Gerar Ordem de Serviço

A seguir veremos os procedimentos necessários para a geração de uma ordem de serviço, que pode ter a seguinte origem:

- **Consultar Registro de Atendimento**;
- **Inserir Registro de Atendimento**.

O sistema permite a geração de ordens de serviço, automaticamente, através das opções:

- **Inserir Registro de Atendimento**;
- **Encerrar Ordem de Serviço**;
- **Manter Ordem de Serviço**
- Tela de sucesso de **Inserir Registro de Atendimento**

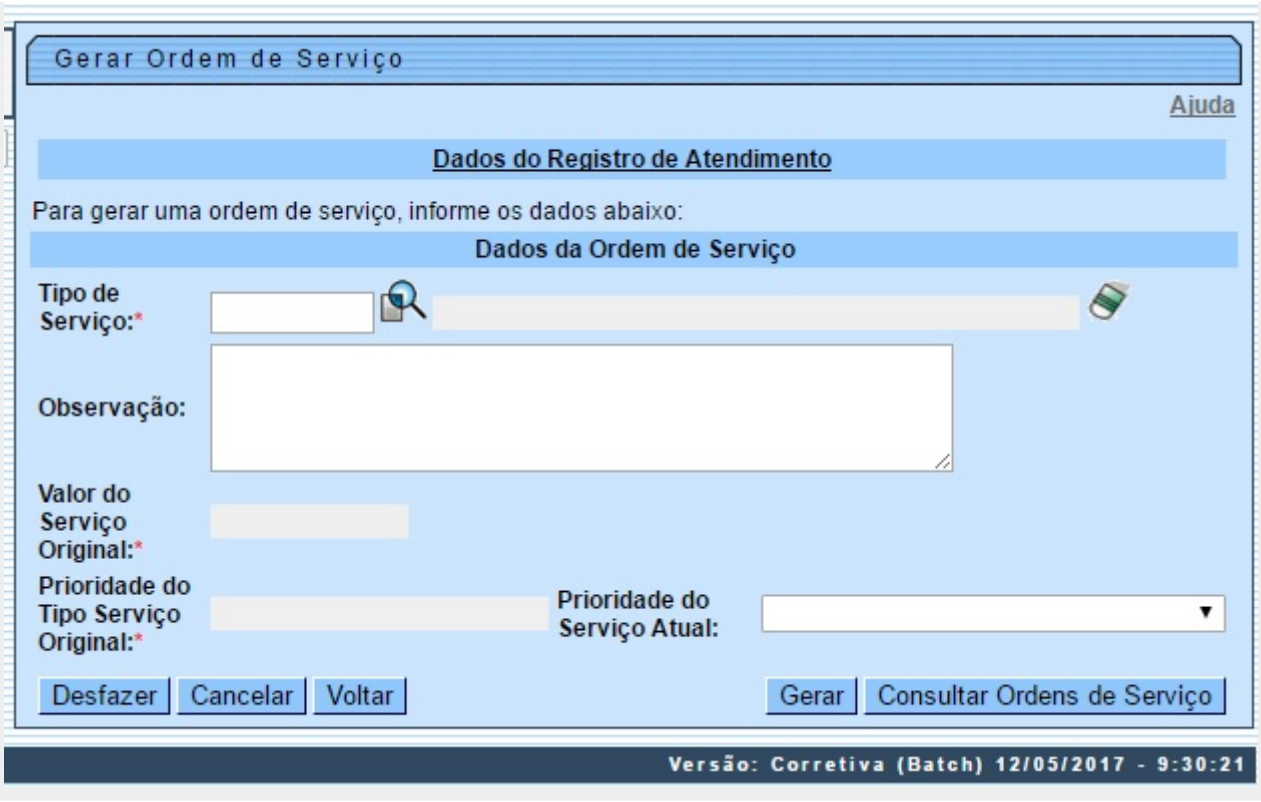
Vamos ver, agora, a ajuda para a opção **Gerar Ordem de Serviço**, quando acionada a partir das seguintes origens:

- **Consultar Registro de Atendimento**;
- Tela de sucesso de **Inserir Registro de Atendimento**.

Feito isso, o sistema acessa a tela a seguir:

Observação

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



A tela acima recebe como parâmetro o **Registro de Atendimento**, para o qual, se deseja gerar a *Ordem de Serviço*.
O sistema apresenta um *link*, denominado **Dados do Registro de Atendimento** que, ao ser clicado, expandirá a tela, apresentando os dados do **Registro de Atendimento** para o qual se deseja gerar a *Ordem de Serviço*:

Observação

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

Gerar Ordem de Serviço
Ajuda
Dados do Registro de Atendimento
Número do RA: 3713095 Situação do RA: PENDENTE
Tipo de Solicitação: 202 FISCALIZACAO
Especificação: 1068 FISCALIZACAO DE RAMAL NAO CADASTRADO DE ES
Meio de Solicitação: BALCAO
Matrícula do Imóvel: 25920 563.001.280.0270.000
Data e Hora do Atendimento:
Data Prevista:
Data da Encerramento:
Motivo do Encerramento:
Cliente Solicitante: 7903 CLOTILDE ANDRADE
Unidade Solicitante:
Nome do Solicitante:
Endereço da Ocorrência: AVENIDA CARVALHO - - CENTRO
Ponto de Referência:
Bairro:
Área do Bairro:
Local/Setor/Quadra: 563 / 407 / 30404
Divisão de Esgoto:
Unidade de Atendimento: 7101 ESCRITORIO LOCAL DE ASSU
Unidade Atual: 7101 ESCRITORIO LOCAL DE ASSU
Para gerar uma ordem de serviço, informe os dados abaixo:
Dados da Ordem de Serviço
Tipo de Serviço:*
Observação:
Valor do Serviço Original:*
Prioridade do Tipo Serviço Original:*
Prioridade do Serviço Atual:
Desfazer
Cancelar
Voltar
Gerar
Consultar Ordens de Serviço
Versão: Corretiva (Batch) 09/05/2017 - 9:30:16

Ao clicar, novamente, no *link* o sistema omitirá a consulta aos dados do **Registro de Atendimento**, e assim sucessivamente.

Você deverá informar os dados da *Ordem de Serviço* e clicar no botão

para solicitar ao sistema a efetivação da geração da **Ordem de Serviço**.
O sistema coloca à sua disposição o botão para, caso deseje, você consulte as *Ordens de Serviço* já existentes para o **Registro de Atendimento**. Ao ser acionado, ativará a tela **Consultar O.S. do Registro de Atendimento**, com a relação das *Ordens de Serviço* existentes para o **Registro de Atendimento**.
Por solicitação da **CAERN**, a funcionalidade de **Gerar Ordem de Serviço** foi alterada para que, na geração de uma ordem de serviço associada a um registro de atendimento (RA), o sistema calcule a data de validade e a atualize na tabela de ordem de serviço. Caso a quantidade de dias não esteja informado, o sistema deverá deixar a data sem informação. A data de validade da ordem de serviço corresponde à data de sua emissão, mais o número determinado de dias para a validade do serviço, observando se a contagem do prazo de validade deve ser realizada em dias **ÚTEIS** ou **CORRIDOS**. Essas informações são inseridas na funcionalidade **Inserir Tipo de Serviço**, e podem ser atualizadas na **Manter Tipo de Serviço**.
Por solicitação da **Compesa**, a funcionalidade de **Gerar Ordem de Serviço** foi alterada para que, quando uma ordem de serviço for gerada, associada a um tipo de serviço com o indicador de intervenção no abastecimento e com imóvel associado, o sistema cria uma intervenção no calendário da área de abastecimento do imóvel, referido na ordem de serviço. Essa intervenção terá uma observação, registrando que a mesma foi criada através de uma ordem de serviço. A data inicial prevista para a intervenção será a data corrente, e a data final prevista será calculada a partir da quantidade de horas definida no tipo de serviço e da hora corrente.

Validações

O sistema efetuará validações em três momentos:

- Antes de solicitar os dados para gerar a Ordem de Serviço:
  - A Especificação do Registro de Atendimento deve permitir a geração de Ordem de Serviço;
  - O Registro de Atendimento não pode estar Encerrado;
  - O Registro de Atendimento deve estar na Unidade Organizacional em que foi aberto;
  - Caso existam Ordens de Serviço pendentes para o Registro de Atendimento, o sistema apresentará uma mensagem de alerta.
- Durante o preenchimento dos campos:
  - Veja no item Preenchimento dos Campos.
- Após acionar o botão Gerar:
  - Verificará se os campos obrigatórios foram preenchidos.
- Validar Registro de Atendimento:
- Caso o registro de atendimento seja recebido e a especificação associada ao mesmo não permita geração de ordem de serviço, será exibida a mensagem Especificação da Solicitação do Registro de Atendimento « xxxxxx do registro de atendimento » não permite geração de ordem de serviço;
- Caso o registro de atendimento seja informado e a situação do mesmo esteja encerrado, será exibida a mensagem Situação do Registro de Atendimento « xxxxx do registro de atendimento » é « descrição da situação » e não permite geração de ordem de serviço.
- Validar Tipo de Serviço:
  - Caso o código do tipo de serviço informado não exista no sistema com indicador de uso igual a *Ativo*, será exibida a mensagem *Serviço Tipo não Parametrizado*.
  - Caso já exista ordem de serviço para o registro de atendimento informado com o mesmo tipo de serviço selecionado/informado na situação diferente de encerrada/executada, será exibida a mensagem *Já existe ordem de serviço « número da ordem de serviço » com este tipo de serviço « descrição do tipo de serviço » para este registro de atendimento « número do registro de atendimento »*.
- Validar Ordem de Serviço:
  - Caso o código da ordem de serviço informado não exista no sistema, associado ao registro de atendimento informado, será exibida a mensagem *Ordem de Serviço inexistente*.
  - Caso o tipo de serviço de referência esteja informado e o tipo de serviço da ordem de serviço não tenha valor igual ao serviço de referência informado, será exibida a mensagem *Tipo de Serviço da Ordem de Serviço informada não está compatível com o tipo de serviço de referência « descrição do tipo de serviço de referência »*.
  - Caso a situação da ordem de serviço informada como referência não esteja na situação definida no serviço tipo de referência, será exibida a mensagem *Tipo de Serviço da Ordem de Serviço de referência informada não está compatível com o tipo de serviço de referência « descrição do tipo de serviço de referência »*.
- Validar Valor do Serviço:
  - Caso o valor informado não seja numérico, positivo e maior que zeros, será exibida a mensagem *Valor do Serviço deve ter números decimais positivos*.
- Verificar preenchimento dos campos:
  - Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário à confirmação da efetivação da ligação de água, será exibida a mensagem *Informe « nome do campo que não foi preenchido ou selecionado »*.
- Verificar 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, exibe a mensagem *Geração da Ordem de Serviço « xxxx da ordem de serviço gerada » para o Registro de Atendimento número « número do registro de atendimento » gerado com sucesso*.
- Alertar Existência Ordem de Serviço:
  - Caso existam ordens de serviço pendentes para o registro de atendimento informado, caso o mesmo tenha sido informado, será exibida o alerta *Existe(m) Ordem(ns) de Serviço pendentes associadas ao Registro de Atendimento*.
- Verificar Existência de Unidade Correspondente à Localidade:
  - Caso não exista unidade correspondente à localidade do imóvel do documento de cobrança, será exibida a mensagem *Não existe unidade correspondente à localidade « XXXXXX » do documento de cobrança. Erro grave. Entre em contato com o analista responsável pelo sistema*.
- Verificar Existência de Unidade Correspondente à Empresa:
  - Caso não exista unidade correspondente à empresa da ordem de serviço seletiva, será exibida a mensagem *Não existe unidade correspondente à empresa da ordem de serviço seletiva. Erro grave. Entre em contato com o analista responsável pelo sistema*.
- Verificar Existência de Mais de Uma Unidade Correspondente à Empresa:
  - Caso exista mais de uma unidade correspondente à empresa da ordem de serviço seletiva, será exibida a mensagem *Existe mais de unidade correspondente à empresa da ordem de serviço seletiva. Erro grave. Entre em contato com o analista responsável pelo sistema*.

Tela de Sucesso

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão Gerar e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela.
O sistema efetuará a geração da Ordem de Serviço, e apresentará a mensagem abaixo, quando a geração da Ordem de Serviço tiver sido realizada com sucesso.
Geração da Ordem de Serviço (número da Ordem de Serviço) para o Registro de Atendimento número (número do Registro de Atendimento) efetuada com sucesso.
O sistema apresentará duas opções após a geração da Ordem de Serviço. Escolha a opção desejada clicando em algum dos *links* existentes na tela de sucesso:

- Menu Principal - Para ir para a tela principal do sistema.
- Voltar - Para voltar para a tela anterior (Consultar Registro de Atendimento).
- Este *link* não será apresentado, caso a origem da chamada tenha sido a partir do *link* existente na tela de sucesso da opção **Inserir Registro de Atendimento**.

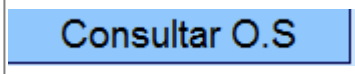
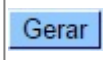
Preenchimento dos campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo de Serviço(*)	Campo obrigatório - Informe, ou selecione o Tipo do Serviço da Ordem de Serviço. Caso a Especificação do Registro de Atendimento tenha uma coleção de Tipos de Serviço para geração de Ordem de Serviço, você deverá selecionar o Tipo de Serviço a partir da lista apresentada. Caso contrário, você deverá informar o código de um Tipo de Serviço, e teclar Enter, ou clicar no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível **Pesquisar Tipo de Serviço** cadastrados. Após a informação do código de um Tipo de Serviço, ou da seleção de um Tipo de Serviço na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição do Tipo de Serviço no campo correspondente. Para limpar o campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.

Campo	Orientações para Preenchimento
Ordem de Serviço de Referência	Informe, ou selecione a Ordem de Serviço de Referência para o Tipo de Serviço. Este campo só será apresentado caso ocorra uma das situações relacionadas abaixo: O Tipo de Serviço informado exija um Tipo de Serviço de Referência, que exige uma Ordem de Serviço de Referência, Exemplo: Tipo de Serviço = ????? Tipo de Serviço de Referência = ????? Neste caso, obrigatoriamente, você deverá informar uma Ordem de Serviço de Referência; O Tipo de Serviço informado exija um Tipo de Serviço de Referência, que não exige uma Ordem de Serviço de Referência, mas não tem um Tipo de Serviço de Referência informado, Exemplo: - Tipo de Serviço = ????? - Tipo de Serviço de Referência = ????? - Neste caso, opcionalmente, você deverá informar uma Ordem de Serviço de Referência; Você deverá informar o código de um Tipo de Serviço, e teclar Enter, ou clicar no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível **Pesquisar Tipo de Serviço** cadastrados. Após a informação do código de um Tipo de Serviço, ou da seleção de um Tipo de Serviço na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição do Tipo de Serviço no campo correspondente. Para limpar o campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
Tipo de Serviço de Referência	Informe, selecione, ou, apenas, confirme o Tipo de Serviço de Referência para o Tipo de Serviço informado. Este campo só será apresentado caso ocorra uma das situações relacionadas abaixo: * O Tipo de Serviço informado exija um Tipo de Serviço de Referência específico, e não exija uma Ordem de Serviço de Referência, Exemplo: Tipo de Serviço = ????? Tipo de Serviço de Referência = ????? - Neste caso o sistema apresentará o Tipo de Serviço de Referência associado, e não permitirá que seja alterado. O Tipo de Serviço informado exija um Tipo de Serviço de Referência, não exija uma Ordem de Serviço de Referência, mas não tem um Tipo de Serviço de Referência específico, Exemplo: Tipo de Serviço = ????? Tipo de Serviço de Referência = ????? Neste caso, opcionalmente, você deverá informar um Tipo de Serviço de Referência; Caso a Especificação do Registro de Atendimento tenha uma coleção de Tipos de Serviço para geração de Ordem de Serviço, você deverá selecionar o Tipo de Serviço a partir da lista apresentada. Caso contrário, você deverá informar o código de um Tipo de Serviço de Referência, e teclar Enter, ou clicar no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível pesquisar os **Pesquisar Tipo de Serviço de Referência** cadastrados. Após a informação do código de um Tipo de Serviço de Referência, ou da seleção de um Tipo de Serviço de Referência na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição do Tipo de Serviço de Referência no campo correspondente. Para limpar o campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
Observação	Informe uma observação para a geração da Ordem de Serviço com, no máximo, 200 (duzentos) caracteres.

Campo	Orientações para Preenchimento
Valor do Serviço Original	Este campo será preenchido com o valor original do serviço, após o preenchimento do campo Tipo de Serviço, e não pode ser alterado.
Prioridade do Serviço Original	Este campo será preenchido com o valor da prioridade original do serviço, após o preechimento do campo Tipo de Serviço, e não pode ser alterado.
Prioridade do Serviço Atual	Você poderá modificar a prioridade original, selecionando uma nova prioridade na lista apresentada ao lado do campo.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para ativar a funcionalidade **Pesquisar Tipo de Serviço**. Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código do *Tipo de Serviço* que deseja informar.
	Utilize este botão para limpar as informações existentes relacionadas ao campo *Tipo de Serviço*.
	Utilize este botão para voltar para a tela **Consultar Registro de Atendimento**, dependendo da origem da chamada. Este botão não será apresentado, caso a origem da chamada tenha sido a partir do *link* existente na tela de sucesso da opção **Inserir Registro de Atendimento**.
	Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.
	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre, sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
	Utilize este botão para consultar as Ordens de Serviço existentes para o Registro de Atendimento.
	Utilize este botão para solicitar ao sistema a efetivação da geração da Ordem de Serviço. Ao ser acionado o sistema irá efetuar um conjunto de validações para verificar se a tramitação esta sendo realizada corretamente.

Referências

Inserir Tipo de Serviço

Manter Tipo de Serviço

Termos Principais

Serviço

Ordem de Serviço

Registro de Atendimento

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:gerar_ordem_de_servico&rev=1494616218

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