



# 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.**

Gerar Ordem de Serviço Ajuda

**Dados do Registro de Atendimento**

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:

Versão: Corretiva (Batch) 12/05/2017 - 9:30:21

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

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




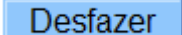
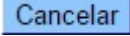


Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo de Serviço(*)	<p>Campo obrigatório - Informe, ou selecione o Tipo do Serviço da Ordem de Serviço. Caso a Especificação do Registro de Atendimento tenha uma coleção de Tipos de Serviço para geração de Ordem de Serviço, você deverá selecionar o Tipo de Serviço 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 <b>Pesquisar Tipo de Serviço</b> 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.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>

Campo	Orientações para Preenchimento
Ordem de Serviço de Referência	<p>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:</p> <p>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;</p> <p>O Tipo de Serviço informado exija um Tipo de Serviço de Referência, que não exige uma Ordem 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;</p> <p>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 <b>Pesquisar Tipo de Serviço</b> 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.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Tipo de Serviço de Referência	<p>Informe, selecione, ou, apenas, confirme o Tipo de Serviço de Referência para o Tipo de Serviço informado.</p> <p>Este campo só será apresentado caso ocorra uma das situações relacionadas abaixo:</p> <p>* 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.</p> <p>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;</p> <p>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 <b>Pesquisar Tipo de Serviço de Referência</b> cadastrados.</p> <p>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.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Observação	Informe uma observação para a geração da Ordem de Serviço com, no máximo, 200 (duzentos) caracteres.



<b>Campo</b>	<b>Orientações para Preenchimento</b>
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 preenchimento 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

<b>Botão</b>	<b>Descrição da Funcionalidade</b>
	Utilize este botão para ativar a funcionalidade <b>Pesquisar Tipo de Serviço</b> . Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código do <i>Tipo de Serviço</i> que deseja informar.
	Utilize este botão para limpar as informações existentes relacionadas ao campo <i>Tipo de Serviço</i> .
	Utilize este botão para voltar para a tela <b>Consultar Registro de Atendimento</b> , dependendo da origem da chamada. Este botão não será apresentado, caso a origem da chamada tenha sido a partir do <i>link</i> existente na tela de sucesso da opção <b>Inserir Registro de Atendimento</b> .
	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=1494616448](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:gerar_ordem_de_servico&rev=1494616448)

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

