

Atendimento

<https://www.youtube.com/embed/MdinLzVCvJk>

Na aba Atendimento do [cadastro do Atendimento](#) devem ser detalhados cada contato com o [cliente](#).

Veja que, como citado no [código do problema/solução](#), para o primeiro atendimento foram trazidas automaticamente a descrição e a solução do problema informado na primeira aba.

[image.png](#) and or type unknown

Deve ser informada a **data da ocorrência**, **horas inicial e final**, o **meio de comunicação**, a **origem do contato** e o **nome do contato**, além do **problema constatado** e da **orientação** dada ao cliente na resolução do problema.

Opcionalmente pode-se cadastrar as horas inicial e final através de um Cronômetro, clicando no botão [image.png](#) and or type unknown

[image.png](#) and or type unknown

Encaminhamentos

Nesta aba devem ser informados todos os [encaminhamentos](#) que este atendimento sofreu até que o problema fosse de fato resolvido.

Deverá ser informado o [departamento](#) para o qual está sendo encaminhado o atendimento e a **data do encaminhamento**.

[image.png](#) and or type unknown

Quando houver a resposta, deverá ser informada sua **data**, o [técnico](#) que respondeu, a [conclusão](#) do encaminhamento (que pode ser cadastrada através do menu

[Manutenção/Tabelas/Atendimentos/Conclusões de Encaminhamentos](#)) e a **resposta do encaminhamento**.

[image.png](#) and or type unknown

Lembre-se:

Um atendimento não pode ser encerrado quando ele possuir encaminhamentos sem resposta.

Se estiver assinalado nos [Parâmetros Adicionais da Empresa](#) para [gerar OS automaticamente após a inclusão do atendimento](#), a seguinte mensagem será exibida:

Deseja gerar OS para o Atendimento ?

image.png
image not found or type unknown

Se sua resposta for afirmativa, a tela de [cadastro da Ordem de Serviço](#) será aberta automaticamente contendo os dados deste atendimento.

Veja também os itens:

- [Atendimento](#)
- [Cadastro de Conclusões de Encaminhamentos \(Atendimentos\)](#)
- [Cadastro dos meios de comunicação \(Atendimentos\)](#)
- [Relatório de atendimentos e encaminhamentos](#)
- [Identificação do Atendimento](#)
- [Cronometrando atendimentos](#)
- [Encaminhamento de atendimentos](#)
- [Geração automática da ordem de serviço ao cadastrar o atendimento](#)
- [Cópia dos parâmetros adicionais de outra empresa](#)
- [Cadastro de categorias de problemas](#)
- [Cadastro de problemas e soluções](#)

Revision #11

Created 14 July 2023 17:53:49 by ProjetosD

Updated 27 May 2026 12:29:34 by ProjetosD