07/12/2025 14:14 1/6 Manter Retorno da OS Referida



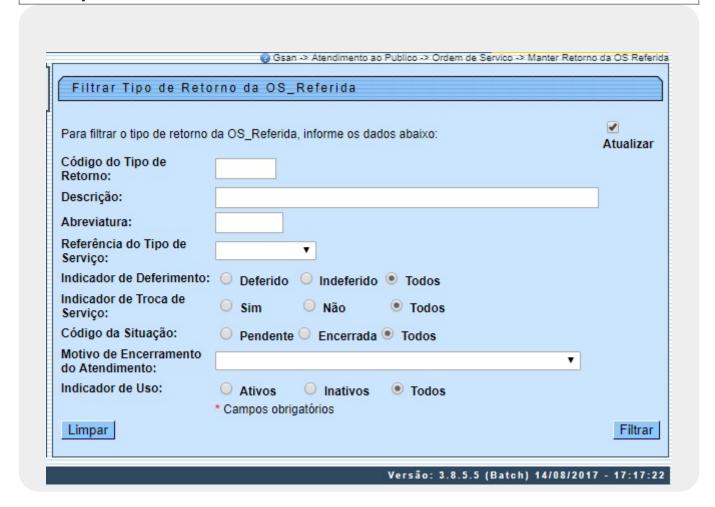
### Manter Retorno da OS Referida

O objetivo desta funcionalidade é alterar, manter ou excluir o 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 > Manter Retorno da OS Referida**.

Feito isso, o sistema acessa a tela de filtro abaixo:

### Observação

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



Acima, caso o checkbox do campo **Atualizar** esteja marcado e só exista um registro de retorno que atenda aos parâmetros informados, o sistema exibe a tela **Atualizar Retorno da OS Referida**. Caso o checkbox esteja desmarcado, é exibida a tela **Manter Retorno da OS Referida**, onde será possível escolher qual registro deve ser atualizado, clicando no link do campo **Código**. Dito isso, informe na tela de filtro acima os campos que julgar necessários e clique no botão **Filtrar** 

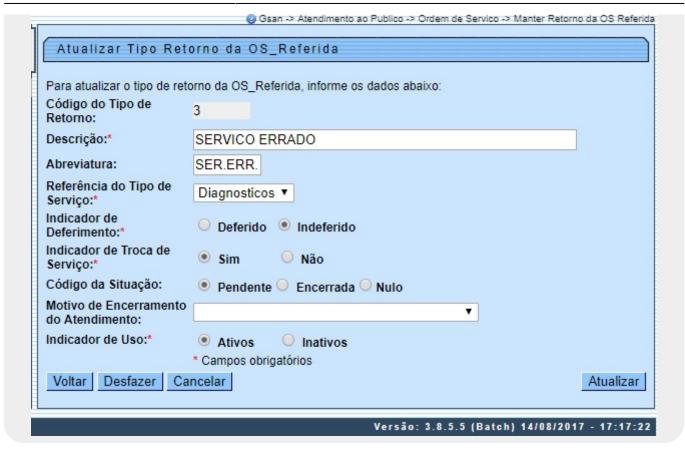
Com base nos parâmetros informados, é exibida a tela com os registros que atenderam ao filtro:

ipo(s)	Manter Tipo de Retorno da OS_Referida  ipo(s) de Retorno(s) Cadastrados:							
Todos	Tipo de Retorno	Descrição	Abreviatura	Referência do Tipo de Serviço	Indicador de Deferimento			
	<u>5</u>	USO DE MATERIAL INADEQUADO	MAT.INDQ	Fiscalizacao	INDEFERIMENTO			
	8	DESLIGAMENTO DE RAMAL DE ESGOTO		Diagnosticos	INDEFERIMENTO			
	<u>11</u>	FOI TIRADO A LEITURA NA CASA ERRADA		Fiscalizacao	INDEFERIMENTO			
	<u>16</u>	SERVICO EXECUTADO		Diagnosticos	DEFERIMENTO			
	<u>17</u>	NATAL NORTE		Fiscalizacao	DEFERIMENTO			
	<u>4</u>	FISCALIZACAO COM SUCESSO	FZC.SUC.	Fiscalizacao	DEFERIMENTO			
	<u>6</u>	EXECUCAO NAO EFETUADA	EXC.N EF	Fiscalizacao	INDEFERIMENTO			
	<u>2</u>	PROBLEMA JA RESOLVIDO	PBL.RES.	Diagnosticos	INDEFERIMENTO			
	<u>18</u>	SERVICO EXECUTADO		Fiscalizacao	DEFERIMENTO			
	1	DIAGNOSTICO COM SUCESSO	DEFER	Diagnosticos	DEFERIMENTO			

Para excluir um ou mais itens, marque no(s) checkbox(s) correspondente(s) ou, para marcar todos os itens, clique no link **Todos**. Em seguida, clique no botão Remover. Para atualizar um item, clique sobre o *link* correspondente no campo **Tipo de Retorno**. Feito isso, o sistema visualiza a tela abaixo:

https://www.gsan.com.br/ Printed on 07/12/2025 14:14

07/12/2025 14:14 3/6 Manter Retorno da OS Referida



ajuda:manter retorno da os referida https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter retorno da os referida

Acima, faça as modificações que julgar necessárias e clique no botão Atualizar. Para orientações sobre o preenchimento dos campos, clique AQUI.

O sistema efetua 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 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 servico 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 servico 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.

Atualização realizada por outro usuário:

Caso o usuário esteja tentando atualizar uma equipe que já tenha sido atualizada durante a manutenção corrente, é exibida a mensagem: Essa equipe foi atualizada por outro usuário. Realize uma nova atualização.

Verificar sucesso da transação:

Caso o código de retorno da operação efetuada no banço de dados seja diferente de zero, é exibida a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, o sistema exibe a mensagem: «descrição da função» efetuada com sucesso.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 07/12/2025 14:14 07/12/2025 14:14 5/6 Manter Retorno da OS Referida

## **Tela de Sucesso**



Menu Principal

Realizar outra Manutenção de Tipo Retorno da OS Referida

# **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Código do Tipo de Retorno	Este campo será exibido pelo sistema e não permite alteração.
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 - Informe 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.
Indicador de Troca de Serviço	Campo obrigatório - Caso o indicador de deferimento esteja marcado como Deferido, o <b>Indicador da Troca de Serviço</b> 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 disponibilizadas pelo sistema, cujo indicador de uso esteja <i>Ativo</i> .
Indicador de Uso	O indicador <i>Ativos</i> indica que o tipo de retorno da ordem de serviço referida está disponível para uso, enquanto que o <i>Inativos</i> indica que não está em uso.

### Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade	
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo do campo na tela.	

ajuda:manter\_retorno\_da\_os\_referida https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter\_retorno\_da\_os\_referida

01:11

Botão	Descrição da Funcionalidade
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução do filtro com base nos parâmetros informados.
Remover	Ao clicar neste botão, o sistema remove um ou mais itens marcados nos checkboxs.
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de filtro.
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela anterior.
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.
Atualizar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a atualização dos dados na base de dados.

#### Referências

Manter Tipo de Retorno da OS Referida

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

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\_retorno\_da\_os\_referida

Last update: 31/08/2017 01:11



Printed on 07/12/2025 14:14 https://www.gsan.com.br/