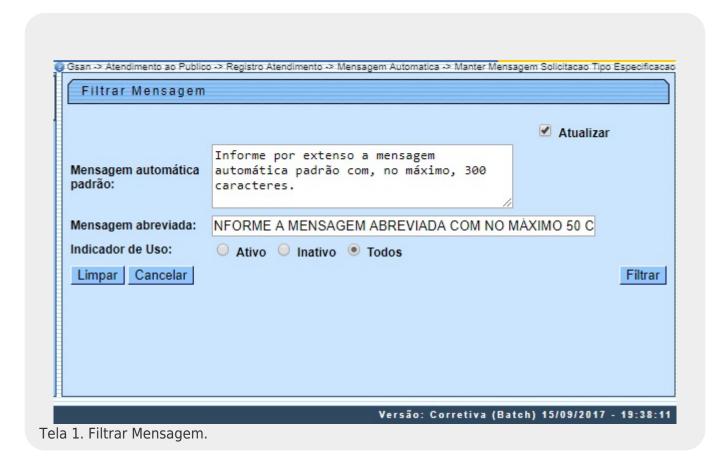


Manter Mensagem Solicitação Tipo Especificação

Esta opção do sistema permite alterar ou excluir uma mensagem automática padrão para emissão do RA (Registro de Atendimento). A funcionalidade pode ser acessada através do caminho GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Mensagem Automática > Manter Mensagem Solicitação Tipo Especificação.

Feito isso, o sistema visualiza a tela abaixo:



Informe por extenso a mensagem padrão ou abreviada e clique em Filtrar. O sistema realiza algumas consistências:

1.

Verificar preenchimento dos campos:

1.

Caso o usuário não informe o campo **Mensagem Automática Padrão para RA**, o sistema exibe a mensagem **Informe o campo de Mensagem** e retorna para o passo correspondente no fluxo secundário.

2.

Atualização realizada por outro usuário:

1

Caso o usuário esteja tentando atualizar uma mensagem automática que já tenha sido atualizada durante a manutenção corrente, o sistema exibe a mensagem **Essa Mensagem Automática foi atualizada por outro usuário. Realize uma nova atualização**.

3.

Mensagem Automática possui vínculos no sistema:

1.

Caso o usuário tenha selecionado uma mensagem automática que possua outros vínculos no sistema (exemplo: Tipo de Solicitação com Especificação *versus* Mensagem Automática), o sistema deverá exibir a mensagem **Não é possível excluir a(s) mensagem(ns) selecionada(s) devido a vínculos com outras informações**.

4.

Verificar sucesso da transação:

1.

Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, o sistema exibe a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, exibe a mensagem **«descrição da função» efetuada com sucesso**. Em qualquer caso, retorna para o fluxo principal.

Caso nenhum campo seja preenchido, ao clicar no botão Filtrar o sistema visualiza uma tela com todas as mensagens disponíveis:



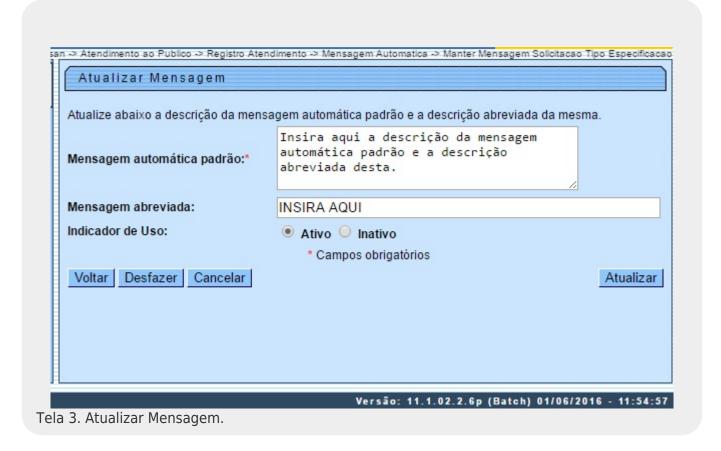
Tela 2. Manter Mensagem.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 04/11/2025 15:37

Passe o mouse sobre o *link* da mensagem para ler sua descrição. Caso queira remover alguma, marque o box correspondente na coluna **Todos** e clique em **Remover**.

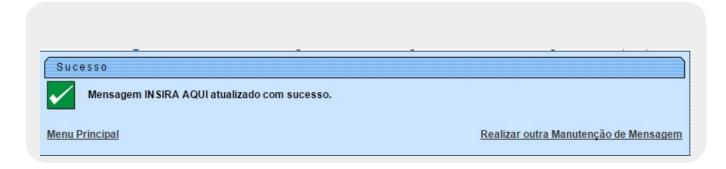
Caso queira imprimir a lista de clientes e suas respectivas mensagens automáticas, clique no ícone

. Caso queira apenas atualizar alguma mensagem, clique no *link* selecionado. O sistema acessa a tela a seguir:



Efetue as alterações necessárias e clique em Atualizar

Tela de Sucesso



Relatório Gerado na Funcionalidade

	Mensagens Tipo Solici	tação Especificação	PAG 1/1 02/06/2016 10:40:31
Código	Mensagem Abreviada	Mensagem Descrição	
3	AGUA E VIDA	A agua e vida. Preserve a natureza	
4	EXECUCAO DEPENDE DE VIABILIDADE TECNICA	A execucao da ligacao depende da vi apos o cadastro. A reposicao do rev parede e calcada ficara a cargo do ANOTAR: LOCAL DO RAMAL, MATERIAL, I	vestimento da cliente. Numerar o
26	SUPRESSÃO	PROFUNDIDADE, ONDE FICOU CAPEADO - NO COMERCIAL.	
1	CADASTRO OVERLAY	ATUALIZAR CADASTRO, OVERLAY, PARA A	
2	CADASTRO	ATUALIZAR DADOS CADASTRAIS DO IMOVI Cliente que apos a visita, deve cor de atendimento.	
49	CONTA AGUA	CLIENTE RECLAMA DO TIPO/VALOR DE SE CONTA	ERVICO COBRADO NA
48	CONTA AGUA	CLIENTE RECLAMA DO VALOR ALTERADO, E/OU CADASTRO, POSSIVEL VAZAMENTO	VERIFICAR LEITURA
50	ESGOTO	CLIENTE RECLAMA DO VALOR DE ESGOTO AVALIAR CONSUMO	EM SUA CONTA,
6	VAZAMENTO CAVALETE	CORRIGIR O VAZAMENTO NO RAMAL, ANO PASSOU PELO HID.	
47	VAZAMENTO REDE	CORRIGIR VAZAMENTO DE AGUA NA RUA - ANOTAR: DIAMETRO, MATERIAL, LOCALIZ PROFUNDIDADE DA REDE	

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Mensagem automática padrão	Campo obrigatório. Informe por extenso e sem caracteres especiais (acentos, cedilhas, etc.) a mensagem automática padrão com, no máximo, 300 caracteres.
Mensagem abreviada	Informe a mensagem abreviada com no máximo 50 caracteres sem caracteres especiais (acentos, cedilhas, etc.).
Indicador de Uso	Selecione entre Ativo , Inativo ou Todos .

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade	
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema apaga todos os conteúdos do campo (Tela 1).	
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela de menu principal (Tela 1).	
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema filtra as mensagens conforme os dados informados na pesquisa (Tela 1).	
Remover	Ao clicar neste botão, o sistema remove a mensagem automática selecionada (Tela 2).	

https://www.gsan.com.br/ Printed on 04/11/2025 15:37

Botão	Descrição da Funcionalidade	
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna para a tela de filtro (Tela 2).	
3	Ao clicar neste botão, o sistema imprime relatório com a lista de clientes (Tela 2).	
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna para a tela de filtro (Tela 3).	
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema apaga todos os conteúdos do campo (Tela 3).	
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna para o menu principal (Tela 3).	
Atualizar	Ao clicar neste botão, o sistema atualiza os dados informados no sistema (Tela 3).	

Referências

Manter Mensagem Solicitação Tipo Especificação

Termos Principais

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:manter_mensagem_solicitacao_tipo_especificacao

Last update: 26/02/2019 18:51

