	O que	Quem CM	Quem Plaza	Observações	status	
9	03/05	2	Comercial - Agendamentos	CM-André Noer	Rodrigo		NOK	CM-André Noer-NOK
10	03/05	78	CAR - Baixa dos Recebimentos através do arquivo de retorno. O Sistema informa que não está conseguindo ler o arquivo de retorno.	CM-André Noer	Rodrigo	Problemas no relatório.	NOK	CM-André Noer-NOK
13	03/05	2	Governança - Liberação de apartamentos por telefone	CM-André Noer	Ana		NOK	CM-André Noer-NOK
15	03/05	2	Eventos - Liberação de Ramais pelo sistema	CM-André Noer	Ana Flor		NOK	CM-André Noer-NOK
25	03/05	3	CAP - Relatório slip ocupando 1/2 página A4	CM-Bernando	marcelo almeida	precisa ser analisado se pode ser feito no gerador de relatório	NOK	CM-Bernando-NOK

45	05/05	2	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize a emissão de um cheque por ocasião da devolução de um pagamento efetuado através de remessa de arquivo.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar necessidade real junto usuario.Verificar a possibilidade de utilizar o relatório de arquivo de retorno.	NOK	CM-Bernando-NOK
49	05/05	1	Fatura - Invoice não está sendo emitida em dólar	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar se os contratos estão com a moeda esta correta	NOK	CM-Bernando-NOK
55	05/05	1	FISCAL - O módulo IRRF (DIRF) não está disponível para utilização no sistema.	CM-Bernando	marcelo almeida	aguardando nova versão do VHF. O prazo será fornecido pela CM	NOK	CM-Bernando-NOK
64	11/05	1	CONTAB - Taxa de serviço está calculando errado em alguns dias do sumário débito e crédito	CM-Bernando	marcelo almeida	Continua com o erro. Segundo André a CM Soluções está analisando o problema.	NOK	CM-Bernando-NOK
66	11/05	1	CONTAB - Está contabilizando com diferença os valores do sumário débito e crédito, diária, taxa de serviço, etc.	CM-Bernando	marcelo almeida	Não é o mesmo problema # 64	NOK	CM-Bernando-NOK
69	11/05	1	CONTAB - O calculo do pis em alguns dias sobre a Tx Poa Conv Visit Bureau está calculando um valor bem mais elevado do que deveria (Ex. R\$ 34,00 de Taxa no dia 09/05 calculou R\$ 0,34 de pis quando deveria ser de R\$ 0,22	CM-Bernando	marcelo almeida	Em análise pela CM. Continua as diferenças	NOK	CM-Bernando-NOK
73	11/05	1	Fiscal - Falta Relatório para conciliar o Livro de ISSQN. É necessário que o relatório atual demonstre a base de cálculo do ISSQN TOTAL (Ex. Diária, lavanderia, diversos, Serv. Coquetel, etc. - A base de cálculo do ISSQN deve fechar com o livro do ISSQN	CM-Bernando	marcelo almeida	Já foi orientado ao usuário sobre qual relatório usar. Porém o mesmo não está demonstrando as informações necessárias.	NOK	CM-Bernando-NOK
74	11/05	1	Fiscal - No livro de entrada do ICMS, nas entradas com base de cálculo reduzida, não está escriturando na linha . O valor da parcela não tributada está abrindo uma linha nova no livro.	CM-Bernando	marcelo almeida	erro de versão. Previsão de correção até 30/05. Não foi corrigido	NOK	CM-Bernando-NOK
76	11/05	1	Fiscal - O valor da Impressora Fiscal não fecha com o valor do RDS. Ex: dias 07/05, 08/05 e 09/05	CM-Bernando	marcelo almeida	Aguardando novas impressoras fiscais.	NOK	CM-Bernando-NOK
77	11/05	1	CAP - O relatório do Itaú não está assumindo o número da NF informada pela CM através do arquivo de Remessa gerado. Existe um número que não podemos identificar.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar qual é este número e onde ele pode ser consultado no sistema.	NOK	CM-Bernando-NOK
78	11/05	1	CAR - Baixa dos Recebimentos através do arquivo de retorno. O Sistema informa que não está conseguindo ler o arquivo de retorno.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
80	11/05		CAR- O processo de controle das comissões pelo CAR não está funcionando.	CM-Bernando	marcelo almeida	será dado no dia 18/05	NOK	CM-Bernando-NOK
87	17/05		FATURA - As faturas estão sendo emitidas sem o Logotipo e a qualidade de impressão deixa a desejar	Plaza-CPD	marcelo almeida	precisa verificar as configurações de impressão	NOK	Plaza-CPD-NOK
91	17/05		CAP - Após efetuar o lançamento do Centro de custos na Guia de Rateio, o sistema informa que é não foi informado o Centro de Custos. Obriga o operador a entrar na Guia de Contabilização para novamente informar o Centro de Custos	CM-Bernando	marcelo almeida	em análise. Possível erro de versão. Ainda não foi dada a solução	NOK	CM-Bernando-NOK
94	17/05		ALM- Falta verificar produtos (brutos)	CM-Bernando	neusa trapp	falta orientar o usuário	NOK	CM-Bernando-NOK
95	17/05		2 - REPLICAÇÃO DE CONTRATOS - A ferramenta para replicar contratos na Central Super não funciona. Somente funciona no VHF, módulo CMNet...	CM-André Noer	Kharla	analisar junto ao usuário.	NOK	CM-André Noer-NOK
98	17/05		Eventos - Telefonia: liberação de ramal	CM-André Noer	Ana Flor	aguardando layout arquivo para integração	NOK	CM-André Noer-NOK
99	17/05		sistema de manutenção - orientar ao usuário	CM-Bernando	Marcelo Schunke		NOK	CM-Bernando-NOK
101	17/05		GLOBAL - Parametrizar todas as empresas não hoteleiras para que a Atividade Projeto, Centro de Responsabilidade e Centro de Custos como Padrão	CM-Bernando	marcelo almeida	Ainda não foi feita a parametrização	NOK	CM-Bernando-NOK
102	17/05		CFINAN - Em que sistema é lançado o IRRF sobre aplicações Financeiras. CFINAN não possibilita efetuar este lançamento.	CM-Bernando	marcelo almeida	pode ser feito pelo sistema financeiro. Bernardo orientará como efetuar o lançamento. Não foi orientado	NOK	CM-Bernando-NOK

103	17/05		CAP - O Recibo dos pagamentos efetuados pelo CAP que destacam o IRRF retido estão com data do lançamento e não do pagamento. Também o valor por extensso está sendo emitido com o valor bruto	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar no sistema qual relatório pode ser utilizado	NOK	CM-Bernando-NOK
104	17/05		PDV - Notas sendo canceladas sozinhas	CM-André Noer	alberi	andré acompanhará até amanhã	NOK	CM-André Noer-NOK
106	17/05		PDV - Relatórios de caixa não estão batendo com o RDS	CM-André Noer	alberi		NOK	CM-André Noer-NOK
107	17/05		PDV - Descontos de Nota fiscal	CM-André Noer	alberi	pdv precisa ser configurado	NOK	CM-André Noer-NOK
109	17/05		licença do Oracle 9i	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK	CM-André Noer-NOK
110	17/05		Front - Verificar conf de etiquetas (imprime 1 e pula 1)	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK	CM-André Noer-NOK
111	17/05		CFINAN - O Saldo anterior do Fluxo de Caixa Realizado não está correto	CM-Bernando	marcelo alemida		NOK	CM-Bernando-NOK
112	02/06		Fiscal - Diferença de alíquota no registro de entrada está trazendo a diferença a crédito, enquanto deveria ser a débito	CM-Bernando	marcelo alemida		NOK	CM-Bernando-NOK
114	02/06		Fiscal - No livro de Registro de Entrada o crédito do ICMS referente ao frete não está sendo lançado na coluna imposto creditado do livro fiscal e também não está contabilizando	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
115	02/06		Fiscal - No livro de Registro, na coluna observações não está gravando aquilo que se informa	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
116	02/06		Fiscal - No livro de Registro, não está contabilizando o valor do Funrural	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
117	02/06		Fiscal - O relatório de Registro de Entrada - Diferencial de ICMS, não está aparecendo nenhuma informação	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
118	02/06		Fiscal - No Livro de Registro de Saídas, na coluna observações, está gravando as informações só na primeira linha. Se tiver mais lançamentos no mesmo dia, não grava as informações.	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
119	02/06		CONTAB - O ICMS está contabilizando com valores errados e sem centro de custos		marcelo.almeida		NOK	-NOK
120	02/06		CONTAB - Não foi feita a importação do DE PARA dos valores contabilizados do sistema antigo para o novo.	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
121	02/06		CONTAB - Na primeira quinzena, cerca de 50% (ou mais dos lançamentos do módulo Financeiro e Cts a receber) não contabilizaram. Alguns lançamentos do CAP também não contabilizaram ou com históricos errados e contas erradas	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
122	02/06		Fiscal - Nas notas fiscais emitidas pelo PDV está calculando a tx de serviços com centavos. Pode ser uma das diferenças do Sumário e débito crédito.	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
123	02/06		GLOBAL - Não está sendo possível excluir centros de custo	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
124	02/06		CFINAN - Os recebimentos do Fluxo de Caixa Previsto não está batendo com os recebimentos do CAR	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
125	02/06		CFINAN - Visto que foi desmembrada as empresas Plaza São Rafael e Plaza Porto Alegre, é necessário excluírmo criadas do Plaza Porto Alegre. Na Empresa Plaza Porto Alegre deveremos criar os mesmos tipos de Recebimentos e Desembolsos para a consolidação das empresas.	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
126	02/06		CFINAN - O fluxo de caixa Realizado não está puxando o saldo anterior se não gerarmos o período desde a sua implantação de saldos	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK
127	02/06		CAR - O Alternador de Comissão de cartão de crédito não está cadastrando automaticamente o Tipo de Atividade Projeto, o que causa a impossibilidade da baixa dos cartões	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK	CM-Bernando-NOK

128	09/06		Ligações aparecem na impressão, mas não caem na consulta geral de ligações. Ex: 08/06/2005 - Ramal 9055 - 15:16min - 00:05:51 - Tel: 0215132207235	CM-André Noer	Ana Flor		NOK	CM-André Noer-NOK
129	09/06		Configurar liberação e bloqueio de ramais no momento do check-in e check-out respectivamente.	CM-André Noer	Ana Flor		NOK	CM-André Noer-NOK
130	09/06		Janelas abrem automaticamente acusando ligações de cabine (9017 - Sala de Cabine e 9074 - Sala de TV), que não foram feitas. (Telefonistas do São Rafael informam que ligações de Caldas não estão tarifando mais lá)	CM-André Noer	Ana Flor		NOK	CM-André Noer-NOK
131	09/06		Hóspede que faz check-out continua com o nome aparecendo no visor do telefone. Novo hóspede efetua check-in e mesmo assim, continua o nome do antigo hóspede no visor	CM-André Noer	Ana Flor		NOK	CM-André Noer-NOK
132	09/06		Funcionamento do serviço de Wake up call do sistema.	CM-André Noer	Ana Flor		NOK	CM-André Noer-NOK
133	09/06		Algumas ligações aparecem na impressão, caem na conta do hóspede, caem na consulta geral de ligações, mas não caem no monitor de atividades do tarifador	CM-André Noer	Ana Flor		NOK	CM-André Noer-NOK
134	09/06		Diferenças na duração das ligações entre a impressão e a consulta geral de ligações. Ex1 : 07/06 - Ramal 123 - 20:13hs - Tel: 0215133431778 - Duração na Impressão: 00:14:02 (duração na consulta geral de ligações 00:06:42.)	CM-André Noer	Ana Flor		NOK	CM-André Noer-NOK
135	09/06		Ligações para celular estão tarifando como auxílio a lista SC 48. Ex: 07/06/2005 - Ramal 9013 - 17h - Tel: 84022951 - Duração 00:01:46 - R\$0,06.	CM-André Noer	Ana Flor		NOK	CM-André Noer-NOK
136	09/06		Ligações de ramais administrativos estão tarifando com um valor além do normal. Ex: 07/06 - Ramal 9010 - Tel: 91497701 - 20:57hs - 00:00:08 seg. - Valor R\$0,48.	CM-André Noer	Ana Flor		NOK	CM-André Noer-NOK
137	09/06		Telefone Internacional (00210014162612260), acusa como localidade não cadastrada. Dia 08/06/05 às 15:58, 15:59 e 16:00hs - Ramal 115	CM-André Noer	Ana Flor		NOK	CM-André Noer-NOK
138	09/06		Duração de ligação é igual entre a impressão e a conta do hóspede, mas difere da consulta geral de ligações. Ex: 08/06/05 - 14:00hs - Apto 422 - Tel: 021482352009 - 00:03:47 (duração na impressão e na conta do hóspede) e 00:05:47 (consulta geral de ligações)	CM-André Noer	Ana Flor		NOK	CM-André Noer-NOK
139	09/06		opção de geração do arquivo do DIME - SC (livros fiscais/icms)	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK	CM-André Noer-NOK
140	09/06		Impressão de cheques em impressoras do terminal services	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK	CM-André Noer-NOK
141	09/06		Margens de impressão dos relatórios em impressoras Jato de Tinta	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK	CM-André Noer-NOK
142	09/06		O sistema de contas a pagar esta mantendo o histórico da contabilização da primeira nota digitada	CM-Bernardo	Eduardo Moura		NOK	CM-Bernardo-NOK

14/06

id	data	prioridade	O que	Quem CM	Quem Plaza	Observações	status
1	03/05	1	PDV - Débito de Hóspede	CM-André Noer	Alberi	CORRIGIDO	OK
2	03/05	1	PDV - Liberar PDV no Plazinha	CM-André Noer	Alberi	CORRIGIDO	OK
3	03/05	1	Telefonia - Acertar Valores de Tarifação	CM-André Noer	Marcelo Schunke	JÁ FOI ORIENTADO.FALTA FAZER.	OK
4	03/05	1	Eventos - Transferência de débitos/créditos	CM-André Noer	Ana Flor	EXECUTADO	OK
5	03/05	1	CMNet - Processo de tarifas/disponibilidade	CM-Nelton	Kharla	CORRIGIDO	OK
6	03/05	1	Reservas - Direcionamento de Despesas	CM-André Noer	Luana	NÃO ENTENDI. EXPLICAR MELHOR.	OK

7	03/05	1	Almox - ICMS de Produtos na casa	CM-Bernando	Neuza	CORRIGIDO	OK
8	03/05	1	Almox - ICMS de nota desprezando centavos	CM-Bernando	Neuza	CORRIGIDO	OK
9	03/05	2	Comercial - Agendamentos	CM-André Noer	Rodrigo		OK
10	03/05	3	comercial - relatório	CM-André Noer	Rodrigo	Problemas no relatório. André deve testar o problema com o usuário	OK
11	03/05	2	Comercial - Reserva em Tentativa para Eventos	CM-André Noer	Rodrigo	CORRIGIDO	OK
12	03/05	2	PDV - Extrato de consulta saindo com valor maior (3x)	CM-André Noer	Alberi	CORRIGIDO	OK
13	03/05	4	Governança - Liberação de apartamentos por telefone	CM-André Noer	Ana	máquina esta instalada e aguardando empresa de telefonia	NOK
14	03/05	2	Reservas - Slip saindo sem logo do plaza e sem infos gerais	CM-André Noer	Luana	ORIENTADO	OK
15	03/05	4	Eventos - Liberação de Ramais pelo sistema	CM-André Noer	Ana Flor	máquina esta instalada e aguardando empresa de telefonia	NOK
16	03/05	2	Criação das demais empresas: Itapema, Hotelpar, Hotelaria do Sul e Associação dos funcionarios	CM-Bernando	marcelo almeida	CADASTRADO	OK
17	03/05	2	Encontrar uma forma de emitir os relatórios em texto ao invés de gráfico	CM-Bernando	marcelo almeida	O SISTEMA TRABALHA DESSA FORMA	OK
18	03/05	2	Permitir impressão dos relatórios em todas as empresas	CM-Bernando	marcelo almeida	CADASTRO DE USUÁRIOS	OK
19	03/05	2	Falta integração da central de reservas com a contabilidade	CM-Bernando	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
20	03/05	2	Permitir a emissão de cheques pelo sistema	CM-Bernando	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
21	03/05	2	Cadastro de contas correntes: importar os dados dos fornecedores	telway-claudio	marcelo almeida	MARCELO ESTÁ CADASTRANDO	OK
22	03/05	2	Geração do arquivo cnab de remessa de pagamentos	CM-Bernando	marcelo almeida	FOI ENVIADO TESTE	OK
23	03/05	1	baixa dos pagamento através do arquivo de retorno	CM-Bernando	marcelo almeida		OK
24	03/05	2	relatório de autorização de transferências e pagamentos	CM-Bernando	marcelo almeida	precisa ser analisado se pode ser feito no gerador de relatório	OK
25	03/05	4	CAP - Relatório slip ocupando 1/2 página A4	CM-Bernando	marcelo almeida	precisa ser analisado se pode ser feito no gerador de relatório	NOK
26	03/05	2	Verificar os lançamentos no contas a pagar: eventuais faltas de centro de custo (mesmo quando ele existe) e de contrapartida de um lançamento	CM-Bernando	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
27	03/05	2	testar a opção de geração de boletos e faturas (impressora matricial e a laser)	CM-Bernando	marcelo almeida	ok - itau e unibanco 100%	OK
28	03/05	2	Relatório de RDS não bate com o sumário de débitos e créditos	CM-Bernando	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
29	03/05	2	Relatório de RDS : Valor de café da manhã que diminui das receitas das diárias não é o mesmo que aumenta a receita de A&B	CM-Bernando	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
30	03/05	2	Cartões de Crédito contabilizando em duplicidade	CM-Bernando	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
31	03/05	2	O cadastro de clientes perdeu as taxas de administração de crédito cadastradas	CM-Bernando	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
32	03/05	2	Verificar a contabilização dos lançamentos	CM-Bernando	marcelo almeida	VERIFICADO	OK
33	03/05	2	Históricos default do sistema estão sendo apresentados em 2 linhas ao invés de 1	CM-Bernando	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
34	03/05	2	Problemas fiscais dúvidas da contabilidade	CM-Bernando	ana maria ctb	em andamento - aparando arestas.	OK
35	03/05	1	Problema no lançamento de rooming list	CM-André Noer	Luana	NÃO HÁ PROBLEMAS NO ROOMING LIST, ORIENTADO AO USUÁRIO	OK
36	05/05		Na Central de Reservas (Cadastro de clientes) já foi liberada a opção de integração contábil. Todavia, ao alterarmos as contas contábeis no cadastro, não está alterando nas empresas do Grupo.	marcelo almeida	marcelo almeida	Não será implementado	OK
37	05/05	1	No Sistema de Controle Financeiro não está possibilitando os lançamentos de transferências bancárias entre empresas do GRUPO e Filiais.	CM-Bernando	marcelo almeida	segunda - almeida cadastras os bcos.	OK

38	05/05	1	No CAP já foi possibilitada a emissão dos cheques. Está faltando ajustar os caracteres impressos nos respectivos campos para possibilitar a emissão definitiva.	CM-Bernando	marcelo almeida	segunda - 9/5.	OK
39	05/05	1	No CAP o sistema já possibilitou a geração do Arquivo no formato CNAB para remessa de pagamentos ao Banco. Falta efetuar o teste no Itaú para confirmar a operacionalidade.	CM-Bernando	marcelo almeida	ja foi enviado.	OK
40	05/05	1	No cadastro de fornecedores do CAP está faltando importar os dados dos Bancos, agencias e contas correntes do Fornecedor. Com isso possibilitará a efetuação dos Doc's através da remessa do arquivo CNAB. Esta pendência é da TelWay.	telway-claudio	marcelo almeida		OK
41	05/05	1	No CAP está faltando efetuarmos as baixas dos pagamentos através do arquivo de retorno no formato CNAB. Ao efetuarmos o teste, foram baixados apenas 2 pagamentos.	CM-Bernando	marcelo almeida	foram baixados 200 pagamentos e estão em conciliação.	OK
42	05/05	1	No CAP está faltando a possibilidade de efetuarmos as baixas dos pagamentos manualmente de forma que seja contabilizado.	CM-Bernando	marcelo almeida	motivo fornecedor sem cta contabil .	OK
43	05/05	1	No sistema CAP como efetuar o lançamento das Previsões à pagar bimestrais, trimestrais, semestrais, etc	CM-Bernando	marcelo almeida	segunda 9/5.	OK
44	05/05	2	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize os pagamento efetuados por remessa eletrônica.	CM-Bernando	marcelo almeida	vou verificar junto ao usuario.	OK
45	05/05	4	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize a emissão de um cheque por ocasião da devolução de um pagamento efetuado através de remessa de arquivo.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar necessidade real junto usuario. Verificar a possibilidade de utilizar o relatório de arquivo de retorno.	NOK
46	05/05	1	FISCAL - PDV e os respectivos impostos não estão contabilizando	CM-Bernando	marcelo almeida	ok 100%	OK
47	05/05	1	FISCAL - Base de PIS e COFINS, que deveria ser 33% sobre a receita, continua calculando sobre 100%	CM-Bernando	marcelo almeida	verificacao essa semana.	OK
48	05/05	1	Falta replicar, para as demais empresas do grupo, o Plano de contas, Atividade Projeto, Centro de Responsabilidades, Tipo de Recebimentos/Desembolsos e Centros de Custos.	CM-Bernando	marcelo almeida	ok 100%	OK
49	05/05	4	Fatura - Invoice não está sendo emitida em dólar	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar se os contratos estão com a moeda esta correta. Marcelo Almeida acha que esta resolvido	NOK
50	05/05	1	Notas fiscais de transferência de mercadoria, do Almojarifado para as demais empresas, não está sendo emitida.	CM-Bernando	Neuza	segunda configuracao - Bernardo.	OK
51	05/05	1	CONTAB - Nos estorno de faturamento, está lançando fatura a fatura dentro da cota hóspede na casa. Solicitamos que todas as faturas de estorno do dia sejam englobadas em um único lançamento.	CM-Bernando	marcelo almeida		OK
52	05/05	1	FISCAL - Nos impostos (PIS/COFINS/ISSQN) solicitamos que o lançamento contábeis seja efetuados com um único lançamento no dia para cada imposto.	CM-André Noer	marcelo almeida	e a conciliacao?	OK
53	05/05	1	CONTAB - Ao efetuar os lançamentos contábeis nos Centros de Custos, os históricos que possuam o mesmo nome (um para o São Rafael e o outro para o Plaza POA) não podem ser diferenciados.	CM-Bernando	marcelo almeida	alterar descricao para facilitar.	OK
54	05/05	1	CONTAB - No sistema Contábil e no sistema financeiro o campo Número do Documento está obrigado a digitação. Como alguns documentos não possuem número, solicitamos desabilitar esta obrigatoriedade	CM-Bernando	marcelo almeida	o sistema nao desabilita.	OK
55	05/05	0	FISCAL - O módulo IRRF (DIRF) não está disponível para utilização no sistema.	CM-Bernando	marcelo almeida	aguardando nova versão do VHF. O prazo será fornecido pela CM	NOK
56	05/05	1	CONTAB - Os históricos padrões da contabilidade não estão ordenados (nem por ordem numérica, nem por ordem alfabética)	CM-Bernando	marcelo almeida	precisa ser analisado.	OK
57	05/05	1	CONTAB - Na contabilidade a exclusão de planilha por faixas não está funcionando.	CM-Bernando	marcelo almeida	testar junto ao usuario.	OK

58	05/05	1	no sistema de Faturamento está pendente a emissão dos boletos para a geração do arquivo de Remessa no formato CNAB.	CM-Bernando	marcelo almeida	ok 100%	OK
59	05/05	1	CAR - No Sistema Contas a Receber, ao efetuarmos a liquidação dos cartões, alguns não estão aparecendo no sistema	CM-Bernando	marcelo almeida	em análise com o usuário plaza	OK
60	05/05	1	No Sistema Contas a Receber, ao efetuarmos a liquidação das Faturas, algumas não foram contabilizadas.	CM-Bernando	marcelo almeida	cadastro cliente sem cta contabil.	OK
61	11/05	1	CAR - faltou a conta contábil do no cadastro de CLIENTES. Está impossibilitando a contabilização	telway-claudio			OK
62	11/05	1	Revisar as parametrizações das demais empresas do Grupo. Algumas operações de lançamentos não estão sendo disponibilizadas por não aparecer o Tipo de Atividade/Projeto, O centro de custos, o centro de responsabilidade e o tipo de documento. Isto está atrasando a contabilização dos caixas do financeiro	CM-André Noer	marcelo almeida		OK
63	11/05	1	CAP - faltou a conta contábil do passivo no cadastro de fornecedores. Está impossibilitando a baixa dos pagamentos efetuados para a devida contabilização	telway-claudio			OK
64	11/05	0	CONTAB - Taxa de serviço está calculando errado em alguns dias do sumário débito e crédito	CM-Bernando	marcelo almeida	Continua com o erro. Segundo André a CM Soluções está analisando o problema.	NOK
65	11/05	1	CONTAB - Café da manhã (+) (-) está calculando errado pela quantidade de hóspede no RDS, E tb nos primeiros dias do SR existia uma quantidade de hóspede e hj nos mesmos dias tem outro número (diferença de 1, Ex. dia no 1º tinha 32 hóspedes e hj se for olhar a quantidade no dia 1º tem 33 hóspedes)	CM-André Noer	marcelo almeida	aguardando nova versão do VHF. O prazo será fornecido pela CM	OK
66	11/05	0	CONTAB - Está contabilizando com diferença os valores do sumário débito e crédito, diária, taxa de serviço, etc.	CM-Bernando	marcelo almeida	Não é o mesmo problema # 64	NOK
67	11/05	1	CONTAB - Os PDVs de copa e frigobar ainda não estão contabilizando, nem o icms das saídas	CM-Bernando	marcelo almeida	FALTA VERIFICAR O ICMS - Pendência Contabilidade	OK
68	11/05	1	CONTAB - No são Rafael no dia 9 a contabilização do Lobby Bar, Plaza Grill e Eventos está completamente errada pois contabilizou valores muito superiores ao no sumário de débito e crédito, e o Eventos contabilizou 3 vezes	CM-Bernando	marcelo almeida		OK
69	11/05	2	CONTAB - O calculo do pis em alguns dias sobre a Tx Poa Conv Visit Bureau está calculando um valor bem mais elevado do que deveria (Ex. R\$ 34,00 de Taxa no dia 09/05 calculou R\$ 0,34 de pis quando deveria ser de R\$ 0,22	CM-Bernando	marcelo almeida	Em análise pela CM. Continua as diferenças	NOK
70	11/05	1	CONTAB - Depósito antecipado não está contabilizando, Marcelo e Carina ficaram de verificar como é o controle disso para depois fazer as parametrizações corretas	CM-Bernando	marcelo almeida		OK
71	11/05	1	CONTAB - Está contabilizando o faturamento aberto dentro de hóspede na casa.. Ex lança a duplicata na conta de duplicata uma a uma e dentro do hóspede tb.	CM-Bernando	marcelo almeida		OK
72	11/05	1	CONTAB - Histórico no recebimento das faturas está muito grande.. "Cobrança Porto Alegre nº 50 ref. Recebimento doc 155182 Henri Chaplin Rivoire" Devendo ficar somente "Rec. Doc 155182 Henri Chaplin Rivoire"	CM-Bernando	marcelo almeida	falta acertar configuração	OK
73	11/05	3	Fiscal - Falta Relatório para conciliar o Livro de ISSQN. É necessário que o relatório atual demonstre a base de cálculo do ISSQN TOTAL (Ex. Diária, lavanderia, diversos, Serv. Coquetel, etc. - A base de cálculo do ISSQN deve fechar com o livro do ISSQN	CM-Bernando	marcelo almeida	Já foi orientado ao usuário sobre qual relatório usar. Porém o mesmo não está demonstrando as informações necessárias. O relatório que atende o usuário é emitido em 500 folhas, incluindo itens que não são relevantes para a conciliação. O relatório	NOK

						anterior era o Livro Fiscal relatório 7.	
74	11/05	2	Fiscal - No livro de entrada do ICMS, nas entradas com base de cálculo reduzida, não está escriturando na linha . O valor da parcela não tributada está abrindo uma linha nova no livro.	CM-Bernando	marcelo almeida	erro de versão. Previsão de correção até 30/05. Não foi corrigido	NOK
75	11/05	1	Fiscal - No livro de as´da do ICMS não está trazendo os lançamentos da impressora fiscal de forma correta.	CM-Bernando	marcelo almeida		OK
76	11/05	4	Fiscal - O valor da Impressora Fiscal não fecha com o valor do RDS. Ex: dias 07/05, 08/05 e 09/05	CM-Bernando	marcelo almeida	Aguardando novas impressoras fiscais.	NOK
77	11/05	3	CAP - O relatório do Itaú não está assumindo o número da NF informada pela CM através do arquivo de Remessa gerado. Existe um número que não podemos identificar.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar qual é este número e onde ele pode ser consultado no sistema.	NOK
78	11/05	2	CAR - Baixa dos Recebimentos através do arquivo de retorno. O Sistema informa que não está conseguindo ler o arquivo de retorno.	CM-Bernando	marcelo almeida		NOK
79	11/05		CAR / CAP / CONTAB - Baixas e lançamentos de Permutas não foram ainda cadastradas em sub contas na contabilidade. O CAR e o CAP não podem efetuar as devidas contabilizações enquanto não for orientada as parametrizações	CM-Bernando	marcelo almeida	falta orientar o usuário (Karina) de como criar as subcontas.	OK
80	11/05	2	CAR- O processo de controle das comissões pelo CAR não está funcionando.	CM-Bernando	marcelo almeida	será dado no dia 18/05	NOK
81	11/05		NOME DOS HOTÉIS NA CENTRAL DE RESERVAS	CM-André Noer	Kharla	será liberado apenas qdo o hotel estiver implantado.	OK
82	11/05		DISPONIBILIDADE DOS HOTEIS DA REDE NA CENTRAL SUPER	CM-André Noer	Kharla	idem #81	OK
83	11/05		CONTRATOS - Os contratos não possuem uma numeração lógica. Quando o contrato não é finalizado por alguma razão, ao retornarmos para inseri-lo novamente, é dado o número posterior, como se tivesse sido utilizado para o mesmo cliente. Outra coisa é que os números, mesmo para o primeiro contrato é qualquer um, sem lógica nem sequência. Exemplo: Foram inseridos para a IK Turismo 3 contratos. A lógica seria 1,2 e 3, porém, o sistema gerou 89, 90 e 91...	CM-André Noer	Kharla	o sistema opera desta forma. As transações precisam ser melhor especificadas	OK
84	11/05		notas e faturas utilizem o campo RAZÃO SOCIAL E CNPJ e, não, o campo NOME FANTASIA	CM-André Noer	Gilberto Passos	precisa verificar a situação onde ocorre o erro.	OK
85	12/05		Slip de Confirmação que não gera a informação correta referente o valor das diárias, ou seja quando é tarifa net ele informa (+ 10%), antes não gerava 10% em nenhuma, mas agora gera em todas, não está lendo o contrato	CM-André Noer	Luana	esta em verificação. Data para resolução 17/05	OK
86	17/05		CAR - A Duplicata está sendo emitida sem o Código do Cliente ao lado do nome. Como existem várias empresas com a mesma razão social, para efeito de conferência do faturamento, fica impossível identificar qual a empresa foi faturada.	CM-André Noer	marcelo almeida	PRECISA SER IMPLEMENTADO	IMP
87	17/05		FATURA - As faturas estão sendo emitidas sem o Logotipo e a qualidade de impressão deixa a desejar	Plaza-CPD	marcelo almeida	precisa verificar as configurações de impressão	OK
88	17/05		CAR - As faturas não estão contabilizando nas baixas	CM-Bernando	marcelo almeida		OK
89	17/05		CAR - No lançamento do Alterador o sistema acusa problemas de conta contábil	CM-Bernando	marcelo almeida	pertinente #89	OK
90	17/05		CAP - Não existe relatório "por fornecedor" que informe os Contratos lançados no sistema	CM-Bernando	marcelo almeida	criar um tipo de documento chamado contrato. O que possibilitará retirar	OK

						relatórios por tipo de documento filtrado para contrato. Bernardo orientará Vera em 17/05	
91	17/05	4	CAP - Após efetuar o lançamento do Centro de custos na Guia de Rateio, o sistema informa que é não foi informado o Centro de Custos. Obriga o operador a entrar na Guia de Contabilização para novamente informar o Centro de Custos	CM-Bernando	marcelo almeida	em análise. Possível erro de versão. Ainda não foi dada a solução. O problema é intermitente.	NOK
92	17/05		CAP - Por ocasião do reajuste dos contratos lançados no sistema, desenvolver uma implementação para o reajuste dos Contratos pelos índices contratados	CM-Bernando	marcelo almeida	não será implantado	OK
93	17/05		CAP - Os impostos que são descontados no pagamento são lançados em outra tela, o que não agiliza o processo	CM-Bernando	marcelo almeida	falta analisar quais os impostos envolvidos, para depois automatizar o processo	OK
94	17/05		ALM- Falta verificar produtos (brutos)	CM-Bernando	neusa trapp	falta orientar o usuário	OK
95	17/05	2	2 - REPLICAÇÃO DE CONTRATOS - A ferramenta para replicar contratos na Central Super não funciona. Somente funciona no VHF, módulo CMNet...	CM-André Noer	Kharla	analisar junto ao usuário. A princípio deve ser feito pelo módulo VHF	OK
96	17/05		3 - CANCELAMENTO RESERVA DE GRUPO: - As reservas de grupo quando canceladas, não estão aparecendo na consulta de reservas. Aparecem apenas as "confirmadas" e as "check in".	CM-André Noer	Kharla	analisar o problema junto ao usuário	OK
97	17/05		4 - CONSULTA DE DISPONIBILIDADE E OCUPAÇÃO: - Na Central Super, não existe a opção para verificar a ocupação e disp. por tipo e por UH como existe no VHF. Tem alguma razão específica ? Se a central de reservas vai trabalhar com a Central Super, imagino que deva oferecer as mesmas opções, principalmente por ser essa opção ferramenta importante para consultas e análises.	CM-André Noer	Kharla	verificar se existe no módulo e se não existir solicitar implantação. Utilizar o relatório de ocupação na central de reservas para obter a informação até que a cm responda a solicitação	IMP
98	17/05	2	Eventos - Telefonia: liberação de ramal	CM-André Noer	Ana Flor	máquina esta instalada e aguardando empresa de telefonia	NOK
99	17/05	4	sistema de manutenção - orientar ao usuário	CM-Bernando	Marcelo Schunke		NOK
100	17/05		Slip de Reserva não aparece o tipo de acomodação no formato padrão do plaza (tipo de uh + categoria +)	CM-André Noer	Marcelo Schunke	verificar se é possível implementar	OK
101	17/05	3	GLOBAL - Parametrizar todas as empresas não hoteleiras para que a Atividade Projeto, Centro de Responsabilidade e Centro de Custos como Padrão	CM-Bernando	marcelo almeida	Ainda não foi feita a parametrização	NOK
102	17/05		CFINAN - Em que sistema é lançado o IRRF sobre aplicações Financeiras. CFINAN não possibilita efetuar este lançamento.	CM-Bernando	marcelo almeida	pode ser feito pelo sistema financeiro. Bernardo orientará como efetuar o lançamento. Não foi orientado. Esta sendo lançado diretamente na contabilidade.	OK
103	17/05	3	CAP - O Recibo dos pagamentos efetuados pelo CAP que destacam o IRRF retido estão com data do lançamento e não do pagamento. Também o valor por extensso está sendo emitido com o valor bruto	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar no sistema qual relatório pode ser utilizado	NOK
104	17/05		PDV - Notas sendo canceladas sozinhas	CM-André Noer	alberi	andré acompanhará até amanhã	OK
105	17/05		PDV - Perfomance do sistema	CM-André Noer	alberi		OK
106	17/05		PDV - Relatórios de caixa não estão batendo com o RDS	CM-André Noer	alberi		OK
107	17/05	3	PDV - Descontos de Nota fiscal	CM-André Noer	alberi	pdv precisa ser configurado. Apesar de configurado para tal o PDV continua não dando desconto. FALTA IMPLEMENTAR NA BASE QUENTE	OK

108	17/05		Front - Fidelidade (configurar)	CM-André Noer	Gilberto Passos	precisa adquirir o módulo	OK
		4				aguarda posicionamento da oracle. Marcus da CM enviará um e-mail posicionando o plaza desta demora para ser anexado a documentação de projeto	NOK
109	17/05		licença do Oracle 9i	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK
110	17/05	4	Front - Verificar conf de etiquetas (imprime 1 e pula 1)	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK
111	17/05	4	CFINAN - O Saldo anterior do Fluxo de Caixa Realizado não está correto	CM-Bernando	marcelo alemida	sem posição	NOK
112	02/06		Fiscal - Diferença de alíquota no registro de entrada está trazendo a diferença a crédito, enquanto deveria ser a débito	CM-Bernando	marcelo alemida		OK
113	02/06		CAR - O faturamento de Duplicatas a Receber e Cartões de crédito do Plaza Porto Alegre não está aparecendo no CAR do Plaza São Rafael. Ao liquidarmos as faturas do Plaza Poreto Alegre não está caindo no Banco, além de estar sendo contabilizada indevidamente na conta contabil de Clientes do Plaza São Rafael	CM-Bernando	marcelo alemida	Foi separado no Sistema o Hotel Plaza São Rafael do Hotel Plaza Porto Alegre	OK
114	02/06	3	Fiscal -No livro de Registro de Entrada o crédito do ICMS referente ao frete não está sendo lançado na coluna imposto creditado do livro fiscal e também não está contabilizando	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK
115	02/06	3	Fiscal - No livro de Registro, na coluna observações não está gravando aquilo que se informa	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK
116	02/06	4	Fiscal - No livro de Registro, não está contabilizando o valor do Funrural	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK
117	02/06		Fiscal - O relatório de Registro de Entrada - Diferencial de ICMS, não está aparecendo nenhuma informação	CM-Bernando	marcelo.almeida		OK
118	02/06	3	Fiscal - No Livro de Registro de Saídas, na coluna observações, está gravando as informações só na primeira linha. Se tiver mais lançamentos no mesmo dia, não grava as informações.	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK
119	02/06	3	CONTAB - O ICMS está contabilizando com valores errados e sem centro de custos	CM-Bernando	marcelo.almeida	os cadastros estão feitos conforme orientação mas o relatório ainda não sai	NOK
120	02/06	2	CONTAB - Não foi feita a importação do DE PARA dos valores contabilizados do sistema antigo para o novo.	CM-Bernando	marcelo.almeida	falta fazer a importação para o sistema. O Cláudio deverá refazer o de-para	NOK
121	02/06	2	CONTAB - Na primeira quinzena, cerca de 50% (ou mais dos lançamentos do módulo Financeiro e Cts a receber) não contabilizaram. Alguns lançamentos do CAP também não contabilizaram ou com históricos errados e contas erradas	CM-Bernando	marcelo.almeida	Históricos continuam vindo errados. Ainda há necessidade de verificar como esta a contabilização de junho	NOK
122	02/06	4	Fiscal - Nas notas fiscais emitidas pelo PDV está calculando a tx de serviços com centavos. Pode ser uma das diferenças do Sumário e débito crédito.	CM-Bernando	marcelo.almeida	refere-se a pendência # 64	NOK
123	02/06	4	GLOBAL - Não está sendo possível excluir centros de custo	CM-Bernando	marcelo.almeida		NOK
124	02/06	3	CFINAN - Os recebimentos do Fluxo de Caixa Previsto não está batido com os recebimentos do CAR	CM-Bernando	marcelo.almeida	precisa verificar	NOK
125	02/06	4	CFINAN - Visto que foi desmembrada as empresas Plaza São Rafael e Plaza Porto Alegre, é necessário excluir as criadas do Plaza Porto Alegre. Na Empresa Plaza Porto Alegre deveremos criar os mesmos tipos de Recebimentos e Desembolsos para a consolidação das empresas.	CM-Bernando	marcelo.almeida	ainda não esta ok. Precisa fazer um De-> para dos lançamentos de forma a permitir exclusão das contas	NOK
126	02/06	4	CFINAN - O fluxo de caixa Realizado não está puxando o saldo anterior se não gerarmos o período desde a sua implantação de saldos	CM-Bernando	marcelo.almeida	igual a #111	NOK
127	02/06	2	CAR - O Alternador de Comissão de cartão de crédito não está cadastrando automaticamente o Tipo de Atividade Projeto, o que causa a impossibilidade da baixa dos cartões	CM-Bernando	marcelo.almeida	Depois de diversas solicitações foi indagado que é "preguiça" dos operadores do sistema. Parece ser problema de versão. São 30 resumos	NOK

						por dia	
128	09/06	3	Ligações aparecem na impressão, mas não caem na consulta geral de ligações. Ex: 08/06/2005 - Ramal 9055 - 15:16min - 00:05:51 - Tel: 0215132207235	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
129	09/06	2	Configurar liberação e bloqueio de ramais no momento do check-in e check-out respectivamente.	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
130	09/06	4	Janelas abrem automaticamente acusando ligações de cabine (9017 Sala de Cabine e 9074 - Sala de TV), que não foram feitas. (Telefonistas do São Rafael informam que ligações de Caldas não estão tarifando mais lá)	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
131	09/06	4	Hóspede que faz check-out continua com o nome aparecendo no visor do telefone. Novo hóspede efetua check-in e mesmo assim, continua o nome do antigo hóspede no visor	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
132	09/06	4	Funcionamento do serviço de Wake up call do sistema.	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
133	09/06	4	Algumas ligações aparecem na impressão, caem na conta do hóspede, caem na consulta geral de ligações, mas não caem no monitor de atividades do tarifador	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
134	09/06	4	Diferenças na duração das ligações entre a impressão e a consulta geral de ligações. Ex1 : 07/06 - Ramal 123 - 20:13hs - Tel: 0215133431778 - Duração na Impressão: 00:14:02 (duração na consulta geral de ligações 00:06:42.)	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
135	09/06	4	Ligações para celular estão tarifando como auxílio a lista SC 48. Ex: 07/06/2005 - Ramal 9013 - 17h - Tel: 84022951 - Duração 00:01:46 - R\$0,06.	CM-André Noer	Ana Flor		OK
136	09/06	4	Ligações de ramais administrativos estão tarifando com um valor além do normal. Ex: 07/06 - Ramal 9010 - Tel: 91497701 - 20:57hs - 00:00:08 seg. - Valor R\$0,48.	CM-André Noer	Ana Flor	aguarda ajuste de valores de telefonia	NOK
137	09/06	4	Telefone Internacional (00210014162612260), acusa como localidade não cadastrada. Dia 08/06/05 às 15:58, 15:59 e 16:00hs - Ramal 115	CM-André Noer	Ana Flor	faltava rodar um script de atualização de localidades	OK
138	09/06	4	Duração de ligação é igual entre a impressão e a conta do hóspede, mas difere da consulta geral de ligações. Ex: 08/06/05 - 14:00hs - Apto 422 - Tel: 021482352009 - 00:03:47 (duração na impressão e na conta do hóspede) e 00:05:47 (consulta geral de ligações)	CM-André Noer	Ana Flor	Houve má interpretação do usuário na unidade de medida (347 segundos são diferentes de 3:47)	OK
139	09/06	3	opção de geração do arquivo do DIME - SC (livros fiscais/icms)	CM-André Noer	Eduardo Moura	pendencia com a cm desde 09/06 sem resposta	NOK
140	09/06	4	Impressão de cheques em impressoras do terminal services	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK
141	09/06	4	Margens de impressão dos relatórios em impressoras Jato de Tinta	CM-André Noer	Eduardo Moura	solicitado a CM investigação de como ajustar as margens de impressão ou escalar impressão (diminuir x% da impressão)	NOK
142	09/06	4	O sistema de contas a pagar esta mantendo o histórico da contabilização da primeira nota digitada	CM-Bernando	Eduardo Moura	precisa orientar o usuário	NOK
143	14/06	3	Contab-Balancete não esta saindo para a empresa pequenas, alguns lançamentos não estão sendo levados do razão contábil para o balancete	CM-Bernando	Carina Remus		NOK
144	14/06	4	Centros de custo desapareceu de uma conta contábil (conta diárias,PIS,COFINS)	CM-Bernando	Carina Remus		NOK
145	14/06	3	Verificar o cadastro de clientes quanto a contas contábeis individualizadas por unidade	telway-claudio	Carina Remus		NOK
146	14/06	2	ALMOX-Não esta integrando alguns produtos do almox. Isto gera uma diferença na integração e impossibilita a contabilização.	telway-claudio	Carina Remus		NOK
147	14/06	2	Fiscal-O sistema do sintegra não esta aceitando o arquivo gerado pelo hotel	CM-Bernando	Carina Remus		NOK

148	14/06	2	Fiscal - Nota fiscal modelo 1 não sai pelo sistema novo	CM-Bernardo	Alberto	Depende de versão	NOK
149	14/06	2	ALM - As transferências entre empresas do grupo da baixa do produto (física) porém não transporta a parte financeira.	CM-Bernardo	neusa trapp	Depende de versão	OK
150	14/06	3	reservas - Esta permitindo bloquear a mesma UH para duas reservas distintas no mesmo período (Caldas)	CM-André Noer	Kharla		NOK
151	14/06	2	Reservas - Slip - Não emite a taxa de serviço e o valor em Dólar	CM-André Noer	Kharla	esta com o desenvolvedor para análise do problema. Problema resolvido. Passar para TI repetir nos outros hotéis	OK
152	14/06	2	Front - Problema de movimentação de contas.	CM-André Noer	Kharla		NOK

15/06

#	data	prioridade	O que	Quem CM	Quem Plaza	Observações	status
1	03/05	1	PDV - Débito de Hóspede	CM-André Noer	Alberi	CORRIGIDO	OK
2	03/05	1	PDV - Liberar PDV no Plazinha	CM-André Noer	Alberi	CORRIGIDO	OK
3	03/05	1	Telefonia - Acertar Valores de Tarifação	CM-André Noer	Marcelo Schunke	JÁ FOI ORIENTADO.FALTA FAZER.	OK
4	03/05	1	Eventos - Transferência de débitos/créditos	CM-André Noer	Ana Flor	EXECUTADO	OK
5	03/05	1	CMNet - Processo de tarifas/disponibilidade	CM-Nelton	Kharla	CORRIGIDO	OK
6	03/05	1	Reservas - Direcionamento de Despesas	CM-André Noer	Luana	NÃO ENTENDI. EXPLICAR MELHOR.	OK
7	03/05	1	Almox - ICMS de Produtos na casa	CM-Bernardo	Neuza	CORRIGIDO	OK
8	03/05	1	Almox - ICMS de nota desprezando centavos	CM-Bernardo	Neuza	CORRIGIDO	OK
9	03/05	2	Comercial - Agendamentos	CM-André Noer	Rodrigo		OK
10	03/05	3	comercial - relatório	CM-André Noer	Rodrigo	Problemas no relatório. André deve testar o problema com o usuário	OK
11	03/05	2	Comercial - Reserva em Tentativa para Eventos	CM-André Noer	Rodrigo	CORRIGIDO	OK
12	03/05	2	PDV - Extrato de consulta saindo com valor maior (3x)	CM-André Noer	Alberi	CORRIGIDO	OK
13	03/05	4	Governança - Liberação de apartamentos por telefone	CM-André Noer	Ana	máquina esta instalada e aguardando empresa de telefonia	NOK
14	03/05	2	Reservas - Slip saindo sem logo do plaza e sem infos gerais	CM-André Noer	Luana	ORIENTADO	OK
15	03/05	4	Eventos - Liberação de Ramais pelo sistema	CM-André Noer	Ana Flor	máquina esta instalada e aguardando empresa de telefonia	NOK
16	03/05	2	Criação das demais empresas: Itapema, Hotelpar, Hotelaria do Sul e Associação dos funcionarios	CM-Bernardo	marcelo almeida	CADASTRADO	OK
17	03/05	2	Encontrar uma forma de emitir os relatórios em texto ao invés de gráfico	CM-Bernardo	marcelo almeida	O SISTEMA TRABALHA DESSA FORMA	OK
18	03/05	2	Permitir impressão dos relatórios em todas as empresas	CM-Bernardo	marcelo almeida	CADASTRO DE USUÁRIOS	OK
19	03/05	2	Falta integração da central de reservas com a contabilidade	CM-Bernardo	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
20	03/05	2	Permitir a emissão de cheques pelo sistema	CM-Bernardo	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
21	03/05	2	Cadastro de contas correntes: importar os dados dos fornecedores	telway-claudio	marcelo almeida	MARCELO ESTA CADASTRANDO	OK
22	03/05	2	Geração do arquivo cnab de remessa de pagamentos	CM-Bernardo	marcelo almeida	FOI ENVIADO TESTE	OK
23	03/05	1	baixa dos pagamento através do arquivo de retorno	CM-Bernardo	marcelo almeida		OK
24	03/05	2	relatório de autorização de transferências e pagamentos	CM-Bernardo	marcelo almeida	precisa ser analisado se pode ser feito no gerador de relatório	OK
25	03/05	4	CAP - Relatório slip ocupando 1/2 página A4	CM-Bernardo	marcelo almeida	precisa ser analisado se pode ser feito no gerador de relatório	OK
26	03/05	2	Verificar os lançamentos no contas a pagar: eventuais faltas de centro de custo (mesmo quando ele existe) e de contrapartida de um lançamento	CM-Bernardo	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
27	03/05	2	testar a opção de geração de boletos e faturas (impressora matricial e a laser)	CM-Bernardo	marcelo almeida	ok - itau e unibanco 100%	OK

28	03/05	2	Relatório de RDS não bate com o sumário de débitos e créditos	CM-Bernardo	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
29	03/05	2	Relatório de RDS : Valor de café da manhã que diminui das receitas das diárias não é o mesmo que aumenta a receita de A&B	CM-Bernardo	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
30	03/05	2	Cartões de Crédito contabilizando em duplicidade	CM-Bernardo	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
31	03/05	2	O cadastro de clientes perdeu as taxas de administração de crédito cadastradas	CM-Bernardo	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
32	03/05	2	Verificar a contabilização dos lançamentos	CM-Bernardo	marcelo almeida	VERIFICADO	OK
33	03/05	2	Históricos default do sistema estão sendo apresentados em 2 linhas ao invés de 1	CM-Bernardo	marcelo almeida	CORRIGIDO	OK
34	03/05	2	Problemas fiscais dúvidas da contabilidade	CM-Bernardo	ana maria ctb	em andamento - aparando arestas.	OK
35	03/05	1	Problema no lançamento de rooming list	CM-André Noer	Luana	NÃO HÁ PROBLEMAS NO ROOMING LIST, ORIENTADO AO USUÁRIO	OK
36	05/05		Na Central de Reservas (Cadastro de clientes) já foi liberada a opção de integração contábil. Todavia, ao alterarmos as contas contábeis no cadastro, não está alterando nas empresas do Grupo.	marcelo almeida	marcelo almeida	Não será implementado	OK
37	05/05	1	No Sistema de Controle Financeiro não está possibilitando os lançamentos de transferências bancárias entre empresas do GRUPO e Filiais.	CM-Bernardo	marcelo almeida	segunda - almeida cadastras os bcos.	OK
38	05/05	1	No CAP já foi possibilitada a emissão dos cheques. Está faltando ajustar os caracteres impressos nos respectivos campos para possibilitar a emissão definitiva.	CM-Bernardo	marcelo almeida	segunda - 9/5.	OK
39	05/05	1	No CAP o sistema já possibilitou a geração do Arquivo no formato CNAB para remessa de pagamentos ao Banco. Falta efetuar o teste no Itaú para confirmar a operacionalidade.	CM-Bernardo	marcelo almeida	ja foi enviado.	OK
40	05/05	1	No cadastro de fornecedores do CAP está faltando importar os dados dos Bancos, agencias e contas correntes do Fornecedor. Com isso possibilitará a efetuação dos Doc's através da remessa do arquivo CNAB. Esta pendência é da TelWay.	telway-claudio	marcelo almeida		OK
41	05/05	1	No CAP está faltando efetuarmos as baixas dos pagamentos através do arquivo de retorno no formato CNAB. Ao efetuarmos o teste, foram baixados apenas 2 pagamentos.	CM-Bernardo	marcelo almeida	foram baixados 200 pagamentos e estão em conciliação.	OK
42	05/05	1	No CAP está faltando a possibilidade de efetuarmos as baixas dos pagamentos manualmente de forma que seja contabilizado.	CM-Bernardo	marcelo almeida	motivo fornecedor sem cta contabil .	OK
43	05/05	1	No sistema CAP como efetuar o lançamento das Previsões à pagar bimestrais, trimestrais, semestrais, etc	CM-Bernardo	marcelo almeida	segunda 9/5.	OK
44	05/05	2	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize os pagamento efetuados por remessa eletrônica.	CM-Bernardo	marcelo almeida	vou verificar junto ao usuario.	OK
45	05/05	4	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize a emissão de um cheque por ocasião da devolução de um pagamento efetuado através de remessa de arquivo.	CM-Bernardo	marcelo almeida	verificar necessidade real junto usuario. Verificar a possibilidade de utilizar o relatório de arquivo de retorno.	NOK
46	05/05	1	FISCAL - PDV e os respectivos impostos não estão contabilizando	CM-Bernardo	marcelo almeida	ok 100%	OK
47	05/05	1	FISCAL - Base de PIS e COFINS, que deveria ser 33% sobre a receita, continua calculando sobre 100%	CM-Bernardo	marcelo almeida	verificacao essa semana.	OK
48	05/05	1	Falta replicar, para as demais empresas do grupo, o Plano de contas, Atividade Projeto, Centro de Responsabilidades, Tipo de Recebimentos/Desembolsos e Centros de Custos.	CM-Bernardo	marcelo almeida	ok 100%	OK
49	05/05	4	Fatura - Invoice não está sendo emitida em dólar	CM-Bernardo	marcelo almeida	verificar se os contratos estão com a moeda esta correta. Marcelo Almeida acha que esta resolvido	OK
50	05/05	1	Notas fiscais de transferência de mercadoria, do Almoarifado para as demais empresas, não está sendo emitida.	CM-Bernardo	Neuza	segunda configuracao - Bernardo.	OK
51	05/05	1	CONTAB - Nos estorno de faturamento, está lançando fatura a fatura dentro da cota hóspede na casa. Solicitamos que todas as faturas de estorno do dia sejam englobadas em um único lançamento.	CM-Bernardo	marcelo almeida		OK

52	05/05	1	FISCAL - Nos impostos (PIS/COFINS/ISSQN) solicitamos que o lançamento contábeis seja efetuados com um único lançamento no dia para cada imposto.	CM-André Noer	marcelo almeida	e a conciliação?	OK
53	05/05	1	CONTAB - Ao efetuar os lançamentos contábeis nos Centros de Custos, os históricos que possuam o mesmo nome (um para o São Rafael e o outro para o Plaza POA) não podem ser diferenciados.	CM-Bernando	marcelo almeida	alterar descrição para facilitar.	OK
54	05/05	1	CONTAB - No sistema Contábil e no sistema financeiro o campo Número do Documento está obrigado a digitação. Como alguns documentos não possuem número, solicitamos desabilitar esta obrigatoriedade	CM-Bernando	marcelo almeida	o sistema não desabilita.	OK
55	05/05	3	FISCAL - O módulo IRRF (DIRF) não está disponível para utilização no sistema.	CM-Bernando	marcelo almeida	aguardando nova versão do VHF. O prazo será fornecido pela CM	NOK
56	05/05	1	CONTAB - Os históricos padrões da contabilidade não estão ordenados (nem por ordem numérica, nem por ordem alfabética)	CM-Bernando	marcelo almeida	precisa ser analisado.	OK
57	05/05	1	CONTAB - Na contabilidade a exclusão de planilha por faixas não está funcionando.	CM-Bernando	marcelo almeida	testar junto ao usuário.	OK
58	05/05	1	no sistema de Faturamento está pendente a emissão dos boletos para a geração do arquivo de Remessa no formato CNAB.	CM-Bernando	marcelo almeida	ok 100%	OK
59	05/05	1	CAR - No Sistema Contas a Receber, ao efetuarmos a liquidação dos cartões, alguns não estão aparecendo no sistema	CM-Bernando	marcelo almeida	em análise com o usuário plaza	OK
60	05/05	1	No Sistema Contas a Receber, ao efetuarmos a liquidação das Faturas, algumas não foram contabilizadas.	CM-Bernando	marcelo almeida	cadastro cliente sem cta contabil.	OK
61	11/05	1	CAR - faltou a conta contábil do no cadastro de CLIENTES. Está impossibilitando a contabilização	telway-claudio			OK
62	11/05	1	Revisar as parametrizações das demais empresas do Grupo. Algumas operações de lançamentos não estão sendo disponibilizadas por não aparecer o Tipo de Atividade/Projeto, O centro de custos, o centro de responsabilidade e o tipo de documento. Isto está atrasando a contabilização dos caixas do financeiro	CM-André Noer	marcelo almeida		OK
63	11/05	1	CAP - faltou a conta contábil do passivo no cadastro de fornecedores. Está impossibilitando a baixa dos pagamentos efetuados para a devida contabilização	telway-claudio			OK
64	11/05	0	CONTAB - Taxa de serviço está calculando errado em alguns dias do sumário débito e crédito	CM-Bernando	marcelo almeida	Continua com o erro. Segundo André a CM Soluções está analisando o problema. Já descoberto a causa e aguarda versão. Previsão para liberação: 20/07	NOK
65	11/05	1	CONTAB - Café da manhã (+) (-) está calculando errado pela quantidade de hóspede no RDS, E tb nos primeiros dias do SR existia uma quantidade de hóspede e hj nos mesmos dias tem outro número (diferença de 1, Ex. dia no 1º tinha 32 hóspedes e hj se for olhar a quantidade no dia 1º tem 33 hóspedes)	CM-André Noer	marcelo almeida	aguardando nova versão do VHF. O prazo será fornecido pela CM	OK
66	11/05	0	CONTAB - Está contabilizando com diferença os valores do sumário débito e crédito, diária, taxa de serviço, etc.	CM-Bernando	marcelo almeida	Continua com o erro. Segundo André a CM Soluções está analisando o problema. Já descoberto a causa e aguarda versão. Previsão para liberação: 20/07	NOK
67	11/05	1	CONTAB - Os PDVs de copa e frigobar ainda não estão contabilizando, nem o icms das saídas	CM-Bernando	marcelo almeida	FALTA VERIFICAR O ICMS - Pendência Contabilidade	OK
68	11/05	1	CONTAB - No São Rafael no dia 9 a contabilização do Lobby Bar, Plaza Grill e Eventos está completamente errada pois contabilizou valores muito superiores ao no sumário de débito e crédito, e o Eventos contabilizou 3 vezes	CM-Bernando	marcelo almeida		OK
69	11/05	2	CONTAB - O cálculo do PIS em alguns dias sobre a Tx Poa Conv Visit Bureau está calculando um valor bem mais elevado do que deveria (Ex. R\$ 34,00 de Taxa no dia 09/05 calculou R\$ 0,34 de PIS quando deveria ser de R\$ 0,22	CM-Bernando	marcelo almeida	Em análise pela CM. Continua as diferenças	NOK

70	11/05	1	CONTAB - Depósito antecipado não está contabilizando, Marcelo e Carina ficaram de verificar como é o controle disso para depois fazer as parametrizações corretas	CM-Bernardo	marcelo almeida		OK
71	11/05	1	CONTAB - Está contabilizando o faturamento aberto dentro de hóspede na casa.. Ex lança a duplicata na conta de duplicata uma a uma e dentro do hóspede tb.	CM-Bernardo	marcelo almeida		OK
72	11/05	1	CONTAB - Histórico no recebimento das faturas está muito grande.. "Cobrança Porto Alegre nº 50 ref. Recebimento doc 155182 Henri Chaplin Rivoire" Devendo ficar somente "Rec. Doc 155182 Henri Chaplin Rivoire"	CM-Bernardo	marcelo almeida	falta acertar configuração	OK
73	11/05	3	Fiscal - Falta Relatório para conciliar o Livro de ISSQN. É necessário que o relatório atual demonstre a base de cálculo do ISSQN TOTAL (Ex. Diária, lavanderia, diversos, Serv. Coquetel, etc. - A base de cálculo do ISSQN deve fechar com o livro do ISSQN	CM-Bernardo	marcelo almeida	Já foi orientado ao usuário sobre qual relatório usar. Porém o mesmo não está demonstrando as informações necessárias. O relatório que atende o usuário é emitido em 500 folhas, incluindo itens que não são relevantes para a conciliação. O relatório anterior era o Livro Fiscal relatório 7.	NOK
74	11/05	2	Fiscal - No livro de entrada do ICMS, nas entradas com base de cálculo reduzida, não está escriturando na linha . O valor da parcela não tributada está abrindo uma linha nova no livro.	CM-Bernardo	marcelo almeida	erro de versão. Previsão de correção até 30/05. Não foi corrigido	NOK
75	11/05	1	Fiscal - No livro de as da do ICMS não está trazendo os lançamentos da impressora fiscal de forma correta.	CM-Bernardo	marcelo almeida		OK
76	11/05	4	Fiscal - O valor da Impressora Fiscal não fecha com o valor do RDS. Ex: dias 07/05, 08/05 e 09/05	CM-Bernardo	marcelo almeida	Aguardando novas impressoras fiscais.	NOK
77	11/05	3	CAP - O relatório do Itaú não está assumindo o número da NF informada pela CM através do arquivo de Remessa gerado. Existe um número que não podemos identificar.	CM-Bernardo	marcelo almeida	verificar qual é este número e onde ele pode ser consultado no sistema.	NOK
78	11/05	2	CAR - Baixa dos Recebimentos através do arquivo de retorno. O Sistema informa que não está conseguindo ler o arquivo de retorno.	CM-Bernardo	marcelo almeida		NOK
79	11/05		CAR / CAP / CONTAB - Baixas e lançamentos de Permutas não foram ainda cadastradas em sub contas na contabilidade. O CAR e o CAP não podem efetuar as devidas contabilizações enquanto não for orientada as parametrizações	CM-Bernardo	marcelo almeida	falta orientar o usuário (Karina) de como criar as subcontas.	OK
80	11/05	2	CAR- O processo de controle das comissões pelo CAR não está funcionando.	CM-Bernardo	marcelo almeida	será dado no dia 18/05. Ensinado ângela como fazer	OK
81	11/05		NOME DOS HOTÉIS NA CENTRAL DE RESERVAS	CM-André Noer	Kharla	será liberado apenas qdo o hotel estiver implantado.	OK
82	11/05		DISPONIBILIDADE DOS HOTEIS DA REDE NA CENTRAL SUPER	CM-André Noer	Kharla	idem #81	OK
83	11/05		CONTRATOS - Os contratos não possuem uma numeração lógica. Quando o contrato não é finalizado por alguma razão, ao retornarmos para inseri-lo novamente, é dado o número posterior, como se tivesse sido utilizado para o mesmo cliente. Outra coisa é que os números, mesmo para o primeiro contrato é qualquer um, sem lógica nem sequência. Exemplo: Foram inseridos para a IK Turismo 3 contratos. A lógica seria 1,2 e 3, porém, o sistema gerou 89, 90 e 91...	CM-André Noer	Kharla	o sistema opera desta forma. As transações precisam ser melhor especificadas	OK
84	11/05		notas e faturas utilizem o campo RAZÃO SOCIAL E CNPJ e, não, o campo NOME FANTASIA	CM-André Noer	Gilberto Passos	precisa verificar a situação onde ocorre o erro.	OK
85	12/05		Slip de Confirmação que não gera a informação correta referente o valor das diárias, ou seja quando é tarifa net ele informa (+ 10%), antes não gerava 10% em nenhuma, mas agora gera em todas, não está lendo o contrato	CM-André Noer	Luana	esta em verificação. Data para resolução 17/05	OK
86	17/05		CAR - A Duplicata está sendo emitida sem o Código do Cliente ao lado do nome. Como existem várias empresas com a mesma razão social, para efeito de conferência do faturamento, fica impossível identificar qual a empresa foi faturada.	CM-André Noer	marcelo almeida	PRECISA SER IMPLEMENTADO	IMP
87	17/05		FATURA - As faturas estão sendo emitidas sem o Logotipo e a qualidade de impressão deixa a desejar	Plaza-CPD	marcelo almeida	precisa verificar as configurações de impressão	OK

88	17/05		CAR - As faturas não estão contabilizando nas baixas	CM-Bernando	marcelo almeida		OK
89	17/05		CAR - No lançamento do Alterador o sistema acusa problemas de conta contábil	CM-Bernando	marcelo almeida	pertinente #89	OK
90	17/05		CAP - Não existe relatório "por fornecedor" que informe os Contratos lançados no sistema	CM-Bernando	marcelo almeida	criar um tipo de documento chamado contrato. O que possibilitará retirar relatórios por tipo de documento filtrado para contrato. Bernardo orientará Vera em 17/05	OK
91	17/05	4	CAP - Após efetuar o lançamento do Centro de custos na Guia de Rateio, o sistema informa que é não foi informado o Centro de Custos. Obriga o operador a entrar na Guia de Contabilização para novamente informar o Centro de Custos	CM-Bernando	marcelo almeida	em análise. Possível erro de versão. Ainda não foi dada a solução. O problema é intermitente.	NOK
92	17/05		CAP - Por ocasião do reajuste dos contratos lançados no sistema, desenvolver uma implementação para o reajuste dos Contratos pelos índices contratados	CM-Bernando	marcelo almeida	não será implantado	OK
93	17/05		CAP - Os impostos que são descontados no pagamento são lançados em outra tela, o que não agiliza o processo	CM-Bernando	marcelo almeida	falta analisar quais os impostos envolvidos, para depois automatizar o processo	OK
94	17/05		ALM- Falta verificar produtos (brutos)	CM-Bernando	neusa trapp	falta orientar o usuário	OK
95	17/05	2	2 - REPLICAÇÃO DE CONTRATOS - A ferramenta para replicar contratos na Central Super não funciona. Somente funciona no VHF, módulo CMNet...	CM-André Noer	Kharla	analisar junto ao usuário. A princípio deve ser feito pelo módulo VHF	OK
96	17/05		3 - CANCELAMENTO RESERVA DE GRUPO: - As reservas de grupo quando canceladas, não estão aparecendo na consulta de reservas. Aparecem apenas as "confirmadas" e as "check in".	CM-André Noer	Kharla	analisar o problema junto ao usuário	OK
97	17/05		4 - CONSULTA DE DISPONIBILIDADE E OCUPAÇÃO: - Na Central Super, não existe a opção para verificar a ocupação e disp. por tipo e por UH como existe no VHF. Tem alguma razão específica? Se a central de reservas vai trabalhar com a Central Super, imagino que deva oferecer as mesmas opções, principalmente por ser essa opção ferramenta importante para consultas e análises.	CM-André Noer	Kharla	verificar se existe no módulo e se não existir solicitar implantação. Utilizar o relatório de ocupação na central de reservas para obter a informação até que a cm responda a solicitação	IMP
98	17/05	2	Eventos - Telefonia: liberação de ramal	CM-André Noer	Ana Flor	máquina esta instalada e aguardando empresa de telefonia	NOK
99	17/05	4	sistema de manutenção - orientar ao usuário	CM-Bernando	Marcelo Schunke		NOK
100	17/05		Slip de Reserva não aparece o tipo de acomodação no formato padrão do plaza (tipo de uh + categoria +)	CM-André Noer	Marcelo Schunke	verificar se é possível implementar	OK
101	17/05	3	GLOBAL - Parametrizar todas as empresas não hoteleiras para que a Atividade Projeto, Centro de Responsabilidade e Centro de Custos como Padrão	CM-Bernando	marcelo almeida	Ainda não foi feita a parametrização	NOK
102	17/05		CFINAN - Em que sistema é lançado o IRRF sobre aplicações Financeiras. CFINAN não possibilita efetuar este lançamento.	CM-Bernando	marcelo almeida	pode ser feito pelo sistema financeiro. Bernardo orientará como efetuar o lançamento. Não foi orientado. Esta sendo lançado diretamente na contabilidade.	OK
103	17/05	3	CAP - O Recibo dos pagamentos efetuados pelo CAP que destacam o IRRF retido estão com data do lançamento e não do pagamento. Também o valor por extenso está sendo emitido com o valor bruto	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar no sistema qual relatório pode ser utilizado	NOK
104	17/05		PDV - Notas sendo canceladas sozinhas	CM-André Noer	alberi	andré acompanhará até amanhã	OK
105	17/05		PDV - Performance do sistema	CM-André Noer	alberi		OK
106	17/05		PDV - Relatórios de caixa não estão batendo com o RDS	CM-André Noer	alberi		OK
107	17/05	3	PDV - Descontos de Nota fiscal	CM-André Noer	alberi	pdv precisa ser configurado. Apesar de configurado para tal o PDV continua não dando desconto. FALTA IMPLEMENTAR NA BASE QUENTE	OK

108	17/05		Front - Fidelidade (configurar)	CM-André Noer	Gilberto Passos	precisa adquirir o módulo	OK
		4				aguarda posicionamento da Oracle. Marcus da CM enviará um e-mail posicionando o plaza desta demora para ser anexado a documentação de projeto	
109	17/05		licença do Oracle 9i	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK
110	17/05	4	Front - Verificar conf de etiquetas (imprime 1 e pula 1)	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK
111	17/05	4	CFINAN - O Saldo anterior do Fluxo de Caixa Realizado não está correto	CM-Bernardo	marcelo alemida	corrigido via TS. Existiam alguns tipos de desembolsos e recebimentos que não estavam associados no fluxo	NOK
112	02/06		Fiscal - Diferença de alíquota no registro de entrada está trazendo a diferença a crédito, enquanto deveria ser a débito	CM-Bernardo	marcelo alemida		OK
113	02/06		CAR - O faturamento de Duplicatas a Receber e Cartões de crédito do Plaza Porto Alegre não está aparecendo no CAR do Plaza São Rafael. Ao liquidarmos as faturas do Plaza Poreto Alegre não está caindo no Banco, além de estar sendo contabilizada indevidamente na conta contabil de Clientes do Plaza São Rafael	CM-Bernardo	marcelo alemida	Foi separado no Sistema o Hotel Plaza São Rafael do Hotel Plaza Porto Alegre	OK
114	02/06	3	Fiscal - No livro de Registro de Entrada o crédito do ICMS referente ao frete não está sendo lançado na coluna imposto creditado do livro fiscal e também não está contabilizando	CM-Bernardo	marcelo.almeida		NOK
115	02/06	3	Fiscal - No livro de Registro, na coluna observações não está gravando aquilo que se informa	CM-Bernardo	marcelo.almeida		NOK
116	02/06	4	Fiscal - No livro de Registro, não está contabilizando o valor do Funrural	CM-Bernardo	marcelo.almeida		NOK
117	02/06		Fiscal - O relatório de Registro de Entrada - Diferencial de ICMS, não está aparecendo nenhuma informação	CM-Bernardo	marcelo.almeida		OK
118	02/06	3	Fiscal - No Livro de Registro de Saídas, na coluna observações, está gravando as informações só na primeira linha. Se tiver mais lançamentos no mesmo dia, não grava as informações.	CM-Bernardo	marcelo.almeida	esta correto só deve haver um registro de redução Z. O campo observação não deve sair no mapa resumo	OK
119	02/06	3	CONTAB - O ICMS está contabilizando com valores errados e sem centro de custos	CM-Bernardo	marcelo.almeida	os cadastros estão feitos conforme orientação mas o relatório ainda não sai	NOK
120	02/06	2	CONTAB - Não foi feita a importação do DE PARA dos valores contabilizados do sistema antigo para o novo.	CM-Bernardo	marcelo.almeida	falta fazer a importação para o sistema. O Cláudio deverá refazer o de-para	NOK
121	02/06	2	CONTAB - Na primeira quinzena, cerca de 50% (ou mais dos lançamentos do módulo Financeiro e Cts a receber) não contabilizaram. Alguns lançamentos do CAP também não contabilizaram ou com históricos errados e contas erradas	CM-Bernardo	marcelo.almeida	Históricos continuam vindo errados. Ainda há necessidade de verificar como esta a contabilização de junho. Será corrigido pela contabilidade	OK
122	02/06	4	Fiscal - Nas notas fiscais emitidas pelo PDV está calculando a tx de serviços com centavos. Pode ser uma das diferenças do Sumário e débito crédito.	CM-Bernardo	marcelo.almeida	refere-se a pendência # 64	NOK
123	02/06	4	GLOBAL - Não está sendo possível excluir centros de custo	CM-Bernardo	marcelo.almeida		NOK
124	02/06	3	CFINAN - Os recebimentos do Fluxo de Caixa Previsto não está batido com os recebimentos do CAR	CM-Bernardo	marcelo.almeida	precisa verificar. O campo Float estava selecionado forçando o valor a cair no dia seguinte	OK
125	02/06	4	CFINAN - Visto que foi desmembrada as empresas Plaza São Rafael e Plaza Porto Alegre, é necessário excluir as criadas do Plaza Porto Alegre. Na Empresa Plaza Porto Alegre deveremos criar os mesmos tipos de Recebimentos e Desembolsos para a consolidação das empresas.	CM-Bernardo	marcelo.almeida	ainda não esta ok. Precisa fazer um De-> para dos lançamentos de forma a permitir exclusão das contas. Precisa alterar os centros de custos no lançamento para eliminar as constraints	OK
126	02/06	4	CFINAN - O fluxo de caixa Realizado não está puxando o saldo anterior se não gerarmos o período desde a sua implantação de saldos	CM-Bernardo	marcelo.almeida	igual a #111	OK
127	02/06	2	CAR - O Alternador de Comissão de cartão de crédito não está cadastrando automaticamente o Tipo de Atividade Projeto, o que causa a impossibilidade da baixa dos cartões	CM-Bernardo	marcelo.almeida	Depois de diversas solicitações foi indagado que é "preguiça" dos operadores do sistema. Parece ser problema de versão. São 30 resumos por dia	NOK

128	09/06	3	Ligações aparecem na impressão, mas não caem na consulta geral de ligações. Ex: 08/06/2005 - Ramal 9055 - 15:16min - 00:05:51- Tel: 0215132207235	CM-André Noer	Ana Flor	pedir para a ana flor	OK
129	09/06	2	Configurar liberação e bloqueio de ramais no momento do check-in e check-out respectivamente.	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
130	09/06	4	Janelas abrem automaticamente acusando ligações de cabine (9017 Sala de Cabine e 9074 - Sala de TV), que não foram feitas. (Telefonistas do São Rafael informam que ligações de Caldas não estão tarifando mais lá)	CM-André Noer	Ana Flor	os ramais são utilizados erroneamente como cabine... Foram alterados	OK
131	09/06	4	Hóspede que faz check-out continua com o nome aparecendo no visor do telefone. Novo hóspede efetua check-in e mesmo assim, continua o nome do antigo hóspede no visor	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
132	09/06	4	Funcionamento do serviço de Wake up call do sistema.	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
133	09/06	4	Algumas ligações aparecem na impressão, caem na conta do hóspede, caem na consulta geral de ligações, mas não caem no monitor de atividades do tarifador	CM-André Noer	Ana Flor	verificar	OK
134	09/06	4	Diferenças na duração das ligações entre a impressão e a consulta geral de ligações. Ex1 : 07/06 - Ramal 123 - 20:13hs - Tel: 0215133431778 - Duração na Impressão: 00:14:02 (duração na consulta geral de ligações 00:06:42.)	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
135	09/06	4	Ligações para celular estão tarifando como auxílio a lista SC 48. Ex: 07/06/2005 - Ramal 9013 - 17h - Tel: 84022951 - Duração 00:01:46 - R\$0,06.	CM-André Noer	Ana Flor		OK
136	09/06	4	Ligações de ramais administrativos estão tarifando com um valor além do normal. Ex: 07/06 - Ramal 9010 - Tel: 91497701 - 20:57hs - 00:00:08 seg. - Valor R\$0,48.	CM-André Noer	Ana Flor	aguarda ajuste de valores de telefonia	NOK
137	09/06	4	Telefone Internacional (00210014162612260), acusa como localidade não cadastrada. Dia 08/06/05 às 15:58, 15:59 e 16:00hs - Ramal 115	CM-André Noer	Ana Flor	faltava rodar um script de atualização de localidades	OK
138	09/06	4	Duração de ligação é igual entre a impressão e a conta do hóspede, mas difere da consulta geral de ligações. Ex: 08/06/05 - 14:00hs - Apto 422 - Tel: 021482352009 - 00:03:47 (duração na impressão e na conta do hóspede) e 00:05:47 (consulta geral de ligações)	CM-André Noer	Ana Flor	Houve má interpretação do usuário na unidade de medida (347 segundos são diferentes de 3:47)	OK
139	09/06	3	opção de geração do arquivo do DIME - SC (livros fiscais/icms)	CM-André Noer	Eduardo Moura	dependencia com a cm desde 09/06 sem resposta. Precisa atualizar versão	NOK
140	09/06	4	Impressão de cheques em impressoras do terminal services	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK
141	09/06	4	Margens de impressão dos relatórios em impressoras Jato de Tinta	CM-André Noer	Eduardo Moura	solicitado a CM investigação de como ajustar as margens de impressão ou escalar impressão (diminuir x% da impressão)	NOK
142	09/06	4	O sistema de contas a pagar esta mantendo o histórico da contabilização da primeira nota digitada	CM-Bernando	Eduardo Moura	precisa orientar o usuário	NOK
143	14/06	3	Contab-Balancete não esta saindo para a empresa pequenas, alguns lançamentos não estão sendo levados do razão contábil para o balancete	CM-Bernando	Carina Remus		OK
144	14/06	4	Centros de custo desapareceu de uma conta contábil (conta diárias,PIS,COFINS)	CM-Bernando	Carina Remus		NOK
145	14/06	3	Verificar o cadastro de clientes quanto a contas contábeis individualizadas por unidade	telway-claudio	Carina Remus	precisa verificar qual o plano de contas esta sendo usado	NOK
146	14/06	2	ALMOX-Não esta integrando alguns produtos do almox. Isto gera uma diferença na integração e impossibilita a contabilização.	telway-claudio	Carina Remus		OK
147	14/06	2	Fiscal-O sistema do sintegra não esta aceitando o arquivo gerado pelo hotel	CM-Bernando	Carina Remus		OK
148	14/06	2	Fiscal - Nota fiscal modelo 1 não sai pelo sistema novo	CM-Bernando	Alberto	Depende de versão	NOK
149	14/06	2	ALM - As transferências entre empresas do grupo da baixa do produto (fisica) porém não transporta a parte financeira.	CM-Bernando	neusa trapp	Depende de versão	OK
150	14/06	3	reservas - Esta permitindo bloquear a mesma UH para duas reservas distintas no mesmo período (Caldas)	CM-André Noer	Kharla		OK

151	14/06	2	Reservas - Slip - Não emite a taxa de serviço e o valor em Dólar	CM-André Noer	Kharla	esta com o desenvolvedor para análise do problema. Problema resolvido. Passar para TI repetir nos outros hotéis	OK
152	14/06	2	Front - Problema de movimentação de contas.	CM-André Noer	Kharla		NOK

29/06

#	data	prioridade	O que	Quem CM	Quem Plaza	Observações	status
13	03/05	4	Governança - Liberação de apartamentos por telefone	CM-André Noer	Ana	máquina esta instalada e aguardando empresa de telefonia	NOK
15	03/05	4	Eventos - Liberação de Ramais pelo sistema	CM-André Noer	Ana Flor	máquina esta instalada e aguardando empresa de telefonia	NOK
45	05/05	4	No CAP falta desenvolver um relatório que autorize a emissão de um cheque por ocasião da devolução de um pagamento efetuado através de remessa de arquivo.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar necessidade real junto usuario. Verificar a possibilidade de utilizar o relatório de arquivo de retorno.	OK
55	05/05	3	FISCAL - O módulo IRRF (DIRF) não está disponível para utilização no sistema.	CM-Bernando	marcelo almeida	aguardando nova versão do VHF. O prazo será fornecido pela CM	OK
64	11/05	0	CONTAB - Taxa de serviço está calculando errado em alguns dias do sumário débito e crédito	CM-Bernando	marcelo almeida	Continua com o erro. Segundo André a CM Soluções está analisando o problema. Já descoberto a causa e aguarda versão. Previsão para liberação: 20/07	NOK
66	11/05	0	CONTAB - Está contabilizando com diferença os valores do sumário débito e crédito, diária, taxa de serviço, etc.	CM-Bernando	marcelo almeida	Continua com o erro. Segundo André a CM Soluções está analisando o problema. Já descoberto a causa e aguarda versão. Previsão para liberação: 20/07	OK
69	11/05	2	CONTAB - O calculo do pis em alguns dias sobre a Tx Poa Conv Visit Bureau está calculando um valor bem mais elevado do que deveria (Ex. R\$ 34,00 de Taxa no dia 09/05 calculou R\$ 0,34 de pis quando deveria ser de R\$ 0,22	CM-Bernando	marcelo almeida	Em análise pela CM. Continua as diferenças	NOK
73	11/05	3	Fiscal - Falta Relatório para conciliar o Livro de ISSQN. É necessário que o relatório atual demonstre a base de cálculo do ISSQN TOTAL (Ex. Diária, lavanderia, diversos, Serv. Coquetel, etc. - A base de cálculo do ISSQN deve fechar com o livro do ISSQN	CM-Bernando	marcelo almeida	Já foi orientado ao usuário sobre qual relatório usar. Porém o mesmo não está demonstrando as informações necessárias. O relatório que atende o usuário é emitido em 500 folhas, incluindo itens que não são relevantes para a conciliação. O relatório anterior era o Livro Fiscal relatório 7.	NOK
74	11/05	2	Fiscal - No livro de entrada do ICMS, nas entradas com base de cálculo reduzida, não está escriturando na linha. O valor da parcela não tributada está abrindo uma linha nova no livro.	CM-Bernando	marcelo almeida	erro de versão. Previsão de correção até 30/05. Não foi corrigido	NOK
76	11/05	4	Fiscal - O valor da Impressora Fiscal não fecha com o valor do RDS. Ex: dias 07/05, 08/05 e 09/05	CM-Bernando	marcelo almeida	Aguardando novas impressoras fiscais.	NOK
77	11/05	3	CAP - O relatório do Itaú não está assumindo o número da NF informada pela CM através do arquivo de Remessa gerado. Existe um número que não podemos identificar.	CM-Bernando	marcelo almeida	verificar qual é este número e onde ele pode ser consultado no sistema.	NOK
78	11/05	2	CAR - Baixa dos Recebimentos através do arquivo de retorno. O Sistema informa que não está conseguindo ler o arquivo de retorno.	CM-Bernando	marcelo almeida		OK

91	17/05	4	CAP - Após efetuar o lançamento do Centro de custos na Guia de Rateio, o sistema informa que é não foi informado o Centro de Custos. Obriga o operador a entrar na Guia de Contabilização para novamente informar o Centro de Custos	CM-Bernardo	marcelo almeida	em análise. Possível erro de versão. Ainda não foi dada a solução. O problema é intermitente.	NOK
98	17/05	2	Eventos - Telefonia: liberação de ramal	CM-André Noer	Ana Flor	máquina esta instalada e aguardando empresa de telefonia	NOK
99	17/05	4	sistema de manutenção - orientar ao usuário	CM-Bernardo	Marcelo Schunke		NOK
101	17/05	3	GLOBAL - Parametrizar todas as empresas não hoteleiras para que a Atividade Projeto, Centro de Responsabilidade e Centro de Custos como Padrão	CM-Bernardo	marcelo almeida	Ainda não foi feita a parametrização	OK
103	17/05	3	CAP - O Recibo dos pagamentos efetuados pelo CAP que destacam o IRRF retido estão com data do lançamento e não do pagamento. Também o valor por extenso está sendo emitido com o valor bruto	CM-Bernardo	marcelo almeida	verificar no sistema qual relatório pode ser utilizado	NOK
109	17/05	4	licença do Oracle 9i	CM-André Noer	Eduardo Moura	aguarda posicionamento da oracle. Marcus da CM enviará um e-mail posicionando o plaza desta demora para ser anexado a documentação de projeto	NOK
110	17/05	4	Front - Verificar conf de etiquetas (imprime 1 e pula 1)	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK
111	17/05	4	CFINAN - O Saldo anterior do Fluxo de Caixa Realizado não está correto	CM-Bernardo	marcelo alemida	corrigido via TS. Existiam alguns tipos de desembolsos e recebimentos que não estavam associados no fluxo	NOK
114	02/06	3	Fiscal -No livro de Registro de Entrada o crédito do ICMS referente ao frete não está sendo lançado na coluna imposto creditado do livro fiscal e também não está contabilizando	CM-Bernardo	marcelo.almeida		NOK
115	02/06	3	Fiscal - No livro de Registro, na coluna observações não está gravando aquilo que se informa	CM-Bernardo	marcelo.almeida		NOK
116	02/06	4	Fiscal - No livro de Registro, não está contabilizando o valor do Funrural	CM-Bernardo	marcelo.almeida		NOK
119	02/06	3	CONTAB - O ICMS está contbilizando com valores errados e sem centro de custos	CM-Bernardo	marcelo.almeida	os cadastros estão feitos conforme orientação mas o relatório ainda não sai	NOK
120	02/06	2	CONTAB - Não foi feita a importação do DE PARA dos valore scontabilizados do sistema antigo para o novo.	CM-Bernardo	marcelo.almeida	falta fazer a importação para o sistema. O Cláudio deverá refazer o de-para	NOK
122	02/06	4	Fiscal - Nas notas fiscais emitidas pelo PDV está calculando a tx de serviços com centavos. Pode ser uma das diferenças do Sumário e débito crédito.	CM-Bernardo	marcelo.almeida	refere-se a pendência # 64	OK
123	02/06	4	GLOBAL - Não está sendo possível excluir centros de custo	CM-Bernardo	marcelo.almeida		OK
127	02/06	2	CAR - O Alternador de Comissão de cartão de crédito não está cadastrando automaticamente o Tipo de Atividade Projeto, o que causa a impossibilidade da baixa dos cartões	CM-Bernardo	marcelo.almeida	Depois de diversas solicitações foi indagou que é "preguiça" dos operadores do sistema. Parece ser problema de versão. São 30 resumos por dia	OK
129	09/06	2	Configurar liberação e bloqueio de ramais no momento do check-in e check-out respectivamente.	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
131	09/06	4	Hóspede que faz check-out continua com o nome aparecendo no visor do telefone. Novo hóspede efetua check-in e mesmo assim, continua o nome do antigo hóspede no visor	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
132	09/06	4	Funcionamento do serviço de Wake up call do sistema.	CM-André Noer	Ana Flor		NOK
134	09/06	4	Diferenças na duração das ligações entre a impressão e a consulta geral de ligações. Ex1 : 07/06 - Ramal 123 - 20:13hs - Tel: 0215133431778 - Duração na Impressão: 00:14:02 (duração na consulta geral de ligações 00:06:42.)	CM-André Noer	Ana Flor		NOK

136	09/06	4	Ligações de ramais administrativos estão tarifando com um valor além do normal. Ex: 07/06 - Ramal 9010 - Tel: 91497701 - 20:57hs - 00:00:08 seg. - Valor R\$0,48.	CM-André Noer	Ana Flor	aguarda ajuste de valores de telefonia	NOK
139	09/06	3	opção de geração do arquivo do DIME - SC (livros fiscais/icms)	CM-André Noer	Eduardo Moura	pendência com a cm desde 09/06 sem resposta. Precisa atualizar versão	NOK
140	09/06	4	Impressão de cheques em impressoras do terminal services	CM-André Noer	Eduardo Moura		NOK
141	09/06	4	Margens de impressão dos relatórios em impressoras Jato de Tinta	CM-André Noer	Eduardo Moura	solicitado a CM investigação de como ajustar as margens de impressão ou escalar impressão (diminuir x% da impressão)	NOK
142	09/06	4	O sistema de contas a pagar está mantendo o histórico da contabilização da primeira nota digitada	CM-Bernardo	Eduardo Moura	precisa orientar o usuário	NOK
144	14/06	4	Centros de custo desapareceu de uma conta contábil (conta diárias,PIS,COFINS)	CM-Bernardo	Carina Remus		NOK
145	14/06	3	Verificar o cadastro de clientes quanto a contas contábeis individualizadas por unidade	telway-claudio	Carina Remus	precisa verificar qual o plano de contas está sendo usado	OK
148	14/06	2	Fiscal - Nota fiscal modelo 1 não sai pelo sistema novo	CM-Bernardo	Alberto	Depende de versão	NOK
152	14/06	2	Front - Problema de manutenção de contas.	CM-André Noer	Kharla	aguarda nova versão prazo 20/07	NOK
153	29/06	2	Pedimos para que no Balancete consolidado apareçam os totallizadores	CM-André Noer	Carina Remus		NOK
154	29/06	2	Os valores de PIS/COFINS sobre o telefone no Plazinha está calculando e contabilizando os valores errados;	CM-André Noer	Carina Remus		NOK
155	29/06	2	A folha da Hotelaria, Hotelpar e Itatiaia não foi integrada no mês de maio, pois a CM apontava um erro e não foi solucionado;	CM-André Noer	Carina Remus		NOK
156	29/06	2	As comissões do Plazinha não estão contabilizando, Angela já está em contato com o Bernardo para uma solução;	CM-André Noer	Carina Remus		OK

07/07

#	data	prioridade	O que	Quem CM	Quem Plaza	Observações	status
47	05/05	1	FISCAL - Base de PIS e COFINS, que deveria ser 33% sobre a receita, continua calculando sobre 100% SOBRE TELEFONIA	CM-Bernardo	CARINA	JÁ FOI CORRIGIDO E VOLTOU A DAR PROBLEMA	NOK
55	05/05	3	FISCAL - O módulo IRRF (DIRF) não está COMPLETO para utilização no sistema.	CM-Bernardo	CARINA	aguardando nova versão do VHF. O prazo será fornecido pela CM	NOK
64	11/05	0	CONTAB - Taxa de serviço está calculando errado em alguns dias do sumário débito e crédito	CM-Bernardo	CARINA	Continua com o erro. Segundo André a CM Soluções está analisando o problema. Já descoberto a causa e aguarda versão. Previsão para liberação: 20/07	NOK
66	11/05	0	CONTAB - Está contabilizando com diferença os valores do sumário débito e crédito, diária, taxa de serviço, etc.	CM-Bernardo	CARINA	Continua com o erro. Segundo André a CM Soluções está analisando o problema. Já descoberto a causa e aguarda versão. Previsão para liberação: 20/07	NOK
69	11/05	2	CONTAB - O calculo do pis em alguns dias sobre a Tx Poa Conv Visit Bureau está calculando um valor bem mais elevado do que deveria (Ex. R\$ 34,00 de Taxa no dia 09/05 calculou R\$ 0,34 de pis quando deveria ser de R\$ 0,22	CM-Bernardo	CARINA	Em análise pela CM. Continua as diferenças	NOK

73	11/05	3	Fiscal - Falta Relatório para conciliar o Livro de ISSQN. É necessário que o relatório atual demonstre a base de cálculo do ISSQN TOTAL (Ex. Diária, lavanderia, diversos, Serv. Coquetel, etc. - A base de cálculo do ISSQN deve fechar com o livro do ISSQN	CM-Bernardo	CARINA	Já foi orientado ao usuário sobre qual relatório usar. Porém o mesmo não está demonstrando as informações necessárias. O relatório que atende o usuário é emitido em 500 folhas, incluindo itens que não são relevantes para a conciliação. O relatório anter	NOK
74	11/05	2	Fiscal - No livro de entrada do ICMS, nas entradas com base de cálculo reduzida, não está escriturando na linha . O valor da parcela não tributada está abrindo uma linha nova no livro.	CM-Bernardo	CARINA	erro de versão. Previsão de correção até 30/05. Não foi corrigido	NOK
76	11/05	4	Fiscal - O valor da Impressora Fiscal não fecha com o valor do RDS. Ex: dias 07/05, 08/05 e 09/05	CM-Bernardo	CARINA	Aguardando novas impressoras fiscais.	NOK
117	02/06		Fiscal - O relatório de Registro de Entrada - Diferencial de ICMS, não está aparecendo nenhuma informação	CM-Bernardo	CARINA		NOK
118	02/06	3	Fiscal - No Livro de Registro de Saídas, na coluna observações, está gravando as informações só na primeira linha. Se tiver mais lançamentos no mesmo dia, não grava as informações.	CM-Bernardo	CARINA	esta correto só deve haver um registro de redução Z. O campo observação não deve sair no mapa resumo	NOK
120	02/06	2	CONTAB - Não foi feita a importação do DE PARA dos valores contabilizados do sistema antigo para o novo (Das empresas pequenas e Associação)	CM-Bernardo	CARINA	falta fazer a importação para o sistema. O Cláudio deverá refazer o de-para	NOK
122	02/06	4	Fiscal - Nas notas fiscais emitidas pelo PDV está calculando a tx de serviços com DIFERENÇA de centavos. Pode ser uma das diferenças do Sumário e débito crédito.	CM-Bernardo	CARINA	refere-se a pendência # 64	NOK
145	14/06	2	ALMOX-Não esta integrando alguns produtos do almox. Isto gera uma diferença na integração e impossibilita a contabilização.	telway-claudio	CARINA		NOK
146	14/06	2	Fiscal-O sistema do sistema não esta aceitando o arquivo gerado pelo hotel	telway-claudio	CARINA		NOK
147	14/06	2	Fiscal - Nota fiscal modelo 1 não sai pelo sistema novo	CM-Bernardo	CARINA	Depende de versão	NOK
152	29/06	2	Pedimos para que no Balancete consolidado apareçam os totallizadores	CM-André Noer	CARINA		NOK
153	29/06	2	Os valores de PIS/COFINS sobre o telefone no São Rafael e Plazinha está calculando e contabilizando os valores errados;	CM-André Noer	CARINA		NOK
156	08/07	3	CONTAB - Alguns históricos do CAP/CFINAN não estão aparecendo nos relatórios da contabilidade. Aparece nos lançamentos o histórico: "Recibo oc e NF", ou seja, não consta o histórico do lançamento	CM-André Noer	CARINA		NOK
157			CONTAB - Ao efetuarmos a transferência do produto da casa, não está sendo transferido o produto e sim os itens do produto. Exemplo: Bolo. Ao invés de ser transferido o Bolo, é transferido os ingredientes	CM-André Noer	CARINA		NOK
158			CONTAB - Na contabilidade a movimentação do estoque secundário está sendo registrada dentro do estoque principal. Exemplo Pré elaborados	CM-André Noer	CARINA		NOK

