



REGRAS ANÁLISE CHAMADOS

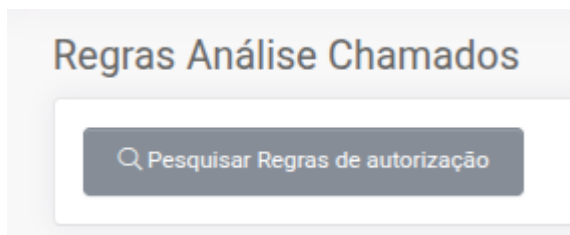
Dúvida:

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 web interface for configuring a rule. The 'Regra' tab is selected, displaying input fields for 'Descrição', 'Observação', 'Vigência', and 'Aprovador'. The 'Aprovador' section includes a table with columns for 'Usuário' and 'Excluir', but it is currently empty, showing the message 'Nenhum registro encontrado'. A red rectangular box highlights the 'Adicionar' button located at the bottom right of the form.