



# 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.

Gsan -> Atendimento ao Publico -> Ordem de Servico -> 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

Versão: 3.0.3.0 (Batch) 15/02/2017 - 16:01:16

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:

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

**Manter Tipo de Retorno da OS\_Referida**

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

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

**Remover** **Voltar Filtro**

Versão: 3.0.3.0 (Batch) 15/02/2017 - 16:01:16

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:

Atualizar Tipo Retorno da OS\_Referida

Para atualizar o tipo de retorno 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 ☐ Inativos

\* Campos obrigatórios

Voltar

Desfazer

Cancelar

Atualizar

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

Atualizar

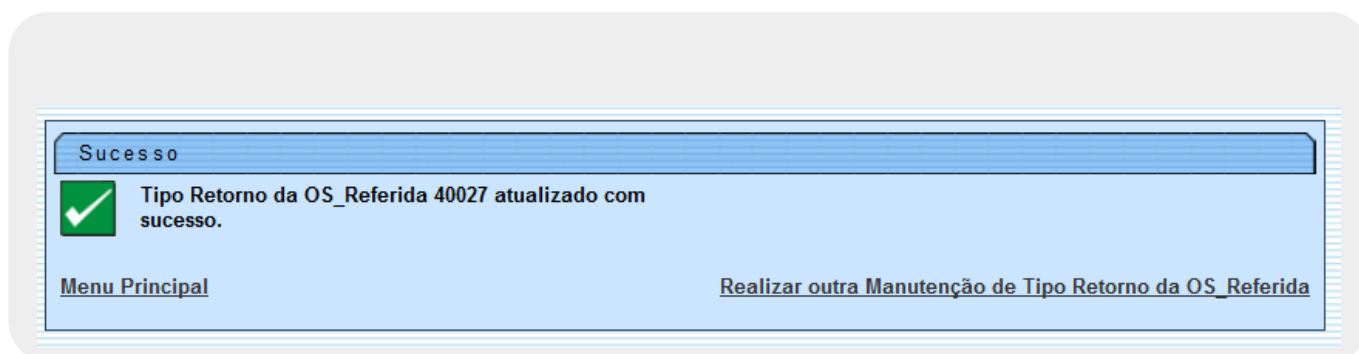
O sistema efetua algumas validações:

- 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 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*.
- 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> .

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 <i>Deferido</i> , o <b>Indicador da Troca de Serviço</b> 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> .
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
<b>Limpar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo do campo na tela.
<b>Filtrar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução do filtro com base nos parâmetros informados.
<b>Remover</b>	Ao clicar neste botão, o sistema remove um ou mais itens marcados nos checkboxes.
<b>Voltar Filtro</b>	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de filtro.
<b>Voltar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela anterior.
<b>Desfazer</b>	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último procedimento realizado.
<b>Cancelar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
<b>Atualizar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a atualização dos dados na base de dados.

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=1487273697](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter_retorno_da_os_referida&rev=1487273697)

Last update: 31/08/2017 01:11

