



Inserir Retorno da OS Referida

O objetivo desta funcionalidade é permitir a inclusão de um tipo de retorno da OS Referida, podendo ser acessada no caminho [GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Inserir Retorno da OS Referida](#).

Informe os campos necessários para realizar a inclusão da OS referida, conforme instruções para preenchimento dos campos, e clique no botão [Inserir](#).

Verificar existência de dados

- Caso não exista a tabela na base de dados, será exibida a mensagem “Tabela «nome da tabela» inexistente” e cancela a operação.
- Caso a tabela esteja sem dados, será exibida a mensagem “Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção” e cancela a operação.

Solicita 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.

Valida 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, será exibida a mensagem “Motivo de encerramento do atendimento incompatível com o indicador de deferimento informado”.

Verifica preenchimento dos campos

- Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário à inclusão do tipo de retorno da OS Referida, será exibida a mensagem “Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado»”.

Valida indicador de deferimento

- Apenas uma das descrições dos tipos de retorno da OS referida, por referência do tipo de serviço cujo identificador de uso esteja ATIVO, pode ter este indicador com o valor UM, o resto possui o valor igual a DOIS, caso contrário, será exibida a mensagem “Existe mais de um indicador de deferimento com situação de deferido para a mesma referência do tipo de serviço informado”.

Valida indicador do deferimento x indicador de troca de serviço

- Caso o indicador de deferimento estiver marcado como deferido, o indicador da troca de serviço deve estar marcado com “Não”, caso contrário, será 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, será 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”.

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> 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:

Desfazer **Cancelar** **Inserir**

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Descrição(*)	Campo obrigatório - Informe a Descrição do tipo de retorno da OS referida, com no máximo 50 (cinquenta) caracteres.
Abreviatura	Informe 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 disponibilizada pelo sistema, cujo indicador de uso esteja “Ativo”.
Indicador de Deferimento(*)	Campo obrigatório - 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 “Existe mais de um indicador de deferimento com situação de deferido para a mesma referência do tipo de serviço informado”.
Indicador de Troca de Serviço(*)	Campo obrigatório - Caso o indicador de deferimento esteja marcado como “Deferido”, o “Indicador da Troca de Serviço” deve ser marcado com “Não”, caso contrário, será exibida a mensagem “Indicador de troca de serviço incompatível com o indicador do deferimento informado”.

Campo	Orientações para Preenchimento
Código da Situação	O código da situação indica o tipo de retorno que está sendo cadastrado, que pode ser: "Pendente" ou "Encerrada".
Motivo de Encerramento do Atendimento	Selecione uma das opções disponibilizada pelo sistema, cujo indicador de uso esteja "Ativo".

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
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 nas bases de dados.

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&rev=1429128888

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

