



# 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.**

Filtrar Tipo de Retorno da OS Referida

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

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

Atualizar

**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:

The screenshot shows a web-based application interface for managing service return types. At the top, a breadcrumb navigation path is visible: Gsan > Atendimento ao Pùblico > Ordem de Serviço > Manter Retorno da OS Referida. Below this, the title 'Manter Tipo de Retorno da OS Referida' is displayed. A sub-section header 'Tipo(s) de Retorno(s) Cadastrados:' follows. A table lists six registered return types, each with a checkbox, a number, a description, an abbreviation, a reference code, and a deferment indicator.

| Todos                    | 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\_Refreira

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

|  |  |
|--|--|
| Código do Tipo de Retorno:             | 40027  |
| Descrição:*                            | ENCERRAMENTO   |
| Abreviatura:                           | <input type="text"/>   |
| Referência do Tipo de Serviço:*        | Fiscalizacao   |
| Indicador de Deferimento:*             | <input checked="" type="radio"/> <b>Deferido</b> <input type="radio"/> <b>Indeferido</b>   |
| Indicador de Troca de Serviço:*        | <input checked="" type="radio"/> <b>Sim</b> <input type="radio"/> <b>Não</b>   |
| Código da Situação:                    | <input checked="" type="radio"/> <b>Pendente</b> <input type="radio"/> <b>Encerrada</b> <input checked="" type="radio"/> <b>Nulo</b> |
| Motivo de Encerramento do Atendimento: | CONCLUSAO DO SERVICO   |
| Indicador de Uso:*                     | <input checked="" type="radio"/> <b>Ativos</b> <input type="radio"/> <b>Inativos</b>   |

\* Campos obrigatórios

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 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 Ativo.                 |

| 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 <b>Deferido</b> , o <b>Indicador da Troca de Serviço</b> deve ser marcado com <b>Não</b> ; 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   |
|---------------|---|
| 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 checkboxes.                 |
| 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

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=1487275008](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter_retorno_da_os_referida&rev=1487275008)

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

