


# Identificação do Atendimento

## Veja também o Item:

- [Cadastrando Atendimentos](#)

Os atendimentos devem ser cadastrados em **Movimentação/Atendimentos**

 image.png or type unknown

Lembrando que este item de menu somente estará disponível se assinalado nos [Parâmetros Adicionais da Empresa](#) que você controla atendimentos aos clientes.

 image.png or type unknown

 image.png or type unknown

## Identificação do Atendimento

### Origem do Contato:

Neste item deve ser especificado quem foi que originou este atendimento: se foi o cliente que acionou a empresa ou se foi a empresa que contactou o cliente.

 image.png or type unknown

### Produto Específico:

Assinale este item se o atendimento que está sendo dado é específico para um produto e você será **obrigado a informar um código de produto para este atendimento**. Para um atendimento genérico, deixe esse campo sem assinalar e você não será obrigado a informar um código de produto.

 image.png or type unknown

### Cliente:

Um atendimento pode ser feito para um cliente ou para um interessado.

image.png and or type unknown

### **Produto do Cliente ou Produto:**

Quando assinalado nos [Parâmetros Adicionais da Empresa](#) que controla os produtos pertencentes aos clientes, será pedido o **código do produto do seu cliente**. Caso contrário, será pedido um código de produto normal, do seu cadastro de produtos convencional.

### **Produto do Cliente**

#### **Produto**

image.png and or type unknown

image.png and or type unknown

### **Técnico/Operador:**

Informe o técnico/operador responsável por este atendimento.

Para maiores detalhes sobre o cadastro de técnicos/operadores, acesse o item [Cadastrando Técnicos/Operadores](#).

image.png and or type unknown

### **Meio de Comunicação:**

Informe como ocorreu o contato entre cliente e empresa.

Para cadastrar os meios de comunicação, acesse o menu [Manutenção/Tabelas/Atendimentos/Meios de Comunicação](#).

image.png and or type unknown

Se existirem atendimentos em aberto (sem data de encerramento) para o cliente informado, será exibida mensagem ao sair da caixa Identificação:

image.png and or type unknown

Se você responder que **Sim**, será exibida a seguinte tela:

Todos os documentos que não possuírem data de encerramento serão exibidos, para que você possa ter controle sobre o que está em andamento para o cliente no momento.

image.png and or type unknown

## Problema

### Descrição do Problema relatado pelo Cliente:

Aqui você deve descrever detalhadamente o que seu cliente está relatando: onde está ocorrendo o problema, o que está acontecendo, há quanto tempo, quais foram as tentativas para sanar o problema, etc.

image.png

### Código do Problema/Solução:

Se o problema relatado pelo cliente for trivial e existir um código de problema/solução que represente este relato, você poderá informá-lo.

A descrição do cadastro deste problema será trazida automaticamente para o campo **Problema Constatado** e sua solução será trazida para o campo **Orientação**, ambos da segunda aba.

image.png

### Encerramento:

Quando o problema do seu cliente for resolvido, encerre o atendimento informando conteúdo na **Data de Encerramento** e informe o **Técnico/Operador** que encerrou este atendimento

image.png

### Atendimentos

Nesta aba devem ser detalhados cada contato com o cliente.

Veja que, como citado no código do problema/solução, para o primeiro atendimento foram trazidas automaticamente a descrição e a solução do problema informado na primeira aba.

image.png

Deve ser informada a **data da ocorrência**, **horas inicial** e **final**, o **meio de comunicação**, a **origem do contato** e o **nome do contato**, além do **problema constatado** e da **orientação** dada ao cliente na resolução do problema.


Opcionalmente pode-se cadastrar as horas inicial e final através de um Cronômetro, clicando no botão

image.png


## Encaminhamentos

Nesta aba devem ser informados todos os encaminhamentos que este atendimento sofreu até que o problema fosse de fato resolvido.

Deverá ser informado o [departamento](#) para o qual está sendo encaminhado o atendimento e a **data do encaminhamento**.

nd or type unknown

Quando houver a resposta, deverá ser informada sua **data**, o [técnico](#) que respondeu, a **conclusão do encaminhamento** (que pode ser cadastrada através do menu [Manutenção/Tabelas/Atendimentos/Conclusões de Encaminhamentos](#)) e a **resposta do encaminhamento**.


nd or type unknown

Lembre-se:

**Um atendimento não pode ser encerrado quando ele possuir encaminhamentos sem resposta.**

Se estiver assinalado nos [Parâmetros Adicionais da Empresa](#) para gerar OS automaticamente após a inclusão do atendimento, a seguinte mensagem será exibida:

Deseja gerar OS para o Atendimento ?

nd or type unknown

Se sua resposta for afirmativa, a tela de cadastro da Ordem de Serviço será aberta automaticamente contendo os dados deste atendimento.