16/12/2025 14:58 1/3 Inserir Retorno da OS Referida



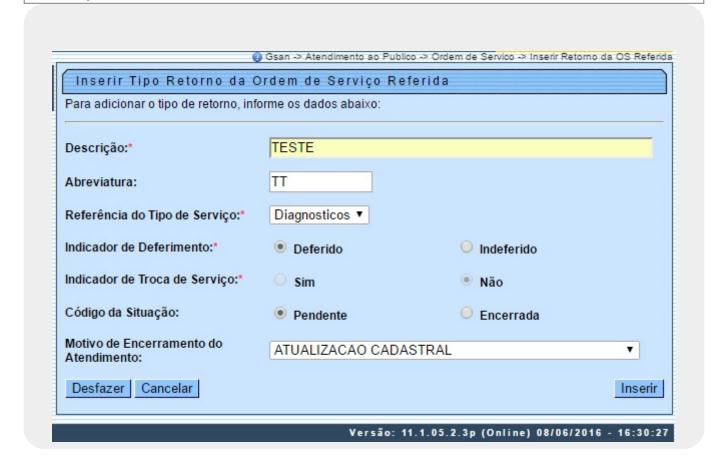
Inserir Retorno da OS Referida

O objetivo desta funcionalidade é permitir a inclusão de um tipo de retorno da ordem de serviço referida. A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Inserir Retorno da OS Referida**.

Feito isso, o sistema acessa a tela a seguir:

Observação

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.



Agora, informe os campos necessários para realizar a inclusão da ordem de serviço referida, conforme instruções para preenchimento dos campos **AQUI**. Em seguida, clique no botão **Inserir**

O sistema executa algumas validações:

- Verificar existência de dados:
 - Caso não exista a tabela na base de dados, é exibida a mensagem: Tabela «nome da tabela» inexistente e cancelada a operação.

- Caso a tabela esteja sem dados, é exibida a mensagem: Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção e cancelada a operação.
- Solicitar o Indicador de Troca de Serviço, Situação e Motivo de Encerramento:
 - Caso a referência do tipo serviço escolhido possua o indicador de existência da referência preenchido com Não, estas informações ficam desabilitadas para preenchimento.
- Validar atendimento do motivo de encerramento:
 - Caso o indicador de deferimento esteja preenchido com Não, o indicador de execução do motivo de encerramento informado fica igual a Não; caso contrário, é exibida a mensagem: Motivo de encerramento do atendimento incompatível com o indicador de deferimento informado.
- Verificar preenchimento dos campos:
 - Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário à inclusão do tipo de retorno da ordem de serviço referida, é exibida a mensagem: Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado».

Valida indicador de deferimento

- Apenas uma das descrições dos tipos de retorno da ordem referida, por referência do tipo de serviço cujo identificador de uso esteja ATIVO, pode ter este indicador com o valor UM; o restante possue o valor igual a DOIS; caso contrário, é exibida a mensagem: Existe mais de um indicador de deferimento com situação de deferido para a mesma referência do tipo de serviço informado.
- Validar indicador do deferimento x indicador de troca de serviço:
- Caso o indicador de deferimento esteja marcado como deferido, o indicador da troca de serviço deve estar marcado com Não; caso contrário, é exibida a mensagem: Indicador de troca de serviço incompatível com o indicador do deferimento informado.
- Verificar sucesso da operação:
- Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, é
 exibida a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, o sistema exibe a
 mensagem Tipo de Retorno da OS Referida de código «código do tipo de retorno» inserido com
 sucesso.

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Descrição	Campo obrigatório - Informe por extenso a descrição do tipo de retorno da OS referida, com no máximo 50 (cinquenta) caracteres.
Abreviatura	Informe por extenso a descrição abreviada do tipo de retono da OS referida, com no máximo 8 (oito) caracteres.
Referência do Tipo de Serviço	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizada pelo sistema, cujo indicador de uso esteja <i>Ativo</i> .
Indicador de Deferimento	Campo obrigatório - Apenas uma das descrições dos tipos de retorno da OS referida, por referência do tipo de serviço, cujo identificador de uso esteja ATIVO, caso contrário, será exibida a mensagem "Existe mais de um indicador de deferimento com situação de deferido para a mesma referência do tipo de serviço informado".

https://www.gsan.com.br/ Printed on 16/12/2025 14:58

16/12/2025 14:58 3/3 Inserir Retorno da OS Referida

Campo	Orientações para Preenchimento
Indicador de Troca de Serviço	Campo obrigatório - Caso o indicador de deferimento esteja marcado como Deferido, o Indicador da Troca de Serviço deve ser marcado com Não; caso contrário, é exibida a mensagem: <i>Indicador de troca de serviço incompatível com o indicador do deferimento informado</i> .
Código da Situação	O código da situação indica o tipo de retorno que está sendo cadastrado, que pode ser: <i>Pendente</i> ou <i>Encerrada</i> .
Motivo de Encerramento do Atendimento	Selecione uma das opções disponibilizada pelo sistema, cujo indicador de uso esteja <i>Ativo</i> .

Funcionalidade dos Botões

Botão		Descrição da Funcionalidade
	Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último procedimento realizado.
	Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
	Inserir	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a inserção dos dados na base de dados.

Clique aqui para retornar ao Menu Principal do GSAN

From:

https://www.gsan.com.br/ - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir_retorno_da_os_referida&rev=1487254428

Last update: **31/08/2017 01:11**

