



## REGRAS ANÁLISE CHAMADOS

### Dúvida:

Como realizar o cadastro de regras para análises de chamado?

### Procedimento:

O cadastro deve ser efetuado em: Logística >> Atendimento >> Regras Análise Chamados.

É possível localizar regras já existentes, clicando em “Pesquisar Regras de autorização”:



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

- Regra
- Motivo Chamado
- Filial
- Região Destino
- Carga/Descarga Pedido

### Regra:

- **Descrição:** nome da regra
- **Vigência:** período em que a regra é válida
- **Observação:** anotações adicionais
- **Aprovador:** usuário responsável pela análise, para adicionar clique em “Adicionar” e busque pelo usuário que pode realizar estas aprovações

### Motivo Chamado:

- **Ativar Regra de autorização por motivo do chamado:** habilita a regra baseada no motivo do chamado
- **Condição:** lógica usada para comparar valores.
- **Junção:** como combinar várias condições.
- **Motivo do Chamado:** motivo que dispara a regra



#### Filial:

- **Ativar Regra de autorização por filial:** ativa a regra baseada na filial selecionada
- **Condição:** critério de comparação.
- **Junção:** combina múltiplas condições.
- **Filial:** filial que deve atender à condição para a regra valer

#### Região Destino:

- **Ativar Regra de autorização por região de destino:** ativar a regra baseada por regiões.
- **Condição:** define como a região será comparada.
- **Junção:** determina como esta condição se combina com outras.
- **Região:** região de destino que precisa atender à condição para ativar a regra.

#### Carga/Descarga Pedido

- **Ativar Regra de autorização por Carga/Descarga Pedido:** ativar a regra se baseando em carga e descarga do pedido.
- **Condição:** regra usada para comparar (ex.: Igual a).
- **Junção:** como essa condição combina com outras (ex.: E).
- **Validar valor informado no campo Carga:** exige conferir o valor digitado na carga.
- **Validar valor informado no campo Descarga:** exige conferir o valor digitado na descarga.

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

The screenshot shows a software interface for managing rules. At the top, there are tabs: 'Regra', 'Motivo Chamado', 'Filial', 'Região Destino', and 'Carga/Descarga Pedido'. The 'Regra' tab is selected. Below the tabs, there are input fields for 'Descrição' (Description) and 'Vigência' (Validity). There is also a 'Observação' (Observation) field and a 'Aprovador' (Approver) section which is currently empty. On the right side, there is a grid titled 'Usuário' (User) with the message 'Nenhum registro encontrado' (No records found). At the bottom left is a 'Cancelar' (Cancel) button, and at the bottom right is a green 'Adicionar' (Add) button, which is highlighted with a red rectangle.