







# Atualizar Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais

Esta opção do sistema faz parte do processo **Manter Registro de Atendimento** e permite a alteração dos dados de um **Registro de Atendimento**. O sistema apresenta os campos do **Registro Atendimento** preenchidos com as informações existentes no banco de dados:

## Observação

**Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.**

| Atualizar Registro de Atendimento  |   | Dados Gerais                            | Local Ocorrência                                      | Solicitante                             | Anexos |
|--|---|---|---|---|--------|
| Para atualizar o registro de atendimento, informe os dados gerais abaixo: <a href="#">Ajuda</a>          |   |   |   |   |        |
| Numero do RA:*   | <input type="text" value="95250539"/>   |   |   |   |        |
| Tipo:*   | <input checked="" type="radio"/> on-line <input type="radio"/> manual   |   |   |   |        |
| Número Manual:   | <input type="text"/>  |   |   |   |        |
| Data do Atendimento:*  | <input type="text" value="24/09/2020"/>  (dd/mm/aaaa)  |   |   |   |        |
| Hora:*   | <input type="text" value="10:15"/> (hh:mm)  |   |   |   |        |
| Tempo de Espera:   | <input type="text"/> (hh:mm) <input type="text"/> (hh:mm)   |   |   |   |        |
| Unidade de Atendimento:*   | <input type="text" value="125"/> <br>CADASTRO COMERCIAL DO LITORAL  |   |   |   |        |
| Meio de Solicitação:*  | <input type="text" value="INTERNO"/> ▼  |   |   |   |        |
| Tipo de Solicitação:*  | <input type="text" value="LIGACAO"/> ▼  |   |   |   |        |
| Especificação:*  | <input type="text" value="MEDICAO INDIVIDUAL"/> ▼   |   |   |   |        |
| Data Prevista:   | <input type="text" value="24/10/2020"/>   |   |   |   |        |
| Valor Sugerido:  | <input type="text" value="0,00"/>   |   |   |   |        |
| Quantidade de Parcelas:  | <input type="text" value="4"/> (Quantidade Máxima de Parcelas: 6)   |   |   |   |        |
| Observacao:  | <div><div>A agua e vida. Preserve a natureza.</div><div>35/365</div></div>  |   |   |   |        |
| Processo Adm./Jud. ?   | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não  |   |   |   |        |
| Número do Processo na Agência:   | <input type="text"/>  |   |   |   |        |
| <div>Avançar </div> |   |   |   |   |        |
| <input type="button" value="Voltar"/>  |   | <input type="button" value="Desfazer"/> |   | <input type="button" value="Cancelar"/> |        |
|  |   |   | <input type="button" value="Atendimento Incompleto"/> |   |        |
|  |   |   | <input type="button" value="Concluir"/>               |   |        |
| <input type="button" value="Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção"/>                         |   |   |   |   |        |
| Versão: 3.92.1.0 (Batch) 25/09/2020 - 14:41:18   |   |   |   |   |        |

Por ora, verifique se você selecionou o **Registro Atendimento** correto. Em caso afirmativo, dê continuidade ao processo de alteração. Após efetuar as alterações desejadas (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**), clique no botão **Concluir** para solicitar ao sistema a efetivação da alteração na base de dados.

Caso o **Registro Atendimento** não corresponda ao que você deseja alterar, clique no botão **Voltar**.

Em função da quantidade de informações existentes no **Registro Atendimento**, a tela foi dividida em quatro abas:

- **Dados Gerais:** Para que você informe os dados gerais do atendimento.

- **Local da Ocorrência:** Para que você informe os dados do local da ocorrência do registro de atendimento.

- **Solicitante:** Para que você informe os dados do solicitante do atendimento.

- **Anexos:** Para anexar um ou vários arquivos ao Registro de Atendimento.  
Para acessar as abas, clique nos links abaixo:

- **Atualizar Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais**

- **Atualizar Registro de Atendimento - Aba Local de Ocorrência**

- **Atualizar Registro de Atendimento - Aba Solicitante**

- **Atualizar Registro de Atendimento - Aba Anexos**

As telas do tipo aba têm um comportamento padrão. Clique em **Funcionamento das Telas do Tipo Aba** para obter uma explicação mais detalhada.

Para a **CAERN**, o campo **Especificação** define se o sistema permite ou não a seleção de um tipo de especificação cujo *tipo de serviço* associado não seja permitido para imóvel condomínio/vinculado, após verificar se o tipo do imóvel informado para a atualização do **RA** corresponde a um imóvel condomínio ou vinculado (conforme parâmetros informados **AQUI**).

Para a **CAGEPA**, ou qualquer empresa que esteja parametrizada para informar a quantidade de parcelas do débito a cobrar no registro de atendimento, o campo **Quantidade de Parcelas** é exibido, com a opção de definir a quantidade de parcelas que serão cobradas, de uma quantidade máxima previamente definida. Porém, sua visualização depende do **Tipo de Serviço** associado à **Especificação**, que indica se o valor do serviço pode ou não ser parcelado.

Caso na abertura do registro de atendimento o campo **Quantidade de Parcelas** seja atualizado, em todas as funcionalidades de encerramento de ordem de serviços que gerem débitos a cobrar, os dados da geração do débito são visualizados, com destaque para os campos protegidos para edição: *quantidade de parcelas, taxa de juros, valor total e valor da parcela*. Por exemplo, na **Efetuar Corte de Ligação Água**.

## Devolução de Valores

Para ter acesso aos detalhes das alterações referentes à **Devolução de Pagamentos em Duplicidade; Devolução de Pagamentos com Valor Maior que o Documento; e Devolução de Valores Cobrados Indevidamente em Documento Pago**, clique em **Devolução de Valores**.

Agora nós vamos ver a ajuda para a aba **Dados Gerais**. Para ter acesso à ajuda das demais abas, clique no *link* correspondente, na sessão **Tópicos Relacionados**.

O campo *Prazo Repassado ao Cliente (ARPE)* somente será exibido quando parametrizado na funcionalidade **Inserir Tipo de Solicitação com Especificações e Manter Tipo de Solicitação com Especificações**, onde será informado o prazo de atendimento, em dias.

Foi alterada a funcionalidade, para bloquear a alteração do campo **Meio de Solicitação** ao inserir ou alterar um registro de atendimento, exceto por pessoas que tenham autorização para tal.

Ao inserir um Registro de Atendimento (RA) no Sistema **GSAN**, o sistema detecta, automaticamente, a Unidade de Atendimento associada ao usuário que está operando, e, consequentemente, o Meio de Solicitação associado a essa unidade, já exibindo estes campos na tela de entrada do RA, mas possibilitando ao usuário alterá-los.

Foi criada uma *permissão especial*, de maneira que apenas os usuários que estiverem associados à unidade possam efetuar alteração nos campos Unidade de Atendimento e Meio de Solicitação, na inclusão ou alteração de um RA.

Caso o usuário que esteja operando o sistema não possua permissão especial, os campos Unidade de Atendimento e Meio de Solicitação, na tela do RA, ficam bloqueados (não habilitados) para alteração; caso contrário (o usuário possua a permissão especial), os campos ficam habilitados para alteração.

## Tela de Sucesso

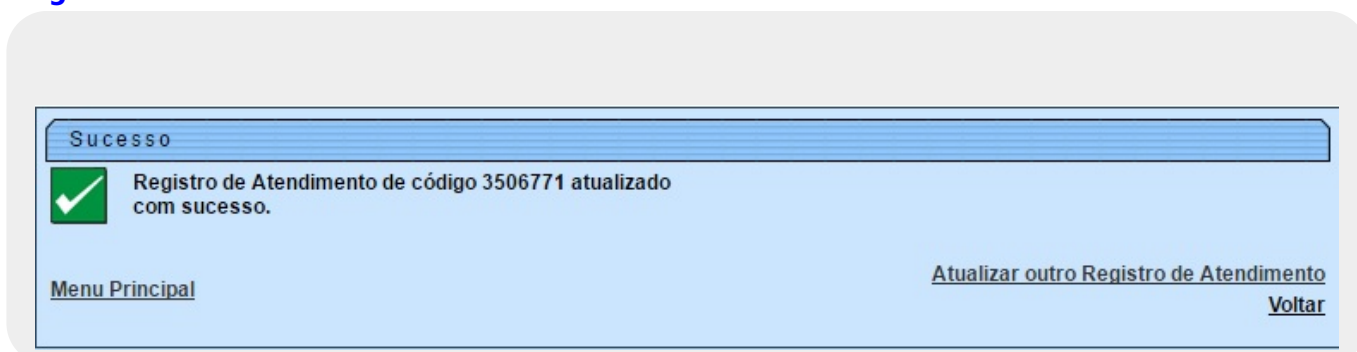
A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão **Concluir**, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos de todas as abas do processo Atualizar Registro de Atendimento. O sistema apresentará a mensagem abaixo, quando a atualização do **Registro Atendimento** tiver sido realizada com sucesso.

**Registro Atendimento de código (código do Registro de Atendimento) atualizado com sucesso.**



O sistema apresentará três opções após a inserção do **Registro Atendimento**.

Escolha a opção desejada clicando em algum dos *links* existentes na tela de sucesso:

- Menu Principal - Para voltar à tela principal do sistema.
- Atualizar outro Registro de Atendimento - Para efetuar a atualização de outro Registro de Atendimento. Será acionada a tela **Filtrar Registro de Atendimento**.
- Voltar - Para voltar à tela **Consultar Registro de Atendimento**, posicionada com os dados do **Registro Atendimento** recentemente atualizado.






# Preenchimento dos campos

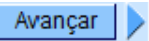

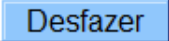
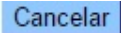
| Botão                  | Descrição da Funcionalidade   |
|------------------------|---|
| Número do RA           | Campo obrigatório. O sistema apresenta o número do <b>Registro Atendimento</b> , e não permite que seja alterado.   |
| Tipo                   | Campo obrigatório. O sistema apresenta o tipo do atendimento realizado (ON-LINE ou MANUAL), e não permite alteração.  |
| Número Manual          | O sistema apresenta o número do <b>Registro Atendimento</b> , e não permite que seja alterado.  |
| Data do Atendimento    | <p>Campo obrigatório. O sistema apresenta a data do atendimento, e não permite que seja alterada.</p> <p><b>Regra associada:</b> caso altere o <i>tipo de especificação</i>, a data do atendimento é utilizada para calcular a <b>Data Prevista</b> para finalização do atendimento, obtida a partir da <i>Data do Atendimento</i> + o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação, considerando o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação como <b>dias úteis</b>.</p>  |
| Hora                   | Campo obrigatório. O sistema apresenta a hora do atendimento, e não permite que seja alterada.  |
| Tempo de Espera        | O sistema apresenta o tempo de espera do atendimento, e não permite alteração.  |
| Unidade de Atendimento | <p>Caso deseje alterar, informe o código da Unidade Organizacional onde ocorreu o atendimento e tecle Enter, ou clique no botão Pesquisar , que fica ao lado do campo. Neste caso, será apresentada uma tela de popup, onde será possível <b>Pesquisar Unidade Organizacional</b> no cadastro.</p> <p><b>Regra associada:</b> após a informação do código da Unidade Organizacional, ou da seleção da Unidade Organizacional na tela de pesquisa, o sistema apresenta a descrição da Unidade Organizacional, no campo correspondente. Este campo vem previamente preenchido com a Unidade Organizacional do usuário que está efetuando o cadastramento do Registro de Atendimento. A Unidade de Atendimento informada deve ter autorização prévia para efetuar abertura de Registro de Atendimento.</p> <p>Caso a unidade de atendimento informada não exista, o sistema exibe uma mensagem de crítica.</p> <p>Caso a unidade de atendimento não tenha autorização para efetuar a abertura de registros de atendimento, o sistema exibe uma mensagem de crítica.</p> <p>Para limpar o campo Unidade de Atendimento, clique no botão , que fica ao lado do campo em exibição.</p> |
| Meio de Solicitação    | <p>Caso deseje alterar, selecione, na lista apresentada ao lado campo, o Meio solicitação utilizado pelo usuário para efetuar a abertura do <b>Registro Atendimento</b>. Veja alguns exemplos de Meios de Solicitação: Balcão; Fax; Internet; Telefone.</p> <p><b>Regra associada:</b> não pode ser aberto <b>Registro Atendimento</b> quando o meio de solicitação for <b>Celular</b>. Somente será permitido aos usuários que tenham Permissão Especial. Na base de dados, a opção <i>Celular</i> fica marcada com o indicador <i>Sim</i> e os demais meios ficam marcados como <i>Não</i>.</p> <p>Caso a especificação selecionada esteja associada ao meio de solicitação, é necessário verificar os documentos do cliente.</p>   |
| Grupo de Atendimento   | Campo obrigatório. Exibido pelo sistema e não permite alteração.  |

| Botão                         | Descrição da Funcionalidade   |
|-------------------------------|---|
| Tipo da Solicitação           | <p>Campo obrigatório. Caso deseje alterar, selecione, na lista apresentada ao lado do campo, o Tipo da Solicitação do <b>Registro Atendimento</b>.</p> <p><b>Regra associada:</b> caso já exista Ordem de Serviço para o <b>Registro Atendimento</b>, o campo não pode ser modificado. Veja alguns exemplos de Tipo de Solicitação:</p> <p>Alteração Cadastral;<br/>Alteração de Vencimento;<br/>Negociação de Débito;<br/>Retificação de Conta.</p> <p>Dependendo do Tipo de Solicitação selecionado, o sistema habilita ou desabilita os campos <b>Município, Bairro, Área do Bairro e Divisão de Esgoto</b>, visualizados na aba <b>Local da Ocorrência</b>.</p> <p>Veja os campos que ficarão habilitados / desabilitados, dependendo do Tipo de Solicitação:</p> <p>Caso o Tipo de Solicitação seja relativo à falta de água, os campos de <b>Município, Bairro, Área do Bairro</b>, ficarão <b>habilitados</b>; caso contrário, ficarão <b>desabilitados</b>.</p> <p>Caso o Tipo de Solicitação seja relativo à área de esgoto, o campo <b>Divisão de Esgoto</b>, fica <b>habilitado</b>. Caso contrário, fica <b>desabilitado</b>.</p>   |
| Especificação                 | <p>Campo obrigatório. Selecione, na lista apresentada ao lado do campo, a Especificação do <b>Registro Atendimento</b>.</p> <p><b>Regra associada:</b> a lista de Especificações será populada em função do Tipo de Solicitação selecionado no campo anterior.</p> <p>Caso já exista Ordem de Serviço para o <b>Registro Atendimento</b>, este campo não pode ser modificado.</p> <p>Caso este campo seja alterado, o sistema recalcula a Data Prevista para o atendimento.</p> <p>O campo da <b>Data Prevista</b> será definido a partir da seguinte regra: será a primeira data válida obtida a partir da Data do Atendimento mais a quantidade de dias previstos para o atendimento da Especificação do Tipo de Solicitação.</p> <p>Caso a Especificação exija a matrícula do imóvel, o preenchimento deste campo se torna <i>obrigatório</i>. O mesmo ocorre para os campos: <b>Pavimento da Rua e Pavimento da Calçada</b>.</p> <p>Caso exista registro de atendimento aberto para o local da ocorrência com a mesma <i>especificação</i> e que não seja relativo à falta de água, o sistema exibe uma mensagem de crítica, disponibilizando para o usuário a opção de consultar os registros de atendimento pendentes para o local da ocorrência.</p> |
| Data Prevista                 | A Data Prevista para o atendimento é calculada a partir da <b>Especificação do Tipo de Solicitação</b> , e não pode ser alterada.   |
| Valor Sugerido                | O valor sugerido para o atendimento é calculado a partir da <b>Especificação do Tipo de Solicitação</b> e não pode ser alterado.  |
| Observação                    | Caso seja necessário acrescentar alguma informação ao <b>Registro Atendimento</b> , utilize este campo, que permite a digitação de um texto de até 200 (duzentos) caracteres.   |
| Processo Adm./Jud. ?          | <p>Informe se o registro de atendimento possui indicador de processo administrativo/judicial, entre <i>Sim</i> ou <i>Não</i>.</p> <p><b>Regra associada:</b> apenas usuários com permissão especial podem utilizar este campo.</p>  |
| Número do Processo na Agência | Caso selecione <i>Sim</i> no campo acima, informe o número do processo, com até vinte dígitos.  |

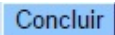

# Funcionalidade dos Botões

| Botão   | Descrição da Funcionalidade  |
|---|--|
|    | Utilize este botão para ativar a funcionalidade <b>Pesquisar Unidade Organizacional</b> ]. Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código da Unidade de Atendimento para o Registro de Atendimento. |
|    | Utilize este botão para limpar as informações existentes no campo Unidade de Atendimento, e demais campos relacionados.  |
|  | Ao acionar este botão, o sistema abre uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário. Clique em <b>Pesquisar Data - Calendário</b> para obter a ajuda da tela do calendário.                |



| Botão   | Descrição da Funcionalidade   |
|---|---|
|    | Estes botões estão na parte superior da linha horizontal, e devem ser utilizados para que o sistema avance para a próxima aba. Antes de passar para a próxima aba o sistema irá verificar se existe alguma inconsistência na aba atual. No caso de haver alguma inconsistência, o sistema apresentará a mensagem de crítica correspondente e não avançará para a próxima aba. |
|  | Este botão, que fica abaixo da linha horizontal, tem como objetivo sair da tela de abas e voltar para a tela anterior:<br><b>Consultar Registro de Atendimento.</b>   |
|  | Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.   |
|  | Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.   |



| Botão  | Descrição da Funcionalidade   |
|--|---|
|     | Utilize este botão para solicitar ao sistema a inserção do Registro de Atendimento na base de dados. Neste caso, é necessário que todos os campos, de todas as abas, estejam preenchidos corretamente. Caso exista alguma inconsistência, o sistema emitirá a mensagem de crítica correspondente. |
|  | Utilize este botão para solicitar ao sistema a consulta da programação de abastecimento e manutenção para um determinado município, bairro, área de bairro e mês/ano de referência.   |

## Referências

### Atualizar Registro de Atendimento

## Termos Principais

### Registro Atendimento

Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do GSAN

From:  
<https://www.gsan.com.br/> - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

Permanent link:  
[https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:atualizar\\_registro\\_de\\_atendimento](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:atualizar_registro_de_atendimento)

Last update: 30/09/2020 17:28



