Comandar Encerramento de Registros de Atendimento

Esta opção do sistema permite comandar o encerramento de registros de atendimento, podendo ser acessada no caminho GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Comandar Encerramento de Registros de Atendimento.

A funcionalidade Comandar o Encerramento de Registros de Atendimento corresponde ao agendamento de um processo, que irá efetuar o encerramento dos registros de atendimento, de acordo com as especificações realizadas nesta operação.

Verifica existência de dados

- Caso não exista a tabela na base de dados, exibe a mensagem “Tabela < > inexistente” e cancelar a operação.
- Caso a tabela esteja sem dados, exibe a mensagem “Tabela <> sem dados para seleção” e cancelar a operação.

Valida data

- Caso a data esteja inválida, exibe a mensagem “Data inválida”.

Verifica data final menor que data inicial

- Caso a data final seja anterior à data inicial, exibe a mensagem “Data Final do Período é anterior à Data Inicial do Período”.

Verifica existência do usuário

- Caso a código do usuário não exista na tabela USUÁRIO, exibe a mensagem “Usuário inexistente”.

Verifica existência da unidade organizacional

- Caso a unidade informada não exista na tabela, exibe a mensagem “Unidade inexistente”.

Verifica existência de unidades subordinadas

- Caso a unidade superior informada não tenha unidades subordinadas, exibe a mensagem “A unidade informada não tem unidades subordinadas”.

Verifica sucesso da transação

- Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, exibe a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, exibe a mensagem “< > efetuada com sucesso”.

Verifica existência de comando para os mesmos parâmetros

- Caso já exista o comando para o período de atendimento informado e para a unidade de atendimento informada e para uma das unidades do RA, exibe a mensagem “Existe comando

não realizado com estes mesmos parâmetros".

Verifica permissão do usuário

- Caso a Unidade Atual e a Unidade Superior do comando não tenham sido informadas, e Caso a unidade de lotação do usuário responsável pelo encerramento não corresponda à presidência, nem corresponda à central de atendimento, exibe a mensagem "O Usuário Responsável pelo comando não tem permissão para encerrar os Registros de Atendimento que serão selecionados pelo comando. Informe novos parâmetros".
- Caso a Unidade Atual tenha sido informada e Caso a unidade de lotação do usuário responsável pelo encerramento não corresponda à Unidade Atual informada, nem corresponda a uma unidade hierarquicamente superior à unidade atual informada, exibe a mensagem "O Usuário Responsável pelo comando não tem permissão para encerrar os Registros de Atendimento da Unidade Atual informada. Informe novos parâmetros".
- Caso a Unidade Superior tenha sido informada e Caso a unidade de lotação do usuário responsável pelo encerramento não corresponda à Unidade Superior informada, nem corresponda a uma unidade hierarquicamente superior à unidade superior informada, exibe a mensagem "O Usuário Responsável pelo comando não tem permissão para encerrar os Registros de Atendimento da Unidade Superior informada. Informe novos parâmetros".

Ao ser acionada, sempre a partir do Menu Principal do sistema (GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Comandar Encerramento de Registros de Atendimento), será solicitada as informações necessárias para o comando do encerramento dos registros de atendimento.

As informações serão apresentadas em duas partes, separadas por uma linha horizontal:

- Informações obrigatórias;
- Informações opcionais.

Ver tela abaixo:

Você deverá informar os dados acima e clicar no botão Comandar para solicitar ao sistema a efetivação do comando de encerramento dos registros de atendimento.

Validações

Após acionar o botão Comandar, o sistema verificará:

- Se os campos obrigatórios foram preenchidos;
- Se já existe o comando informado e não realizado para o período de atendimento, para a unidade de atendimento, para a Unidade Atual ou unidades da Unidade Superior.
- Caso exista, o sistema exibirá a mensagem: “Existe comando não realizado com estes mesmos parâmetros”.
- Caso a Unidade Atual e a Unidade Superior do comando não tenham sido informadas, o sistema verificará se a unidade de lotação do usuário responsável pelo encerramento corresponde à presidência, ou à central de atendimento.
- Caso não seja, o sistema exibirá a mensagem: “O Usuário Responsável pelo comando não tem

permissão para encerrar os Registros de Atendimento que serão selecionados pelo comando. Informe novos parâmetros".

- Caso a Unidade Atual tenha sido informada, o sistema verificará se a unidade de lotação do usuário responsável pelo encerramento corresponde à Unidade Atual informada, ou a uma unidade hierarquicamente superior à unidade atual informada.
- Caso não seja, o sistema exibirá a mensagem: "O Usuário Responsável pelo comando não tem permissão para encerrar os Registros de Atendimento da Unidade Atual informada. Informe novos parâmetros".
- Caso a Unidade Superior tenha sido informada, o sistema verificará se a unidade de lotação do usuário responsável pelo encerramento corresponde à Unidade Superior informada, ou a uma unidade hierarquicamente superior à unidade superior informada.
- Caso não seja, o sistema exibirá a mensagem: "O Usuário Responsável pelo comando não tem permissão para encerrar os Registros de Atendimento da Unidade Superior informada. Informe novos parâmetros".

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento dos Campos
Período de Atendimento(*)	Campo obrigatório - Este campo é composto pelas datas de atendimento inicial e final. A "Data de Atendimento Final" já vem preenchida com a data corrente. Entretanto, você poderá modificá-la para uma data inferior. Você tem duas opções para informar as datas: * Digitando-a no campo - Neste caso não precisa de preocupar com a as barras de separação, pois o sistema as coloca automaticamente. A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD é o dia, MM, o mês e AAAA, o ano. O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro. * Pesquisando-a num calendário - Neste caso, clique no botão "Calendário" , existente ao lado do campo, que será apresentada uma tela onde você poderá selecionar uma data no calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter instruções mais detalhadas da tela. A "Data de Atendimento Final" deverá ser igual, ou superior à "Data de Atendimento Inicial".
Motivo do Encerramento(*)	Campo obrigatório - Selecione o motivo de encerramento a partir da lista apresentada ao lado do campo. Não serão apresentados os motivos correspondentes à execução e duplicidade.
Usuário Responsável(*)	Campo obrigatório - Informe o código de um "Usuário" do sistema, 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 efetuar a pesquisa dos "Usuários" cadastrados. Após a informação do código de um "Usuário", ou da seleção de um "Usuário" na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do "Usuário" no campo correspondente. Para limpar o campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.

Campo	Orientações para Preenchimento dos Campos
Unidade de Atendimento	Informe, ou selecione a “Unidade de Atendimento”. Você deverá informar o código de uma “Unidade Organizacional”, e teclar “Enter”, ou clicar no botão “Pesquisar” , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de “popup”, onde será possível Pesquisar Unidade Organizacional cadastradas. Após a informação do código de uma “Unidade Organizacional”, ou da seleção de uma “Unidade Organizacional” na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da “Unidade Organizacional” no campo correspondente. Para limpar o campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
Unidade Atual	Informe, ou selecione a “Unidade Atual”. Você deverá informar o código de uma “Unidade Organizacional”, e teclar “Enter”, ou clicar no botão “Pesquisar” , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de “popup”, onde será possível Pesquisar Unidade Organizacional cadastradas. Após a informação do código de uma “Unidade Organizacional”, ou da seleção de uma “Unidade Organizacional” na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da “Unidade Organizacional” no campo correspondente. Para limpar o campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. Ao informar a “Unidade Atual”, o sistema desabilitará o campo da “*Unidade Superior*”.
Unidade Superior	

Caso não tenha, o sistema exibirá a mensagem “A unidade informada não tem unidades subordinadas”.|

Especificações	Selecione, na caixa apresentada ao lado do campo, uma ou mais especificações que deseja incluir como critério no comando de encerramento de RA. São apresentadas as especificações que não têm encerramento automático. Para selecionar mais de uma “Especificação”, utilize as teclas “Ctrl” e “Shift”, concomitantemente com o clique do “Mouse” sobre a descrição da “Especificação” que você deseja selecionar. * A tecla “Ctrl” seleciona uma linha na caixa; e a tecla “Shift” seleciona um conjunto de linhas. * Caso você clique mais de uma vez sobre a mesma linha, com a tecla “Ctrl” pressionada, a “Especificação” será, sucessivamente, marcada e desmarcada.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para ativar as funcionalidades “Pesquisar Unidade Organizacional”, ou “Pesquisar Usuário”. Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código da “Unidade Organizacional”, ou do “Usuário Responsável” que deseja informar. Ao clicar no botão, o sistema apresentará a tela de pesquisa correspondente.
	Utilize este botão para limpar as informações existentes relacionadas aos campos de “Unidade Organizacional” e “Usuário Responsável”.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Limpar	Utilize este botão para limpar todos os campos da tela.
	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 instruções mais detalhadas da tela.
Comandar	Utilize este botão para solicitar ao sistema o agendamento do comando de encerramento de registros de atendimento. Ao ser acionado o sistema irá efetuar as validações descritas em item acima.

Tela de Sucesso

Após clicar no botão Comandar e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela, o sistema efetuará o agendamento do comando de encerramento de registros de atendimento, e apresentará uma tela de sucesso com a mensagem:

“Comando de Encerramento de Registros de Atendimento efetuado com sucesso”.

Além da mensagem acima, o sistema exibirá “hyperlinks” para retornar ao “Menu Principal” e para “Realizar Novo Comando de Encerramento de Registros de 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:comandar_encerramento_de_registro_de_atendimento&rev=1426541404

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