



# Manter Retorno da OS Referida

O objetivo desta funcionalidade é alterar ou excluir o tipo de retorno da ordem de serviço referida, podendo ser acessada no caminho [GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Manter Retorno da OS Referida](#).

Inicialmente o sistema exibe uma tela de filtro. Informe os parâmetros que julgar necessários e clique no botão **Filtrar**.

## Verificar existência de dados

- Caso não exista a tabela na base de dados, será exibida a mensagem “Tabela «nome da tabela» inexistente” e cancela a operação.
- Caso a tabela esteja sem dados, será exibida a mensagem “Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção” e cancela a operação.

Solicita 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.

## Valida 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, será exibida a mensagem “Motivo de encerramento do atendimento incompatível com o indicador de deferimento informado”.

## Verifica preenchimento dos campos

- Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário à inclusão do tipo de retorno da OS Referida, será 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 OS referida, por referência do tipo de serviço cujo identificador de uso esteja ATIVO, pode ter este indicador com o valor UM, o resto possui o valor igual a DOIS, 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”.

## Valida indicador do deferimento x indicador de troca de serviço

- Caso o indicador de deferimento estiver marcado como deferido, o indicador da troca de serviço deve estar marcado com “Não”, caso contrário, será 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, será 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 e a mesma já tenha sido atualizada durante a manutenção corrente, será exibida a mensagem “Essa equipe foi atualizada por outro usuário. Realize uma nova atualização”.

Verifica sucesso da transação

- Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, será exibida a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, o sistema exibe a mensagem “«descrição da função» efetuada com sucesso”.

Gsan -> Atendimento ao Público -> Ordem de Serviço -> Manter Retorno da OS Referida

Filtrar Tipo de Retorno da OS\_Referida

Para filtrar o tipo de retorno da OS\_Referida, informe os dados abaixo:

**Atualizar**

Código do Tipo de Retorno:

Descrição:

Abreviatura:

Referência do Tipo de Serviço:

Indicador de Deferimento:  
 **Deferido**    **Indeferido**    **Todos**

Indicador de Troca de Serviço:  
 **Sim**       **Não**       **Todos**

Código da Situação:  
 **Pendente**    **Encerrada**    **Todos**

Motivo de Encerramento do Atendimento:

Indicador de Uso:  
 **Ativos**    **Inativos**    **Todos**

\* Campos obrigatórios

**Limpar** **Filtrar**

Com base nos parâmetros informados, será exibida a tela com os registros que atendem ao filtro, e ficam disponíveis para manter (atualizar), clicando no hiperlink “Tipo de Retorno” será exibida a tela para atualização.

Para excluir um ou mais itens, marque no(s) checkbox(s) correspondente(s), ou para marcar todos os itens, clique no hiperlink “**Todos**”, e, em seguida, clique no botão **Remover**.

Gsan -&gt; Atendimento ao Pùblico -&gt; Ordem de Servico -&gt; Manter Retorno da OS Referida

## Manter Tipo de Retorno da OS\_Refirida

## Tipo(s) de Retorno(s) Cadastrados:

Todos	Tipo de Retorno	Descrição	Abreviatura	Referência do Tipo de Serviço	Indicador de Deferimento
<input type="checkbox"/>	<a href="#"><u>40027</u></a>	ENCERRAMENTO		Fiscalizacao	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<a href="#"><u>40024</u></a>	FISCALIZAR IMÓVEL SUPRIMIDO		Fiscalizacao	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<a href="#"><u>40023</u></a>	25162784		Fiscalizacao	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<a href="#"><u>19</u></a>	TESTE		Fiscalizacao	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<a href="#"><u>40025</u></a>	A		Fiscalizacao	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<a href="#"><u>40022</u></a>	RECOMPOSICAO DE PAVIMENTO		Fiscalizacao	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<a href="#"><u>40019</u></a>	LIGADA		Fiscalizacao	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<a href="#"><u>20019</u></a>	CONCLUIDA		Fiscalizacao	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<a href="#"><u>18</u></a>	TESTE		Fiscalizacao	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<a href="#"><u>15</u></a>	IMÓVEL SUPRIMIDO E DEMOLIDO		Fiscalizacao	INDEFERIMENTO

1 2

[Remover](#)[Voltar Filtro](#)

Caso na tela de filtro o checkbox do campo “Atualizar” esteja marcado e só exista um registro que atende aos parâmetros informados, o sistema exibe a tela “Atualizar Tipo Retorno da OS Referida”. Caso o checkbox esteja desmarcado, será exibida a tela “Manter Tipo Retorno da OS Referida”, onde será possível escolher qual o registro deve ser atualizado, clicando no hyperlink do campo “Tipo de Retorno”.

Esta tela permite fazer as modificações que julgar necessárias e, em seguida, clique no botão

[Atualizar](#).

Atualizar Tipo Retorno da OS\_Retirada

Para atualizar o tipo de retorno da OS\_Retirada, informe os dados abaixo:

Código do Tipo de Retorno: 40027

Descrição\*: ENCERRAMENTO

Abreviatura:

Referência do Tipo de Serviço\*: Fiscalizacao

Indicador de Deferimento\*:  Deferido  Indeferido

Indicador de Troca de Serviço\*:  Sim  Não

Código da Situação:  Pendente  Encerrada  Nulo

Motivo de Encerramento do Atendimento: CONCLUSAO DO SERVICO

Indicador de Uso\*:  Ativos  Inativos  
\* Campos obrigatórios

## Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Código do Tipo de Retorno	
Descrição(*)	
Abreviatura	
Referência do Tipo de Serviço(*)	
Indicador de Deferimento(*)	
Indicador de Troca de Serviço(*)	
Código da Situação	
Motivo de Encerramento do Atendimento	
Indicador de Uso	

= Tela de Sucesso =

Atend - ManterRetornoOSReferida - TelaSucesso.png

= Funcionalidade dos Botões =

=Botão
<a href="#">Limpar.jpg</a>
alt="Filtrar.jpg"
alt="Remover.png"
<a href="#">Voltar_filtro.jpg</a>
<a href="#">Voltar.jpg</a>
<a href="#">Desfazer.png</a>
<a href="#">cancelar2.jpg</a>
alt="Atualizar.png"

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\\_retorno\\_da\\_os\\_referida&rev=1429129402](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter_retorno_da_os_referida&rev=1429129402)

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

