



## MOTIVO ATENDIMENTO

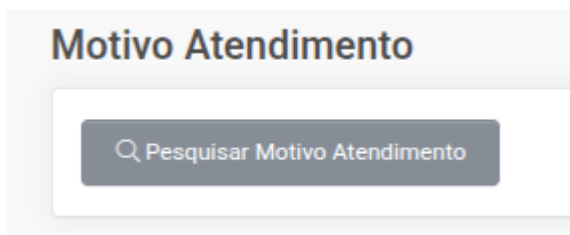
### Dúvida:

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”:

