



# 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»*.
- Validar 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 possui 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 retorno da OS referida, com no máximo 8 (oito) caracteres.
Referência do Tipo de Serviço	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas 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 <b>ATIVO</b> , 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”.

Campo	Orientações para Preenchimento
Indicador de Troca de Serviço	Campo obrigatório - Caso o indicador de deferimento esteja marcado como <b>Deferido</b> , o <b>Indicador da Troca de Serviço</b> deve ser marcado com <b>Não</b> ; 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 disponibilizadas 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.

## Referências

[Inserir Tipo de Retorno da OS Referida](#)

[Filtrar Tipo de Retorno da OS Referida](#)

## Termos Principais

### Ordem de Serviço

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=1487255403](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir_retorno_da_os_referida&rev=1487255403)

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

