

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.

Verifique se você selecionou o “[Registro Atendimento](#)” correto e, em caso afirmativo, dê continuidade ao processo de alteração.

Após efetuar as alterações desejadas, 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, então 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.

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 “hyperlink” 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.

Gsan -> Atendimento ao Público -> Registro Atendimento -> Manter Registro Atendimento

Atualizar Registro de Atendimento

Dados Gerais Local Ocorrência Solicitante Anexos

Para atualizar o registro de atendimento, informe os dados gerais abaixo: [Ajuda](#)

Número RA:* 38502323

Tipo:* ☒ on-line ☐ manual

Número Manual:

Data do Atendimento:* 28/06/2012 (dd/mm/aaaa)

Hora:* 09:05 (hh:mm)

Tempo de Espera: (hh:mm) (hh:mm)

Unidade Atendimento:* 1653 ABREU E LIMA - COMERCIAL

Meio de Solicitação:* INTERNO

Grupo de Atendimento:* COBRANCA

Tipo de Solicitação:* VERIFICAR EXISTENCIA LIGACAO AGUA/ESGOTO

Especificação:* VERIFICAR EXISTENCIA LIGACAO AGUA/ESGOTO

Data Prevista: 02/07/2012

Valor Sugerido: 0,00

Observação:



0/400

Avançar

Voltar **Desfazer** **Cancelar** **Concluir**

Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção

Preenchimento dos campos

Botão	Descrição da Funcionalidade
Número do RA (*)	Campo obrigatório - O sistema apresenta o número do “ Registro Atendimento ”, 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 “ Registro Atendimento ”, e não permite que seja alterado.
Data do Atendimento(*)	Campo obrigatório - O sistema apresenta a data do atendimento, e não permite que seja alterada.
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 Pesquisar Unidade Organizacional no cadastro. Após a informação do código da “Unidade Organizacional”, ou da seleção da “Unidade Organizacional” na tela de pesquisa, o sistema apresentará 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”.</p> <p>A “Unidade de Atendimento” informada, deve ter autorização prévia para efetuar abertura de “Registro de Atendimento”.</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 “Registro Atendimento”.</p> <p>Veja alguns exemplos de “Meios de Solicitação”:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Balcão; * Fax; * Internet; Telefone;... <p>Não pode ser aberto “Registro Atendimento” quando o meio de solicitação for “Celular”. Somente será permitido aos usuários que tenham “Permissão Especial”.</p> <p>Nas bases de dados, a opção “Celular” fica marcado com o indicador “Sim” e os demais meios ficam marcados como “Não”.</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 "Registro Atendimento".</p> <p>Caso já exista "Ordem de Serviço" para o "Registro Atendimento", então este campo não poderá ser modificado.</p> <p>Veja alguns exemplos de "Tipo de Solicitação":</p> <ul style="list-style-type: none">* Alteração Cadastral;* Alteração de Vencimento;* Negociação de Débito;* Retificação de Conta;* <p>Dependendo do "Tipo de Solicitação" selecionado, o sistema irá habilitar, ou desabilitar os campos de "Município", "Bairro", "Área do Bairro" e "Divisão de Esgoto", que ficam na aba Local da Ocorrência".</p> <p>Veja os campos que ficarão habilitados / desabilitados, dependendo do "Tipo de Solicitação":</p> <ul style="list-style-type: none">* Caso o "Tipo de Solicitação" seja relativo à falta de água, então os campos de "Município", "Bairro", "Área do Bairro", ficarão habilitados, Caso contrário, ficarão desabilitados.* Caso o "Tipo de Solicitação" seja relativo à área de esgoto, então o campo "Divisão de Esgoto", ficará habilitado, Caso contrário, ficará desabilitado.
Especificação(*)	<p>Campo obrigatório - Selecione, na lista apresentada ao lado do campo, a "Especificação" do "Registro Atendimento".</p> <p>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 "Registro Atendimento", então este campo não poderá ser modificado.</p> <p>Caso este campo seja alterado, o sistema irá recalcular a "Data Prevista" para o atendimento.</p> <p>O campo da "Data Prevista" 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>
Data Prevista	<p>A "Data Prevista" para o atendimento é calculada a partir da "Especificação" do "Tipo de Solicitação", e não pode ser alterada.</p>
Observação	<p>Caso seja necessário acrescentar alguma informação ao "Registro Atendimento", utilize este campo, que permite a digitação de um texto de até 200 (duzentos) caracteres.</p>

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 G SAN, o sistema detecta, automaticamente, a Unidade de Atendimento associada ao usuário que está operando, e, conseqüentemente, o Meio de Solicitação que está associado a essa unidade, já exibindo estes campos na tela de entrada do RA, mas possibilitando ao usuário altera-los.

Foi criada uma "permissão especial", de modo 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 e, 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”.

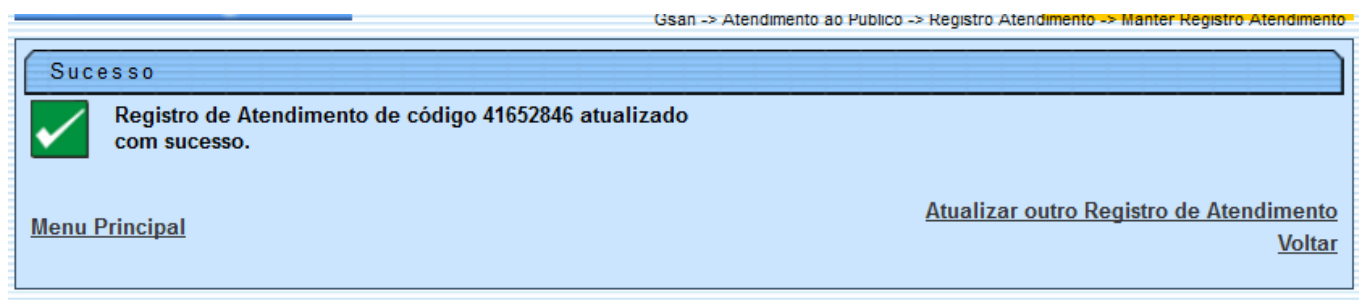
O sistema apresentará a mensagem abaixo, quando a atualização do “[Registro Atendimento](#)” tiver sido realizada com sucesso.

“[Registro Atendimento](#)” de código (código do Registro de Atendimento) atualizado com sucesso.”


O sistema apresentará três opções após a inserção do “[Registro Atendimento](#)”.



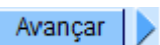

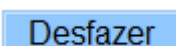

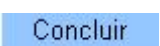
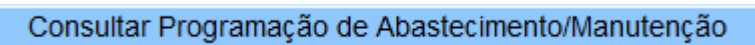
Escolha a opção desejada clicando em algum dos “hyperlinks” existentes na tela de sucesso:

- 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 para a tela “[Consultar Registro de Atendimento](#)”, posicionada com os dados do “[Registro Atendimento](#)” recentemente atualizado.



Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para ativar a funcionalidade “ Pesquisar Unidade Organizacional ”. Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código da “Unidade de Atendimento” para o “Registro de Atendimento”.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para limpar as informações existentes no campo “Unidade de Atendimento”, e demais campos relacionados.
	Ao acionar este botão, o sistema irá abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter a ajuda da tela do calendário.
	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: “Consultar Registro de Atendimento” .
	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.
	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.

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&rev=1427994923

Last update: **31/08/2017 01:11**

