



## MOTIVO ATENDIMENTO

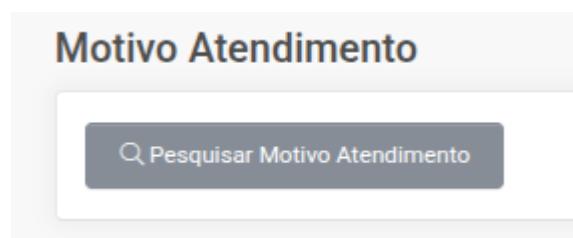
### Dúvida:

Como realizar o cadastro de motivos para atendimento?

### Procedimento:

O cadastro deve ser efetuado em: Logística >> Atendimento >> Motivo do Atendimento.

É possível localizar os motivos já existentes, clicando em “Pesquisa Motivo Atendimento”:



Para a criação de um motivo de atendimento, é preciso realizar algumas parametrizações e estas ocorrem em quatro etapas:

- Cadastro de Motivo
- Gerar gatilhos a partir de integrações
- Gatilhos na Carga
- Notificação E-mail.

### Cadastro de Motivo:

- **Descrição:** Nome do motivo.
- **Código de Integração:** Identificador usado por integrações externas.
- **Tipo:** Define o tipo geral do motivo (ex.: Atendimento ou Devolução).
- **Status:** Ativo ou inativo.
- **Tipo da Ocorrência:** Vínculo com um tipo de ocorrência específico (se precisar).
- **Regras e Comportamentos do Motivo.**
- Validar o valor da carga (Pedido): O sistema exige validar o valor da carga ao usar esse motivo.
- Validar o valor da descarga (Pedido): Mesma lógica, porém para descarga.
- Gerar Vale Pallet automaticamente: Cria vale pallet quando o atendimento for aprovado.
- Obrigar valor no atendimento: Só salva se tiver valor informado.
- Obrigar valor para liberar ocorrência: Trava liberação até o valor ser preenchido.
- Gerar ocorrência automaticamente: Cria ocorrência ao abrir atendimento.
- Impedir duplicidade (carga): Não deixa criar dois atendimentos iguais para a mesma carga.
- Disponibilizar pedidos para reentrega só se devolução total: Autolimitado.



- Impedir duplicidade por motivo + carga + destinatário: Mais restritivo.
- Referente a pagamento de descarga: Marca que o motivo envolve pagamento.
- Habilitar desconto no atendimento: Abre campo para desconto.
- Permitir mais de um atendimento igual por carga: Libera duplicidade.
- Permite estornar/reabrir: Pode desfazer atendimento.
- Exige análise antes de certas ações: Obriga justificativa/análise.
- Adicionar valor como adiantamento / despesa / desconto para motorista: Define o destino financeiro.
- Habilitar Perfil de Acesso para envio de e-mail: Define controle por permissão.
- Permite retornar atendimento para ajuste: Reabertura para correção.
- Obrigar anexo: Só salva se anexar arquivo.
- Permitir atendimento sem carga: Libera abertura sem vínculo com carga.
- Buscar conta bancária só do destinatário: Restringe busca.
- Obrigar informar Pessoa/Grupo responsável: Campo obrigatório.
- Não permitir sem acerto aberto: Trava se não houver acerto.
- Permitir só com documento emitido: Exige CT-e emitido.
- Exige modelo veicular: Obriga informar o modelo do veículo.
- Tratativa deve ser confirmada pelo cliente: Requer confirmação externa.
- Não exigir justificativa de ocorrência: Facilita salvar observações.
- Permite trocar transportadora: Libera substituição.
- Atendimento por lote: Permite agrupar.
- Permite informar NFD: Libera campo de nota de devolução.
- Permite informar quantidade / volumes / peso: Usado para cálculos.
- Permite informar data retorno após estadia: Campo liberado.
- Permite informar Ordem Interna: Informações internas.
- Gerar acréscimo ou desconto no contrato: Ajusta frete.
- Informar Código SIF: Campo sanitário.
- Permitir Frete Devolução: Habilita essa modalidade.
- Validar escalada (usuário responsável): Confere sequência de responsabilidade.
- Permitir acessar etapa de ocorrência antes da análise: Quebra ordem normal.
- Permite informar causador: Identifica o responsável.
- Definir responsável automaticamente: O sistema escolhe o responsável.

- **Diária automática.**

- Obrigatório ter diária automática finalizada: Travamento adicional.
- Bloquear valores acima da diária: Impede aprovação maior que o permitido.
- Dias limite após a diária para abrir atendimento: Controle de prazo.
- Tipo Free Time: Enquadra o motivo em uma lógica de free time.
- Observação: Campo livre.

**Gerar gatilhos a partir de integrações:**



- Nesta aba será possível atrelar um motivo de atendimento com alguma integração. Para encontrar a integração que deseja, basta expandir o campo “Integração”.

#### Gatilhos na Carga:

- Selecionar o gatilho que deseja atrelar ao motivo de atendimento que está sendo criado.

#### Notificação E-mail:

- **Enviar e-mail para transportador ao cancelar chamado:** O sistema envia uma notificação ao transportador sempre que o chamado for cancelado.
- **Enviar e-mail para transportador ao alterar chamado:** Dispara um e-mail automático ao transportador quando qualquer alteração relevante for feita no chamado.
- **Enviar e-mail para transportador ao finalizar chamado:** O transportador recebe um e-mail informando que o chamado foi concluído.

Após preenchidas estas informações, basta finalizar o processo clicando em “Adicionar”:

