Gerar Ordem de Serviço

A seguir veremos os procedimentos necessários para a geração de uma ordem de serviço, que pode ter a seguinte origem:
1.
Consultar Registro de Atendimento;
2.
Inserir Registro de Atendimento.

O sistema permite a geração de ordens de serviço, automaticamente, através das opções:
1.
Inserir Registro de Atendimento;
2.
Encerrar Ordem de Serviço;
3.
Manter Ordem de Serviço;
4.
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:
1.
Consultar Registro de Atendimento;
2.
Tela de sucesso de **Inserir Registro de Atendimento**.
Feito isso, o sistema acessa a tela abaixo. Para a **CAGEPA**, a tela vem acrescida de um botão, através do qual é possível fazer a integração do **GSAN** com o sistema **SIGO**, conforme exemplo **AQUI**.

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 quadro **Número de Reserva de Material SAP** pode ser preenchido durante a geração, através do botão Adicionar. Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**.
O sistema apresenta um *link*, denominado **Dados do Registro de Atendimento** que, ao ser clicado, expandirá a tela, apresentando apenas para consulta 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

Dados do Registro de Atendimento

Número do RA:	7363322	Situação do RA: PENDENTE
Tipo de Solicitação:	702	SOLICITACOES DE ESGOTO
Especificação:	737	REATERRO DE VALA - ESGOTO
Meio de Solicitação:	INTERNO	
Matrícula do Imóvel:	824690	001.054.446.0295.000
Data e Hora do Atendimento:		
Data Prevista:		
Data da Encerramento:		
Motivo do Encerramento:		
Cliente Solicitante:	4923065	SEBASTIAO VALENTE ALVES
Unidade Solicitante:		
Nome do Solicitante:		
Endereço da Ocorrência:	RUA 133 - 31 - ;QD255 M.E.: 31 - C.NOVA	
Ponto de Referência:	TESTE PONTO DE REFERENCIA ... TESTE PONTO DE REFERENC	
Bairro:		
Área do Bairro:		
Local/Setor/Quadra:	1	/ 54 / 9222
Divisão de Esgoto:	1	DIVISAO ESGOTO
Unidade de Atendimento:	54	REDES DE AGUA
Unidade Atual:	54	REDES DE AGUA

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:

Número de Reserva de Material SAP:

Números de Reserva de Material SAP: Adicionar

Remover	Número de Reserva de Material SAP
X	12345
X	12344

Desfazer Cancelar Voltar Gerar Consultar Ordens de Serviço

00:00 Aplicação: OS_Eletronica_Entrega_03 - 13/06/2018 - 10:26:09

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 Gerar 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 ela 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 sua especificação associada 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 sua situação esteja igual a *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, 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

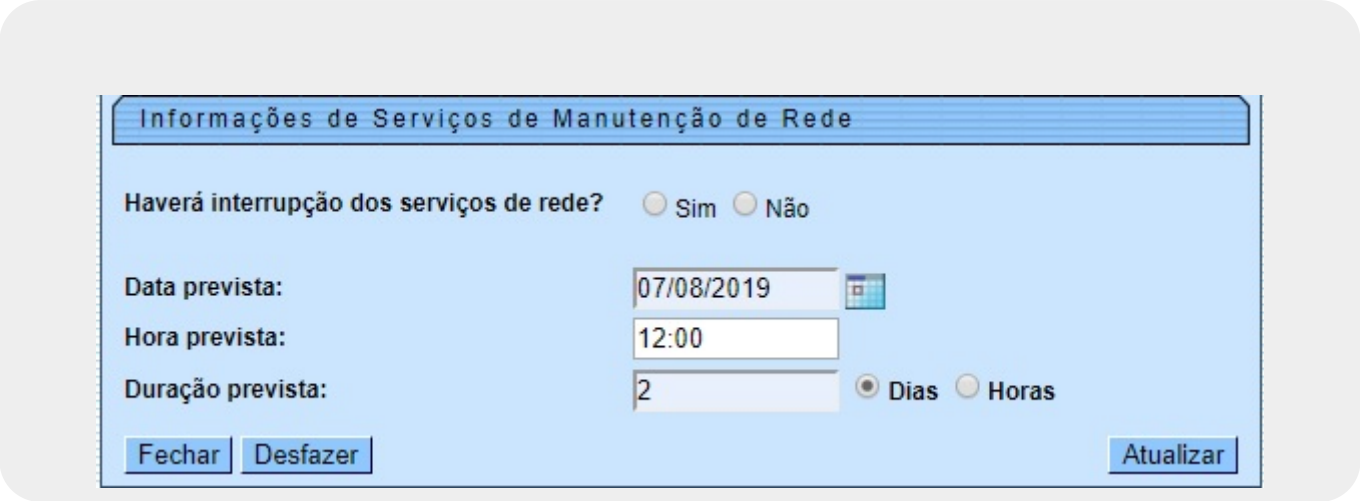
A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão Gerar e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela.
O sistema efetuará a geração da Ordem de Serviço, e apresentará a mensagem abaixo, quando a geração da Ordem de Serviço tiver sido realizada com sucesso.
Geração da Ordem 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**.

Gerar Ordem de Serviço CAGEPA

Para a **CAGEPA**, a tela de **Gerar Ordem de Serviço** é visualizada com um botão novo:

Esse botão é o Informar Dados Manutenção de Rede. Ele é visualizado para a **CAGEPA**, que está parametrizada para registrar dados de manutenção da rede, fazendo a integração do **GSAN** com o sistema **SIGO**, utilizado pela **CAGEPA** para tratar de serviços relacionados à manutenção de rede de água. Caso o **Tipo de serviço** *associado* ao tipo de especificação do registro de atendimento que abriu a ordem de serviço que está sendo gerada tenha indicação de manutenção de rede (no exemplo acima, **Instalação de Registro de Rede**), a funcionalidade exibe o botão Informar Dados Manutenção de Rede para atualizar os dados de manutenção da rede.
Clicando nele, é possível atualizar as informações sobre a interrupção de serviços de Rede durante a execução do serviço: data prevista de execução, hora e o prazo previsto de duração, selecionando se é prazo em *dias* ou *horas*. Feito isso, clique em Atualizar. O sistema envia para o sistema **SIGO**, através de *webservice*, atualizando os dados informados em base própria, para ser usada no envio das informações para o sistema **SIGO** e para a programação do serviço no **GSANAS**.



Preenchimento dos campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo de Serviço	Campo obrigatório. Informe, ou selecione o *Tipo do Serviço* da Ordem de Serviço. **Regra associada**: Caso a Especificação do Registro de Atendimento tenha uma coleção de *Tipos de Serviço* para geração de Ordem de Serviço, selecione o Tipo de Serviço a partir da lista apresentada. Caso contrário, informe o código de um Tipo de Serviço, e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso, será apresentada uma tela de popup, onde é 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 apresenta a descrição do Tipo de Serviço no campo correspondente. Para limpar o campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. 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, o sistema exibe mensagem de crítica correspondente. Caso a funcionalidade tenha sido chamada automaticamente pela funcionalidade de **Inserir Registro de Atendimento** e o grupo da solicitação do registro de atendimento esteja associado ao grupo Operacional, o sistema informa o tipo de serviço da *Ordem de Serviço* para geração automática do serviço tipo que tenha um serviço tipo de referência com indicativo de diagnóstico e não tenha serviço tipo associado. Caso a especificação do tipo de solicitação do registro de atendimento tenha uma coleção de tipos de serviço possíveis para geração de ordem de serviço, você deve selecionar obrigatoriamente um e somente um tipo dos tipos de serviço associado à especificação do tipo da solicitação do registro de atendimento. Caso esta funcionalidade tenha sido chamada pela funcionalidade **Gerar Atividade de Ação de Cobrança** ou pela funcionalidade **Emitir Ordem de Serviço Seletiva**, o sistema recebe o código do tipo de serviço e não valida se o este tiver serviço de referência. Caso, o Tipo de Serviço selecionado/informado/recebido tenha um tipo de serviço de referência e caso o indicador da existência da ordem de serviço de referência seja **SIM**, você deve selecionar/informar opcionalmente (alterar para obrigatoriamente) uma ordem de serviço. Caso o indicador da existência da ordem de serviço de referência seja **NÃO** e o serviço tipo de referência esteja informado, o sistema exibe o código e a descrição do tipo de serviço recebido, não permitindo alterar.
Observação	Informe uma observação para a geração da Ordem de Serviço com, no máximo, 200 (duzentos) caracteres.

Campo	Orientações para Preenchimento
Ordem de Serviço de Referência	Informe, ou selecione a Ordem de Serviço de Referência para o Tipo de Serviço. **Regra associada**: Este campo só é apresentado caso ocorra uma das situações relacionadas: 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 deve 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 deve informar uma Ordem de Serviço de Referência. Você deve 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. **Regra associada**: Este campo só é apresentado caso ocorra uma das situações relacionadas: 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 apresenta o Tipo de Serviço de Referência associado, e não permite 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 deve 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 deve selecionar o Tipo de Serviço a partir da lista apresentada. Caso contrário, você deve 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.
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.

Campo	Orientações para Preenchimento
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 pode modificar a prioridade original, selecionando uma nova prioridade na lista apresentada ao lado do campo.
Número de Reserva de Material SAP	Campo que pode ser preenchido durante a geração com até dez dígitos, informando o código do sistema **SAP** e o acrescentando ao quadro de mesmo nome, através do botão Adicionar.

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*.
Voltar	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**.
Desfazer	Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.
Cancelar	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre, sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
Consultar Ordens de Serviço	Utilize este botão para consultar as Ordens de Serviço existentes para o Registro de Atendimento.
Gerar	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 está sendo realizada corretamente.

Referências

Gerar Ordem de Serviço

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=1565370208

Last update: **09/08/2019 17:03**