



# 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:

☒ 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: 3.8.5.5 (Batch) 14/08/2017 - 17:17:22

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>5</u>	USO DE MATERIAL INADEQUADO	MAT.INDQ	Fiscalizacao	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<u>8</u>	DESLIGAMENTO DE RAMAL DE ESGOTO		Diagnosticos	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<u>11</u>	FOI TIRADO A LEITURA NA CASA ERRADA		Fiscalizacao	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<u>16</u>	SERVICO EXECUTADO		Diagnosticos	DEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<u>17</u>	NATAL NORTE		Fiscalizacao	DEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<u>4</u>	FISCALIZACAO COM SUCESSO	FZC.SUC.	Fiscalizacao	DEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<u>6</u>	EXECUCAO NAO EFETUADA	EXC.N EF	Fiscalizacao	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<u>2</u>	PROBLEMA JA RESOLVIDO	PBL.RES.	Diagnosticos	INDEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<u>18</u>	SERVICO EXECUTADO		Fiscalizacao	DEFERIMENTO
<input type="checkbox"/>	<u>1</u>	DIAGNOSTICO COM SUCESSO	DEFER	Diagnosticos	DEFERIMENTO

12

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

Versão: 3.8.5.5 (Batch) 14/08/2017 - 17:17:22

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:

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

### Atualizar Tipo Retorno da OS\_Referida

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

Código do Tipo de Retorno:	3
Descrição:*	SERVICO ERRADO
Abreviatura:	SER.ERR.
Referência do Tipo de Serviço:*	Diagnosticos ▼
Indicador de Deferimento:*	<input type="radio"/> Deferido <input checked="" type="radio"/> Indeferido
Indicador de Troca de Serviço:*	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
Código da Situação:	<input checked="" type="radio"/> Pendente <input type="radio"/> Encerrada <input type="radio"/> Nulo
Motivo de Encerramento do Atendimento:	▼
Indicador de Uso:*	<input checked="" type="radio"/> Ativos <input type="radio"/> Inativos

\* Campos obrigatórios

Versão: 3.8.5.5 (Batch) 14/08/2017 - 17:17:22

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 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.*

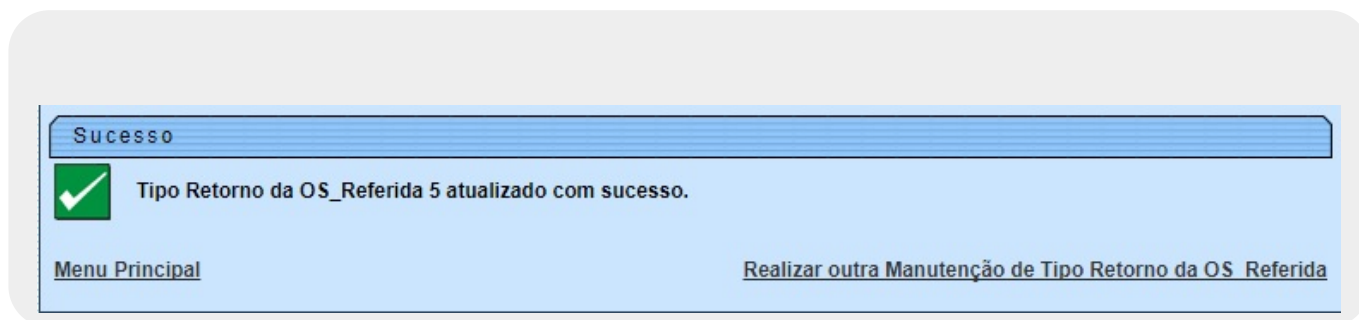
- Atualização realizada por outro usuário:

- 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> .
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 <i>ATIVO</i> ; caso contrário, será exibida a mensagem: <i>Existe mais de um indicador de deferimento com situação de deferido para a mesma referência do tipo de serviço informado</i> .
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>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
<a href="#">Limpar</a>	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo do campo na tela.

Botão	Descrição da Funcionalidade
<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.

## 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=1504099105](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter_retorno_da_os_referida&rev=1504099105)

Last update: 31/08/2017 01:11

