Comandar Encerramento de Registros de Atendimento

Esta opção do sistema permite comandar o encerramento de registros de atendimento. A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN** > **Atendimento ao Público** > **Registro Atendimento** > **Comandar Encerramento de Registros de Atendimento**.

Feito isso, o sistema acessa a tela abaixo:

Observação

Informamos que os dados exibidos na tela e no relatório a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

Atenção: 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.

Dito isso, vemos acima os campos com as informações necessárias para o comando do encerramento dos registros de atendimento. Os campos de preenchimento obrigatório estão assinalados por um asterisco vermelho. Informe-os. Em seguida, clique em Comandar para solicitar ao sistema a efetivação do comando de encerramento dos registros de atendimento (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**).

Em seguida, 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*.
- Verificar existência de dados:
    - Caso não exista a tabela na base de dados, o sistema exibe a mensagem: *Tabela < > inexistente* e cancela a operação.
    - Caso a tabela esteja sem dados, o sistema exibe a mensagem: *Tabela <> sem dados para seleção* e cancela a operação.
- Validar data:
    - Caso a data esteja inválida, o sistema exibe a mensagem: *Data inválida*.
- Verificar data final menor que data inicial:
    - Caso a data final seja anterior à data inicial, o sistema exibe a mensagem: *Data Final do Período é anterior à Data Inicial do Período*.
- Verificar existência do usuário:
    - Caso a código do usuário não exista na tabela USUÁRIO, o sistema exibe a mensagem: *Usuário inexistente*.
- Verificar existência da unidade organizacional:
    - Caso a unidade informada não exista na tabela, o sistema exibe a mensagem: *Unidade inexistente*.
- Verificar existência de unidades subordinadas:
    - Caso a unidade superior informada não tenha unidades subordinadas, o sistema exibe a mensagem: *A unidade informada não tem unidades subordinada*.
- Verificar sucesso da transação:
    - Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, o sistema exibe a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, exibe a mensagem < > *efetuada com sucesso*.
- Verificar 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, o sistema exibe a mensagem: *Existe comando não realizado com estes mesmos parâmetros*.
- Verificar 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, o sistema 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, o sistema 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, o sistema exibe a mensagem: *O Usuário Responsável pelo comando não tem permissão para encerrar os Registros de Atendimento da Unidade Superior informada. Informe novos parâmetros*.

Tela de Sucesso

Após clicar no botão Comandar sem que haja 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 *links* para retornar ao *Menu Principal* e para *Realizar Novo Comando de Encerramento de Registros de Atendimento*.

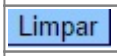
Preenchimento dos Campos

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.

Campo	Orientações para Preenchimento dos Campos
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.
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	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 **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 Superior, o sistema desabilitará o campo da Unidade Atual. A Unidade Superior informada deve ter unidades subordinadas. Caso não tenha, o sistema exibirá a mensagem *A unidade informada não tem unidades subordinadas*.

Campo	Orientações para Preenchimento dos Campos
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**.
	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.
	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.

Referências

Comandar Encerramento de Registros de Atendimento

Termos Principais

Registro 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=1489068505

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