



Manter Mensagem Solicitação Tipo Especificação

Esta opção do sistema permite alterar ou excluir uma mensagem automática padrão para emissão do RA (Registro de Atendimento). A funcionalidade pode ser acessada através do caminho **GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Mensagem Automática > Manter Mensagem Solicitação Tipo Especificação**.

Feito isso, o sistema visualiza a tela abaixo:

Gsan -> Atendimento ao Público -> Registro Atendimento -> Mensagem Automática -> Manter Mensagem Solicitação Tipo Especificação

Filtrar Mensagem

Atualizar

Mensagem automática padrão: Informe por extenso a mensagem automática padrão com, no máximo, 300 caracteres.

Mensagem abreviada: NFORME A MENSAGEM ABREVIADA COM NO MÁXIMO 50 C

Indicador de Uso: Ativo Inativo Todos

Limpar Cancelar Filtrar

Versão: Corretiva (Batch) 15/09/2017 - 19:38:11

Tela 1. Filtrar Mensagem.

Informe por extenso a mensagem padrão ou abreviada e clique em **Filtrar**. O sistema realiza algumas consistências:

1.

Verificar preenchimento dos campos:

1.

Caso o usuário não informe o campo **Mensagem Automática Padrão para RA**, o sistema exibe a mensagem **Informe o campo de Mensagem** e retorna para o passo correspondente no fluxo secundário.

2.

Atualização realizada por outro usuário:

1.

Caso o usuário esteja tentando atualizar uma mensagem automática que já tenha sido atualizada durante a manutenção corrente, o sistema exibe a mensagem **Essa Mensagem Automática foi atualizada por outro usuário. Realize uma nova atualização.**

3.

Mensagem Automática possui vínculos no sistema:

1.

Caso o usuário tenha selecionado uma mensagem automática que possua outros vínculos no sistema (exemplo: Tipo de Solicitação com Especificação versus Mensagem Automática), o sistema deverá exibir a mensagem **Não é possível excluir a(s) mensagem(ns) selecionada(s) devido a vínculos com outras informações.**

4.

Verificar sucesso da transação:

1.

Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, o sistema exibe a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, exibe a mensagem **«Descrição da função» efetuada com sucesso**. Em qualquer caso, retorna para o fluxo principal.

Caso nenhum campo seja preenchido, ao clicar no botão **Filtrar** o sistema visualiza uma tela com todas as mensagens disponíveis:

The screenshot shows the 'Manter Mensagem' screen of the GSAN software. The left sidebar includes links for 'Menu GSAN', 'Gsan', 'Entre em Contato', 'Alterar Senha', and 'Data Atual: 02/06/2016'. The main area has a header 'Manter Mensagem' and a section 'Mensagens Encontradas:' with two columns: 'Todos' and 'Mensagens'. Below this is a table with rows for 'INSIRA AQUI', 'TST999', and 'VAZAMENTO REDE'. Further down, there's a note 'CORRIGIR VAZAMENTO DE AGUA NA RUA - COM URGENCIA - ANOTAR: DIAMETRO, MATERIAL, LOCALIZACAO E PROFUNDIDADE DA REDE'. The right side of the table lists more messages: 'HIDROMETRO', 'CORTE', 'CORTE TEMPORARIO', 'CADASTRO', 'ESGOTO', and 'CONTA AGUA'. At the bottom are buttons for 'Remover' and 'Voltar Filtro', and a footer with page numbers '1 2 3' and a printer icon.

Tela 2. Manter Mensagem.

Passe o mouse sobre o *link* da mensagem para ler sua descrição. Caso queira remover alguma, marque o box correspondente na coluna **Todos** e clique em **Remover**. Caso queira imprimir a lista de clientes e suas respectivas mensagens automáticas, clique no ícone  . Caso queira apenas atualizar alguma mensagem, clique no *link* selecionado. O sistema acessa a tela a seguir:

san -> Atendimento ao Pùblico -> Registro Atendimento -> Mensagem Automática -> Manter Mensagem/Solicitação/Tipo/Especificação

Atualizar Mensagem

Atualize abaixo a descrição da mensagem automática padrão e a descrição abreviada da mesma.

Mensagem automática padrão:*

Mensagem abreviada:

Indicador de Uso: Ativo Inativo
 * Campos obrigatórios

Voltar **Desfazer** **Cancelar** **Atualizar**

Tela 3. Atualizar Mensagem.

Efetue as alterações necessárias e clique em [Atualizar](#).

Tela de Sucesso

 Mensagem INSIRA AQUI atualizado com sucesso.
Menu Principal Realizar outra Manutenção de Mensagem

Relatório Gerado na Funcionalidade

	Mensagens Tipo Solicitação Especificação	PAG 1/1 02/06/2016 10:40:31
--	---	-----------------------------------

Código	Mensagem Abreviada	Mensagem Descrição
3	AGUA E VIDA	A agua e vida. Preserve a natureza.
4	EXECUCAO DEPENDE DE VIABILIDADE TECNICA	A execucao da ligacao depende da viabilidade tecnica apos o cadastro. A reposicao do revestimento da parede e calcada ficara a cargo do cliente. Numerar o ANOTAR: LOCAL DO RAMAL, MATERIAL, DIAMETRO, PROFUNDIDADE, ONDE FICOU CAPEADO - DEPOIS ATUALIZAR NO COMERCIAL.
26	SUPRESSAO	ATUALIZAR CADASTRO, OVERLAY, PARA ATENDIMENTO DA SOLICITACAO
1	CADASTRO OVERLAY	ATUALIZAR DADOS CADASTRAIS DO IMOVEL. COMUNICAR AO Cliente que apos a visita, deve comparecer ao balcao de atendimento.
2	CADASTRO	CLIENTE RECLAMA DO TIPO/VALOR DE SERVICO COBRADO NA CONTA
49	CONTA AGUA	CLIENTE RECLAMA DO VALOR ALTERADO, VERIFICAR LEITURA E/OU CADASTRO, POSSIVEL VAZAMENTO
48	CONTA AGUA	CLIENTE RECLAMA DO VALOR DE ESGOTO EM SUA CONTA, AVALIAR CONSUMO
50	ESGOTO	CORRIGIR O VAZAMENTO NO RAMAL, ANOTAR LEITURA E SE PASSOU PELO HID.
6	VAZAMENTO CAVALETE	CORRIGIR VAZAMENTO DE AGUA NA RUA - COM URGENCIA - ANOTAR: DIAMETRO, MATERIAL, LOCALIZACAO E PROFUNDIDADE DA REDE
47	VAZAMENTO REDE	

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Mensagem automática padrão	Campo obrigatório. Informe por extenso e sem caracteres especiais (acentos, cedilhas, etc.) a mensagem automática padrão com, no máximo, 300 caracteres.
Mensagem abreviada	Informe a mensagem abreviada com no máximo 50 caracteres sem caracteres especiais (acentos, cedilhas, etc.).
Indicador de Uso	Selecione entre Ativo , Inativo ou Todos .

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema apaga todos os conteúdos do campo (Tela 1).
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela de menu principal (Tela 1).
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema filtra as mensagens conforme os dados informados na pesquisa (Tela 1).
Remover	Ao clicar neste botão, o sistema remove a mensagem automática selecionada (Tela 2).

Botão	Descrição da Funcionalidade
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna para a tela de filtro (Tela 2).
	Ao clicar neste botão, o sistema imprime relatório com a lista de clientes (Tela 2).
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna para a tela de filtro (Tela 3).
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema apaga todos os conteúdos do campo (Tela 3).
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna para o menu principal (Tela 3).
Atualizar	Ao clicar neste botão, o sistema atualiza os dados informados no sistema (Tela 3).

Referências

[Manter Mensagem Solicitação Tipo Especificação](#)

Termos Principais

[Registro de Atendimento](#)

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:manter_mensagem_solicitacao_tipo_especificacao

Last update: **26/02/2019 18:51**

