



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.

Gsan -> Atendimento ao Publico -> Ordem de Serviço -> Inserir Retorno da OS Referida

Inserir Tipo Retorno da Ordem de Serviço Referida

Para adicionar o tipo de retorno, informe os dados abaixo:

Descrição:*

Abreviatura:

Referência do Tipo de Serviço:*

Indicador de Deferimento:* ☒ Deferido ☐ Indeferido

Indicador de Troca de Serviço:* ☐ Sim ☒ Não

Código da Situação: ☒ Pendente ☐ Encerrada

Motivo de Encerramento do Atendimento:

Versão: 11.1.05.2.3p (Online) 08/06/2016 - 16:30:27

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 .

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 <i>ATIVO</i> , 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 <i>Deferido</i> , o Indicador da Troca de Serviço deve ser marcado com <i>Não</i> ; 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

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

