

Controle de Chamados

O objetivo do Controle de Chamados é poder gerar uma ou mais ordens de serviço a partir de um chamado com a possibilidade de faturar o chamado, ou seja, gerar um pedido de venda vinculado a ele.

- [Ativando o Parâmetro "ATCONTROLECHAMADOS" \(Utilizar Controle de Chamados\)](#)
- [Cadastro de Contratos](#)
- [Controle de Chamados](#)
- [Faturamento de Chamados](#)

Ativando o Parâmetro "ATCONTROLECHAMADOS" (Utilizar Controle de Chamados)

O Controle de Chamados é habilitado no sistema através do parâmetro "ATCONTROLECHAMADOS" (Utilizar Controle de Chamados) em "Menu > Outros > Dados da Empresa > Aba SolTec > Campo Utilizar Controle de Chamados". Com a ativação desse parâmetro (igual a Sim), ficarão disponíveis os recursos abaixo:

- **Aba "Peças de Reposição" no Cadastro de Contratos:** (Menu > Assistência > Contratos > Cadastro de Contratos).
- **Controle de Chamados:** (Menu > Assistência > Chamados > Controle de Chamados).
- **Faturamento de Chamados:** (Menu > Assistência > Chamados > Controle de Chamados > Faturamento de Chamados).

Cadastro de Contratos

Aba Peças de Reposição

A aba "Peças de Reposição" em (Menu > Assistência > Contratos > Cadastro de Contratos) (Figura 1) tem a finalidade de informar as peças de reposição com suas quantidades e faixas de preço ao qual o cliente terá direito mensalmente com o custo da faixa de preço.

[image-1656094326822.png](#)

Image not found.
Figura 1 Menu > Assistência > Contratos > Cadastro de Contratos > Aba Peças de Reposição

Aba Itens do Contrato

O campo "Serviço Chamado" na "Itens do Contrato" em (Menu > Assistência > Contratos > Cadastro de Contratos) (Figura 2) quando definido como "Sim", tem a finalidade de indicar o serviço padrão para ser utilizado nos chamados do cliente. Só poderá existir um item definido como "Sim" por contrato ativo de cada cliente. E também só poderá haver um contrato ativo por cliente.

[image-1656096748421.png](#)

Image not found.
Figura 2 Menu > Assistência > Contratos > Cadastro de Contratos > Aba Itens do Contrato > Campo Serviço Chamado

Controle de Chamados

O objetivo da tela "Controle de Chamados" (Menu > Assistência > Chamados > Controle de Chamados) (Figura 1) é poder gerar uma ou mais ordens de serviço a partir de um chamado com a possibilidade de faturar o chamado, ou seja, gerar um pedido de venda vinculado a ele.

[image-1656095157678.png](#)

Image not found
Figura 1 Menu > Assistência > Chamados > Controle de Chamado

A tela de "Controle de Chamados" (Figura 1) possui os seguintes recursos:

- **Filtros:** É possível filtrar (localizar) um chamado existente através do número do chamado, do período de emissão, da situação ou pelo cliente. Poderão ser informados um ou mais filtros, ou até mesmo nenhum filtro.
- **Atualização:** O botão "Atualização" irá atualiza a listagem de chamados conforme os filtros informados. Este botão se auto executará a cada minuto ou conforme a quantidade de minutos informados em "Minutos Autoatualização:".
- **Chamados:** Exibirá na grade de dados a lista de chamados correspondentes aos filtros informados.
- **Botão Novo:** Irá abrir a tela de "Cadastro de Chamados" (Figura 2), permitindo a inclusão de um novo chamado.
- **Botão Alterar:** Irá abrir a tela de "Cadastro de Chamados" (Figura 2) já com o chamado selecionado permitindo a modificação dos dados do chamado. Se houver um pedido de venda vinculado ao chamado, não será possível modificar os dados do chamado.
- **Botão Cancelar Chamado:** Irá modificar a situação do chamado selecionado para "CA - Cancelado". Para que seja possível o cancelamento de um chamado, é necessário que o chamado não tenha nenhum pedido de venda e nenhuma ordem de serviço vinculado a ele.
- **Botão Sair:** Fecha a tela de "Controle de Chamados" (Figura 1).

Tela "Cadastro de Chamados"

O objetivo da tela "Cadastro de Chamado" (Menu > Assistência > Chamados > Controle de Chamados > Cadastro de Chamados) (Figura 2) é dar acesso ao cadastro do chamado. Esta tela pode ser acessada através da tela "Controle de Chamados" (Figura 2) pelo botão "Novo", pelo botão "Alterar" ou dando um duplo clique em um chamado existente.

[image-1656095846944.png](#)

Image not found. **Figura 2 - Menu > Assistência > Chamados > Controle de Chamados > Cadastro de Chamados**

A tela de "Cadastro de Chamados" possui os seguintes recursos:

- **Dados cadastrais do chamado:** Código, Data Emissão, Data Finalização, Situação, Cliente, Descrição, Observação Técnica. Também tem o quadro Financeiro contendo: Pedido de Venda, Documento e Emissão Documento.
- **Botão Gerar Ordem de Serviço:** Gera uma nova ordem de serviço que ficará vinculada ao chamado. Caso o chamado já tenha um pedido de venda vinculado a ele, não será possível adicionar novas ordens de serviço.
- **Botão Novo:** Gera um novo chamado.
- **Botão Salvar:** Salva os dados do chamado.
- **Botão Cancelar:** Desfaz as alterações não salvas do chamado.
- **Botão Excluir:** Exclui o chamado selecionado. Para poder ser excluído o chamado não pode ter ordens de serviço e nem pedido de venda vinculados a ele.
- **Botão Sair:** Fecha a tela de "Cadastro de Chamados".

Faturamento de Chamados

O objetivo da tela "Faturamento de Chamados" (Menu > Assistência > Chamados > Controle de Chamados > Faturamento de Chamados) (Figura 1) é a realização do faturamento dos chamados, ou seja, transformá-los em pedidos de venda.

[image-1656097157258.png](#)

Image not found.
Figura 1 - Menu > Assistência > Chamados > Controle de Chamados > Faturamento de Chamados

A tela "Faturamento de Chamados" possui os seguintes recursos:

- **Filtros:** É possível filtrar os chamados a serem faturados por: Chamado, Período de Finalização, Cliente e Faturado (Todos, Não Faturados, Faturados). OBS: Só serão filtrados os chamados que estiverem com situação "FI - Finalizado".
- **Chamados:** Grade de dados onde serão mostrados os chamados filtrados após clicar no botão "Pesquisar".
- **Botão Pesquisar:** Realiza a pesquisa dos chamados de acordo com os filtros utilizados e apresenta o resultado na grade de dados "Chamados".
- **Botão Gerar Faturamento:** Gera um pedido de venda para o chamado que estiver selecionado na grade de dados "Chamados". Caso o chamado selecionado já tiver um pedido de venda vinculado a ele, será exibida uma mensagem com essa informação.
- **Botão Relatório Cobrança:** Apresentará em tela um relatório contendo os dados do chamado, os dados do cliente e as peças utilizadas na(s) Ordem(ns) de Serviço(s) (Figura 2).
- **Botão Sair:** Fecha a tela "Faturamento de Chamados".

image-1000007004027.png

Image not found for type: unlinked

Figura 2 - **Menu > Assistência > Chamados > Controle de Chamados > Faturamento de Chamados > Botão Relatório Cobrança**