Manter Retorno da OS Referida

1/5

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

05/09/2025 18:14

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

Filtrar Tipo de Reto	rno da OS_Referida	
Para filtrar o tipo de retorno	la OS_Referida, informe os dados abaixo:	✓ Atualizar
Código do Tipo de Retorno:		
Descrição:		
Abreviatura:		
Referência do Tipo de Serviço:	T	
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

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

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

lipo(s) d	ipo(s) de Retorno(s) Cadastrados:				
<u>Todos</u>	Tipo de Retorno	Descrição	Abreviatura	Referência do Tipo de Serviço	Indicador de Deferimento
	1	DIAGNOSTICO COM SUCESSO	DEFER	CODIGO SERVICO TIPO 1	DEFERIMENTO
	2	PROBLEMA JA RESOLVIDO	PBL.RES.	CODIGO SERVICO TIPO 1	INDEFERIMENTO
	<u>3</u>	SERVICO ERRADO	SER.ERR.	CODIGO SERVICO TIPO 1	INDEFERIMENTO
	<u>4</u>	FISCALIZACAO COM SUCESSO	FZC.SUC.	CODIGO SERVICO TIPO 2	DEFERIMENTO
	<u>5</u>	USO DE MATERIAL INADEQUADO	MAT.INDQ	CODIGO SERVICO TIPO 2	INDEFERIMENTO
	<u>6</u>	EXECUCAO NAO EFETUADA	EXC.N EF	CODIGO SERVICO TIPO 2	INDEFERIMENTO

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

Para atualizar um item, clique sobre o *link* correspondente no campo **Tipo de Retorno**. Feito isso, o sistema visualiza a tela abaixo:

Filtrar

Atualizar Tipo Ret	torno da OS_Referida	ì
Para atualizar o tipo de re	torno da OS Referida, 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 O Inativos	
	* Campos obrigatórios	
Voltar Desfazer	Cancelar Atualizar	

Acima, faça as modificações que julgar necessárias e clique no botão

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 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*.
- 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 banco 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*.

Tela de Sucesso



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> .

8	
Campo	Orientações para Preenchimento
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 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 Indicador da Troca de Serviço deve ser marcado com Não; caso contrário, é exibida a mensagem: Indicador de troca de serviço incompatível com o indicador do deferimento informado.
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>Ativo</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.
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.

Clique aqui para retornar ao Menu Principal do GSAN

