25/08/2025 09:26

Manter Retorno da OS Referida

O objetivo desta funcionalidade é alterar, manter ou excluir o 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 > Manter Retorno da OS Referida**.

Feito isso, o sistema acessa a tela de filtro abaixo:

Observação

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios e não retratam informações de clientes.

Filtrar Tipo de Reto	rno da OS_Referida	
Para filtrar o tipo de retorno	da OS_Referida, informe os dados abaixo:	✓ Atualizar
Código do Tipo de Retorno:		
Descrição:		
Abreviatura:		
Referência do Tipo de Serviço:	 	
Indicador de Deferimento:	🔍 Deferido 🔍 Indeferido 🖲 Todos	
Indicador de Troca de Serviço:	🔾 Sim 🔍 Não 💿 Todos	
Código da Situação:	Pendente O Encerrada I Todos	
Motivo de Encerramento do Atendimento:	•	
Indicador de Uso:	Ativos Inativos Todos	
	* Campos obrigatórios	
Limpar		Filtrar

Acima, caso o checkbox do campo **Atualizar** esteja marcado e só exista um registro de retorno que atenda aos parâmetros informados, o sistema exibe a tela **Atualizar Retorno da OS Referida**. Caso o checkbox esteja desmarcado, é exibida a tela **Manter Retorno da OS Referida**, onde será possível escolher qual registro deve ser atualizado, clicando no link do campo **Código**.

Dito isso, informe na tela de filtro acima os campos que julgar necessários e clique no botão Filtrar

Com base nos parâmetros informados, é exibida a tela com os registros que atenderam ao filtro:

Todos	Tipo de Retorno	Descrição	Abreviatura	Referência do Tipo de Serviço	Indicador de Deferimento
	1	DIAGNOSTICO COM SUCESSO	DEFER	CODIGO SERVICO TIPO 1	DEFERIMENTO
	2	PROBLEMA JA RESOLVIDO	PBL.RES.	CODIGO SERVICO TIPO 1	INDEFERIMENTO
	<u>3</u>	SERVICO ERRADO	SER.ERR.	CODIGO SERVICO TIPO 1	INDEFERIMENTO
	<u>4</u>	FISCALIZACAO COM SUCESSO	FZC.SUC.	CODIGO SERVICO TIPO 2	DEFERIMENTO
	<u>5</u>	USO DE MATERIAL INADEQUADO	MAT.INDQ	CODIGO SERVICO TIPO 2	INDEFERIMENTO
	<u>6</u>	EXECUCAO NAO EFETUADA	EXC.N EF	CODIGO SERVICO TIPO 2	INDEFERIMENTO

Para excluir um ou mais itens, marque no(s) checkbox(s) correspondente(s) ou, para marcar todos os itens, clique no *link* **Todos**. Em seguida, clique no botão **Remover**.

Para atualizar um item, clique sobre o *link* correspondente no campo **Tipo de Retorno**. Feito isso, o sistema visualiza a tela abaixo:



٦			
	Atualizar Tipo Re	torno da OS_Referida	
1			
	Para atualizar o tipo de re	torno da OS_Referida, informe os dados abaixo:	
	Código do Tipo de Retorno:	40027	
	Descrição:*	ENCERRAMENTO	
	Abreviatura:		
	Referência do Tipo de Serviço:*	Fiscalizacao 🔻	
	Indicador de Deferimento:*	Deferido Indeferido	
	Indicador de Troca de Serviço:*	© Sim [®] Não	
	Código da Situação:	💿 Pendente 🍭 Encerrada 🔘 Nulo	
	Motivo de		
	Encerramento do	CONCLUSAO DO SERVICO -	
	Atendimento:		
	Indicador de Uso:*	Ativos O Inativos	
		* Campos obrigatórios	
	Voltar Desfazer	Cancelar Atualizar	
L			

Acima, faça as modificações que julgar necessárias e clique no botão <u>Atualizar</u>. Para orientações sobre o preenchimento dos campos, clique **AQUI**.

O sistema efetua 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 possue 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*.
- Atualização realizada por outro usuário:
 - Caso o usuário esteja tentando atualizar uma equipe que já tenha sido atualizada durante a manutenção corrente, é exibida a mensagem: Essa equipe foi atualizada por outro usuário. Realize uma nova atualização.
- Verificar sucesso da transação:
 - 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: *«descrição da função» efetuada com sucesso*.

Tela de Sucesso



Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Código do Tipo de Retorno	Este campo será exibido pelo sistema e não permite alteração.
Descrição	Campo obrigatório - Informe por extenso a descrição do tipo de retorno da OS referida, com no máximo 50 (cinquenta) caracteres.
Abreviatura	Informe por extenso 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 disponibilizadas pelo sistema, cujo indicador de uso esteja <i>Ativo</i> .

Campo	Orientações para Preenchimento
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, é exibida a mensagem: Indicador de troca de serviço incompatível com o indicador do deferimento informado.
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> .
Indicador de Uso	O indicador <i>Ativos</i> indica que o tipo de retorno da ordem de serviço referida está disponível para uso, enquanto que o <i>Inativos</i> indica que não está em uso.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo do campo na tela.
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução do filtro com base nos parâmetros informados.
Remover	Ao clicar neste botão, o sistema remove um ou mais itens marcados nos checkboxs.
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de filtro.
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela anterior.
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.
Atualizar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a atualização dos dados na base de dados.

Referências

Manter Tipo de Retorno da OS Referida

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:manter_retorno_da_os_referida&rev=1487275034

Last update: 31/08/2017 01:11

