



# Inserir Retorno da OS Referida

O objetivo desta funcionalidade é permitir a inclusão de um 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 > Inserir Retorno da Ordem de Serviço Referida**.

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.**

Gsan -> Atendimento ao Publico -> Ordem de Serviço -> Inserir Retorno da OS Referida

### Inserir Tipo Retorno da Ordem de Serviço Referida

Para adicionar o tipo de retorno, informe os dados abaixo:

Descrição:\*

Abreviatura:

Referência do Tipo de Serviço:\*

Indicador de Deferimento:\*  Deferido  Indeferido

Indicador de Troca de Serviço:\*  Sim  Não

Código da Situação:  Pendente  Encerrada

Motivo de Encerramento do Atendimento:

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

Agora, informe os campos necessários para realizar a inclusão da ordem de serviço referida, conforme instruções para preenchimento dos campos **AQUI**. Em seguida, clique no botão **Inserir**. O sistema executa 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*.

## Preenchimento dos Campos

<b>Campo</b>	<b>Orientações para Preenchimento</b>
Descrição	Campo obrigatório. Informe por extenso a descrição do tipo de retorno da ordem referida, com no máximo 50 (cinquenta) caracteres.
Abreviatura	Informe por extenso a descrição abreviada do tipo de retorno da ordem 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	<p>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 ATIVO; 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></p> <p><b>Regra associada:</b> caso o indicador de deferimento esteja preenchido com NÃO, o indicador de execução do motivo de encerramento informado deverá estar com NÃO; caso contrário, o sistema exibe a mensagem de crítica, informando incompatibilidade.</p> <p>Apenas uma das descrições dos tipos de retorno da ordem de serviço referida, por <i>referência do tipo de serviço</i> cujo identificador de uso esteja ATIVO, pode ter este indicador com o valor UM; o restante deve possuir o valor igual a DOIS; caso contrário, o sistema exibe a mensagem de crítica: <i>Existe mais de um indicador de deferimento com situação de deferido para a mesma referência do tipo de serviço informado.</i></p> <p>Caso o indicador de deferimento esteja marcado como <i>deferido</i>, o indicador da troca de serviço deve estar marcado com NÃO; caso contrário, o sistema exibe uma mensagem de crítica.</p>
Indicador de Troca de Serviço	Campo obrigatório. <b>Regra associada:</b> 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> .

## Funcionalidade dos Botões

<b>Botão</b>	<b>Descrição da Funcionalidade</b>
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.
Inserir	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a inserção dos dados na base de dados.

## Referências

[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:inserir\\_retorno\\_da\\_os\\_referida](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir_retorno_da_os_referida)

Last update: **29/08/2018 17:55**

