



# 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:


Gsan -> Atendimento ao Público -> Registro Atendimento -> Comandar Encerramento de Registros de Atendimento

### Comandar Encerramento de Registros de Atendimento

Para comandar o encerramento de registros de atendimento, informe os dados abaixo:

**Período de Atendimento:\***  a 16/03/2015  dd/mm/aaaa

**Motivo do Encerramento:\***

**Usuário Responsável:\***   

---

**Unidade de Atendimento:**   

**Unidade Atual:**   

**Unidade Superior:**   

**Especificações:**

AFERICAÇÃO DE HIDROMETRO  
AFERICAÇÃO DE MACROMEDIDOR DE VAZÃO  
AFERICAÇÃO DE MANOMETROS  
AFUNDAMENTO  
ALTERAÇÃO DA SITUAÇÃO ÁGUA/ESGOTO NO FAT  
ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DE CONSUMIDOR  
ALTERAÇÃO DE VENCIMENTO  
ANÁLISE DE ÁGUA  
ANÁLISE DE ESGOTO

\*Campos obrigatórios

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(*)	<p>Campo obrigatório - Este campo é composto pelas datas de atendimento inicial e final.</p> <p>A “Data de Atendimento Final” já vem preenchida com a data corrente. Entretanto, você poderá modificá-la para uma data inferior.</p> <p>Você tem duas opções para informar as datas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* 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.</li><li>* 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 <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a> para obter instruções mais detalhadas da tela.</li></ul> <p>A “Data de Atendimento Final” deverá ser igual, ou superior à “Data de Atendimento Inicial”.</p>
Motivo do Encerramento(*)	<p>Campo obrigatório - Selecione o motivo de encerramento a partir da lista apresentada ao lado do campo.</p> <p>Não serão apresentados os motivos correspondentes à execução e duplicidade.</p>
Usuário Responsável(*)	<p>Campo obrigatório - Informe o código de um “Usuário” do sistema, e teclae “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.</p> <p>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.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>

Campo	Orientações para Preenchimento dos Campos
Unidade de Atendimento	<p>Informe, ou selecione a “Unidade de Atendimento”.</p> <p>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 <a href="#">Pesquisar Unidade Organizacional</a> cadastradas.</p> <p>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.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Unidade Atual	<p>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 <a href="#">Pesquisar Unidade Organizacional</a> cadastradas.</p> <p>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.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p> <p>Ao informar a “Unidade Atual”, o sistema desabilitará o campo da “*Unidade Superior*”.</p>
Unidade Superior	<p>Informe, ou selecione a “Unidade Superior”. 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 <a href="#">Pesquisar Unidade Organizacional</a> cadastradas.</p> <p>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.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p> <p>Ao informar a “Unidade Superior”, o sistema desabilitará o campo da “Unidade Atual”.</p> <p>A “Unidade Superior” informada deve ter unidades subordinadas. Caso não tenha, o sistema exibirá a mensagem “A unidade informada não tem unidades subordinadas”.</p>
Especificações	<p>Selecione, na caixa apresentada ao lado do campo, uma ou mais especificações que deseja incluir como critério no comando de encerramento de RA.</p> <p>São apresentadas as especificações que não têm encerramento automático.</p> <p>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.</p> <p>* A tecla “Ctrl” seleciona uma linha na caixa; e a tecla “Shift” seleciona um conjunto de linhas.</p> <p>* Caso você clique mais de uma vez sobre a mesma linha, com a tecla “Ctrl” pressionada, a “Especificação” será, sucessivamente, marcada e desmarcada.</p>

## Tela de Sucesso



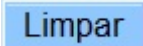
Após clicar no botão [Comandar](#) e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da

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”.

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para ativar as funcionalidades “ <a href="#">Pesquisar Unidade Organizacional</a> ”, ou “ <a href="#">Pesquisar Usuário</a> ”. 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”.
<b>Limpar</b>	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 <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a> para obter instruções mais detalhadas da tela.
<b>Comandar</b>	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.

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=1427895689](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:comandar_encerramento_de_registro_de_atendimento&rev=1427895689)

Last update: 31/08/2017 01:11

