

# Gerenciamento de Exceções nas conexões

## Índice

- [Visão Geral](#)
- [Configuração de tempo máximo de exceção](#)
- [Cadastro dos Motivos de Exceções](#)
- [Definindo exceção](#)
- [Retirando exceção](#)

## Visão Geral

A rotina de exceção funcionará em conjunto com a rotina de bloqueio.

Diante do cenário em que temos

- Uma conexão bloqueada por qualquer motivo, reduzida ou marcada como inadimplente
- E um acordo entre o cliente e o provedor para que a fatura seja paga no(s) próximo(s) dia(s)

Para que a conexão não entre novamente em um destes eventos na execução da rotina de bloqueio, o operador poderá conceder **uma exceção**, informando um prazo.

Dessa forma a fatura se mantém com o vencimento original e, caso o cliente não faça o pagamento dentro do prazo estabelecido, a conexão será bloqueada, reduzida ou marcada como inadimplente novamente.

## Configuração de tempo máximo de exceção

O tempo máximo do período de uma exceção poderá ser configurada pelo provedor.

Acesse: Configurações > Menu Cadastro de Provedor > Submenu Provedor > Aba Outras Configurações

The screenshot shows the 'OUTRAS CONFIGURAÇÕES' (Other Configurations) page for a provider. The page includes a sidebar with navigation options and a main content area with configuration fields. The 'Limite exceção' field is highlighted with a red box.

Financieiro	Modelo NF	Layout NF	IP-Porta Tomcat
Lim. Parc. Renovacao	21	Lyt 02	
Lim. Parc. Vin.			
Dias sem contrato	2	Limite exceção	IP-Porta Apache

Obriga classificação de encerramento no atendimento  
 Bloq. Hs. via Adm. List.  Converte mac cancelado?

No campo 'Limite de configuração' informe o número máximo de dias, a partir de hoje, que uma exceção poderá ser gerada.

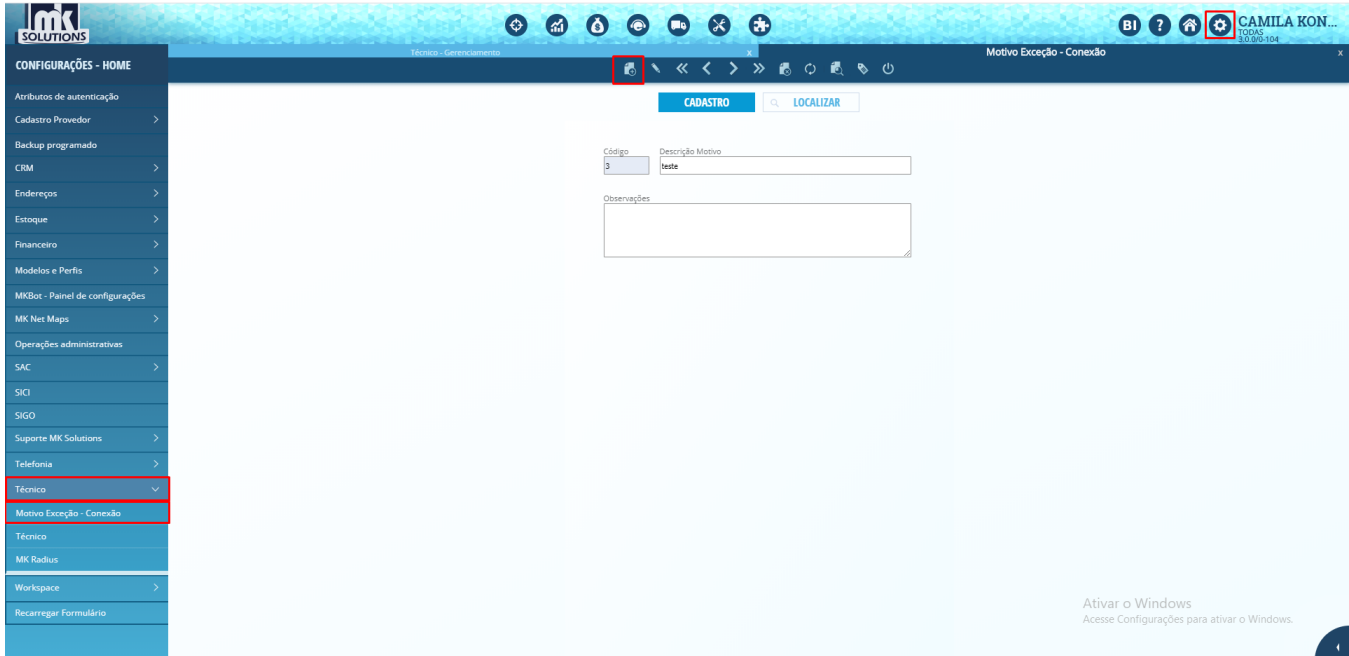


### Atenção

Caso não seja informado o número de dias limite para uma exceção, o sistema irá considerar o limite de 30 dias.

# Cadastro dos Motivos de Exceções

Para que seja possível vincular na ferramenta de Gerenciador de Exceções um motivo que classifica a exceção, é necessário criar estas classificações. Para isso, acesse: Configurações Técnico Motivo Exceção



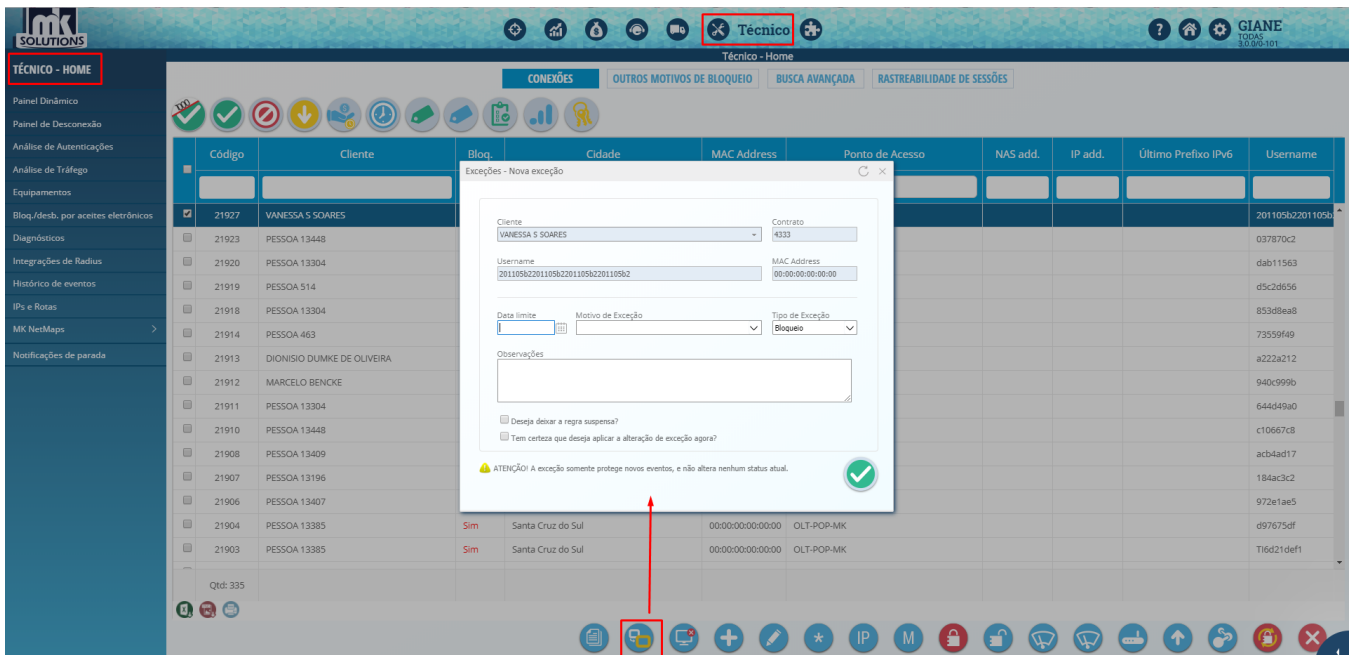
O operador deverá informar:

- **Código** auto-numerável atribuído pelo próprio sistema.
- **Descrição** Motivo descrição identificativa do motivo de inadimplência
- **Observações** campo aberto para observações extras

## Definindo exceção

Para definir uma exceção para uma conexão acesse Módulo Técnico Menu Técnico - Home Aba Conexão

Selecione a conexão no painel e clique no botão "Gerenciar Exceções"



O operador deverá informar:

- **Data limite** para a exceção
  - Está data irá considerar o limite máximo da exceção configurada
    - Exemplo: Hoje é dia 08/05/2019, caso tenhamos informado que o numero máximo de exceção seja 8 dias, e tentar conceder uma exceção até o dia 17/05/2019, o sistema não permitirá
- **Motivo da Exceção** - Motivo que classifica a exceção
- **Tipo de exceção** - O que esta exceção deve proteger
  - Bloqueio
  - Redução de velocidade
  - Inadimplência
  - Falta de aceite
  - Todos os tipos
- **Observações**

Confirme a operação e clique no botão finalizar

Pronto! A exceção foi concedida



#### Observação

- A exceção somente protege novos eventos, e não altera nenhum status atual.
- Saiba mais como configurar cada tipo de evento em [Réguas de Configuração](#)

## Retirando exceção

Para suspender uma exceção basta selecionar a conexão com exceção no painel, clicar na ferramenta "Gerenciar exceção"

Marque o check "Deseja deixar a regra suspensa?"

Confirme a operação e clique no botão finalizar

Pronto! A exceção foi suspensa.

#### Histórico de Alterações

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
28 Apr 2020	00	Edição	Camila Koneger