



# Consultar Registro de Atendimento

Esta funcionalidade faz parte do processo [Manter Registro de Atendimento](#), e pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: [GSAN](#) > [Atendimento ao Público](#) > [Registro Atendimento](#) > [Manter Registro de Atendimento](#).

Inicialmente o sistema apresenta a tela [Filtrar Registro de Atendimento](#) para que seja efetuado o filtro dos *Registros de Atendimento* a serem mantidos.

Após a execução do filtro:

1.

Caso tenham sido selecionados mais de um [Registro Atendimento](#); o sistema apresentará a tela [Manter Registro de Atendimento](#), com a relação dos *Registros de Atendimento* pesquisados, para que você selecione qual deles deseja manter.

2.

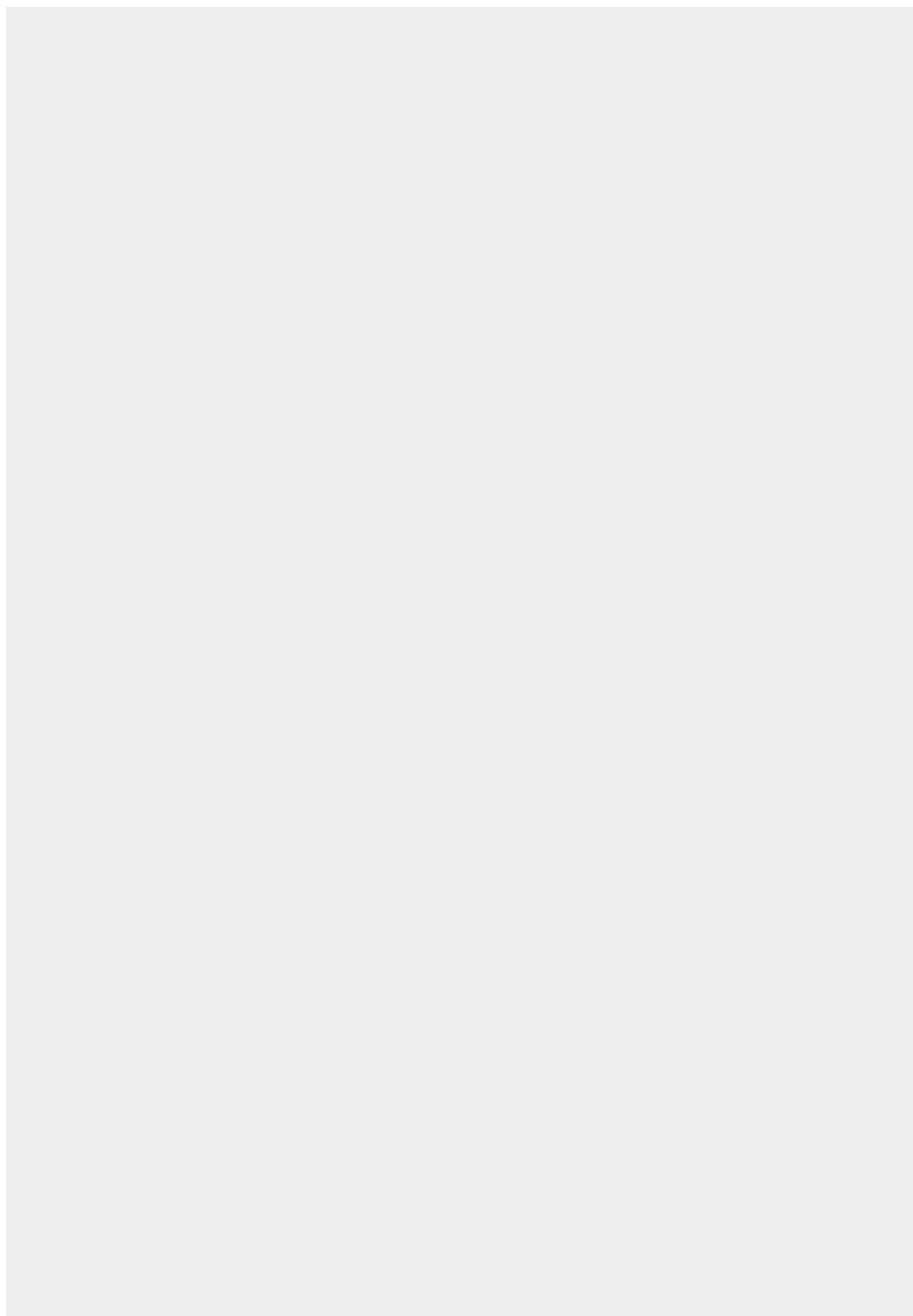
Caso tenha sido selecionado apenas um [Registro Atendimento](#); o sistema virá, direto, para a tela **Consultar Registro de Atendimento**:

3.

Para a **CAERN**, ao inserir uma leitura com estouro de consumo, o sistema abre diretamente um registro de atendimento de *Revisão de Consumo*, gerado durante o fechamento da rota, conforme exemplo [AQUI](#).

## Observação

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



Consultar Registro de Atendimento	
<b>Pesquisar outro Registro de Atendimento</b> Número do RA: <input type="text"/> <input type="button" value="Pesquisar"/>	
<b>Dados Gerais do Registro de Atendimento</b> Número do RA: 6513245 Situação do RA: PENDENTE Número Manual: <input type="text"/> RA Reiterado: <input type="text"/> Tipo de Solicitação: 11253 Especificação: TESTES SANDY 15317 TESTES SANDY Motivo Abertura: 10009 MANUTENCAO Tipo de Atendimento: <input checked="" type="radio"/> on-line <input type="radio"/> manual Data do Atendimento: 09/08/2017 Hora do Atendimento: 17:56 Tempo de Espera para Atendimento: <input type="text"/> às <input type="text"/> Data Prevista: 10/08/2017 05:56 Senha de Atendimento: <input type="text"/> Meio de Solicitação: 6 TELEFONE Unidade de Atendimento: 103 CALL CENTER Usuário: 9999 GSAN Unidade Atual: 103 CALL CENTER Observação: <input type="text"/>	
<b>Dados do Local da Ocorrência</b> Matrícula do Imóvel: 27 001.001.001.0044.000 <input type="button" value="Consultar Débitos"/> Rota: 108 Sequencial Rota: 44 Endereço da Ocorrência: AVENIDA DO CONTORNO JAPIIM - DISTRITO INDUSTRIAL MANAUS AM 69075- Ponto de Referência: <input type="text"/> Município: 1 MANAUS Bairro: 60 DISTRITO INDUSTRIAL Área do Bairro: 60 AREA 60 Localidade: 1 MANAUS Setor Comercial: 1 ZONA 01 Quadra: 1 Divisão de Esgoto: <input type="text"/> Local da Ocorrência: <input type="text"/> Pavimento da Rua: ASFALTO Pavimento da Calçada: CONCRETO SIMPLES Descrição do Local da Ocorrência: <input type="text"/>	
<b>Dados do Solicitante</b> Cliente Solicitante: 27 EMP. BRASILEIRA DE INFRA-ESTRUTURA AEROI Tipo de Pessoa: PESSOA JURÍDICA Cnpj: 003522940025 Unidade Solicitante: <input type="text"/> Funcionário Responsável: <input type="text"/> Nome do Solicitante: <input type="text"/> Endereço do Solicitante: <input type="text"/> Ponto de Referência: <input type="text"/> Fone do Solicitante: <input type="text"/>	
<b>Dados da Última Tramitação</b> Unidade de Origem: 103 CALL CENTER Unidade Atual: 103 CALL CENTER Data do Trâmite: 09/08/2017 Hora do Trâmite: 17:58 Usuário Responsável: 9999 GSAN Parecer do Trâmite: TRAMITE GERADO PELO SISTEMA NA ABERTURA DO REGISTRO DE ATENDIMENTO Motivo do Trâmite: <input type="text"/>	
<b>Dados de Reiteração</b> Quantidade: <input type="text"/> Data Última Reiteração: <input type="text"/> Hora Última Reiteração: <input type="text"/>	
<b>Dados da Reativação</b> Número do RA Atual: <input type="text"/> Situação do RA Atual: <input type="text"/> Motivo da Reativação: <input type="text"/> Data da Reativação: <input type="text"/> Hora da Reativação: <input type="text"/> Data Prevista do RA Atual: <input type="text"/> Unidade da Reativação: <input type="text"/> Unidade do RA Atual: <input type="text"/> Observação: <input type="text"/>	
<b>Dados do Encerramento</b> Motivo do Encerramento: <input type="text"/> Número do RA de Referência: <input type="text"/> Situação do RA Referência: <input type="text"/> Data do Encerramento: <input type="text"/> Hora do Encerramento: <input type="text"/> Data Prevista: <input type="text"/> Unidade do Encerramento: <input type="text"/> Usuário do Encerramento: <input type="text"/> Parecer do Encerramento: <input type="text"/>	
<input type="button" value="Atualizar"/> <input type="button" value="Reiterar"/> <input type="button" value="Tramitar"/> <input type="button" value="Encerrar"/> <input type="button" value="Reativar"/> <input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Gerar O.S."/> <input type="button" value="Consultar Solicitantes"/> <input type="button" value="Consultar Trâmites"/> <input type="button" value="Consultar O.S."/> <input type="button" value="Imprimir Via Cliente"/> <input type="button" value="Voltar"/>	

Para a **MANAM**, o campo **Motivo Abertura** é visualizado no quadro **Dados Gerais do Registro de Atendimento**. Esse campo é selecionado na funcionalidade **Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais** a partir de uma lista de valores definidos previamente e é de preenchimento obrigatório, dependendo do **Tipo de Solicitação** e **Especificação** informados. Ele é visualizado caso a especificação exija que o motivo de abertura do registro de atendimento seja informado.

Para a **CAGEPA**, no quadro **Dados Gerais do Registro de Atendimento** os campos que indicam **Indicador de Processo Administrativo e Judicial** e **Número do Processo na Agência** são visualizados, conforme exemplo **AQUI**.

Por solicitação da Compesa, na funcionalidade de **Manter Registro de Atendimento**, tela de Consulta, foi incluída a chamada para consulta do calendário de abastecimento e manutenção.

1. Caso exista um imóvel no registro de atendimento, será retornado o calendário da área operacional do imóvel informado para o mês/ano corrente.
2. Caso o imóvel não exista, será exibida em POPUP, a tela de Consulta de Calendário com o filtro padrão.
3. Caso o imóvel informado não tenha área operacional ou calendário cadastrado para a área operacional no mês corrente, o sistema exibirá a mensagem informando que não existe calendário cadastrado.

Nesta tela, o sistema apresenta os dados do **Registro de Atendimento** e coloca à sua disposição as seguintes opções de manutenção:

1. **Atualizar Registro de Atendimento** [Atualizar](#)
2. **Reiterar o Registro de Atendimento** [Reiterar](#)
3. **Tramitar Registro de Atendimento** [Tramitar](#)
4. **Encerrar o Registro de Atendimento** [Encerrar](#)
5. **Consultar Solicitantes do Registro de Atendimento** [Consultar Solicitantes](#)
6. **Consultar Trâmites do Registro de Atendimento** [Consultar Trâmites](#)
7. **Consultar O.S. do Registro de Atendimento** [Consultar O.S](#) ou [Gerar O.S](#)
8. **Imprimir Via Cliente** do Registro de Atendimento [Imprimir Via Cliente](#)
9. **Consultar Programação de Abastecimento e Manutenção** [Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção](#)

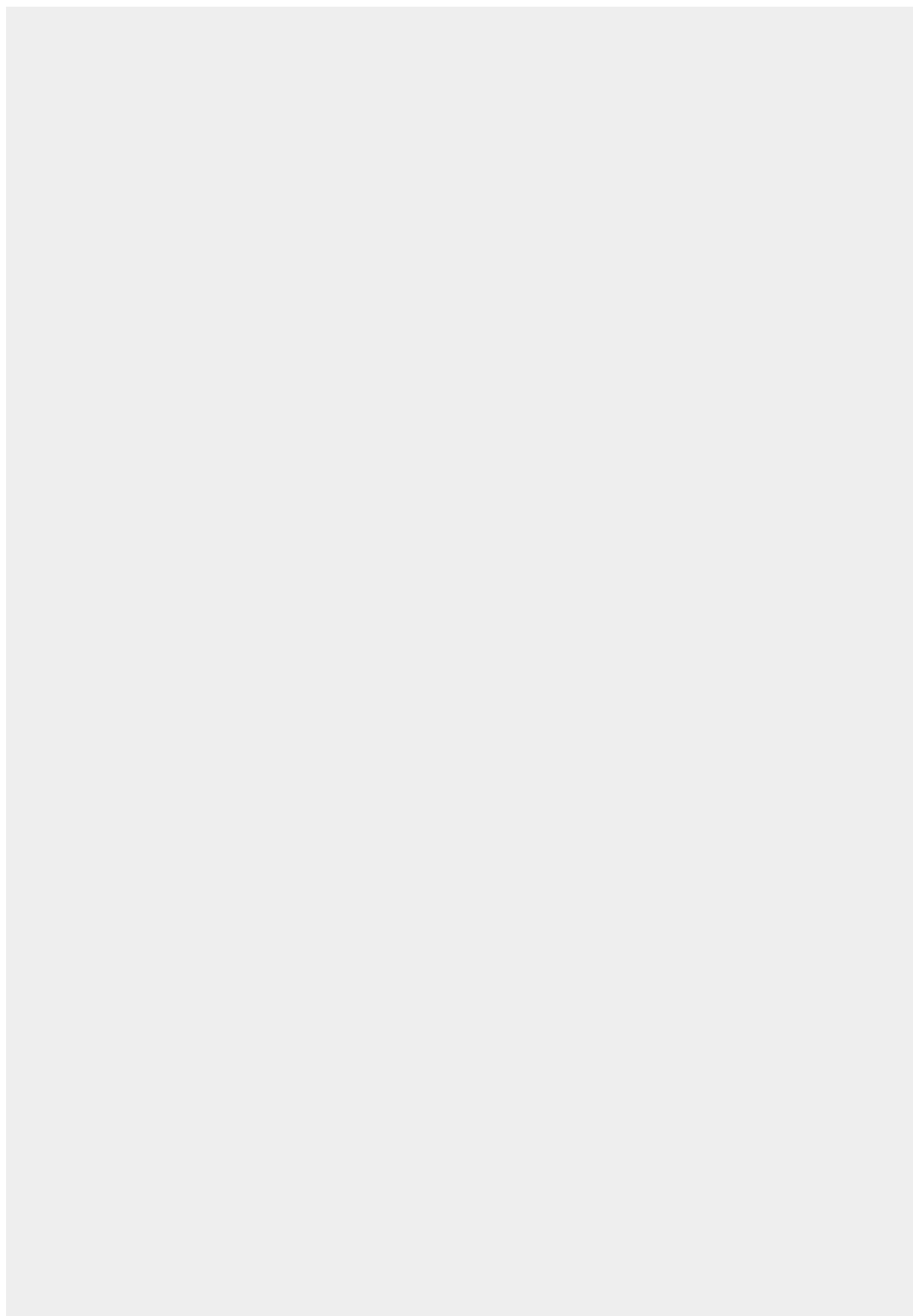
As opções de manutenção do Registro de Atendimento estarão habilitadas ou desabilitadas em função da situação do Registro de Atendimento, conforme a tabela abaixo:

Funcionalidade	Pendente	Encerrado	Bloqueado
Atualizar	Habilitado	Desabilitado	Desabilitado
Reiterar	Habilitado	Desabilitado	Desabilitado

Funcionalidade	Pendente	Encerrado	Bloqueado
Tramitar	Habilitado	Desabilitado	Desabilitado
Gerar O.S.	Habilitado	Desabilitado	Desabilitado
Encerrar	Habilitado	Desabilitado	Habilitado
Consultar O.S.	Habilitado	Habilitado	Desabilitado
Reativar	Desabilitado	Habilitado	Desabilitado
Imprimir	Habilitado	Habilitado	Habilitado
Consultar Solicitantes	Habilitado	Habilitado	Desabilitado
Consultar Trâmites	Habilitado	Habilitado	Desabilitado

Você poderá, também, selecionar outro registro de atendimento, informando o número no campo **Número do RA** e clicando no botão [Pesquisar](#).

## Consultar Registro de Atendimento - CAGEPA



Consultar Registro de Atendimento

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:  [Pesquisar](#)

Perfil do Imóvel: NORMAL

**Dados Gerais do Registro de Atendimento**

Número do RA: 95250539 Situação do RA: PENDENTE

Número Manual: 1

Tipo de Solicitação: LICACAO

Especificação: 16 MEDICAO INDIVIDUAL

Tipo de Atendimento: ☒ on-line ☐ manual

Data do Atendimento: 24/09/2020

Hora do Atendimento: 10:15

Tempo de Espera para Atendimento:  às

Data Prevista: 24/10/2020

Valor Sugerido: 200,00

Quantidade de Parcelas: 4 (Quantidade Máxima de Parcelas: 6)

Meio de Solicitação: 4 INTERNO

Unidade de Atendimento: 125 CADASTRO COMERCIAL DO LITORAL

Usuário: 9999 GSAN ADMIN

Unidade Atual: 125 CADASTRO COMERCIAL DO LITORAL

Unidade Anterior: 125 CADASTRO COMERCIAL DO LITORAL

Observação: A água e vida. Preserve a natureza.

Indicador Processo Adm Jud: NÃO

Número Processo na Agência:

**Dados do Local da Ocorrência**

Matricula do Imóvel: 88424324 001.033.965.1475.156 [Consultar Débitos](#)

Rota: 13 Sequencial Rota:

**Contas Associadas ao Registro de Atendimento**

Mes/Ano	Vencimento	Valor Total
Endereço da Ocorrência: RUA MADAGASCAR - SN - AP - SR II - INDUSTRIAS JOAO PESSOA PB 58083-631		
Ponto de Referência: <input type="text"/>		
Coordenada Norte: -34.931636400000		
Coordenada Leste: -7.182749300000		
Município: <input type="text"/>		
Bairro: <input type="text"/>		
Área do Bairro: <input type="text"/>		
Localidade: 1 JOAO PESSOA		
Setor Comercial: 33 001 - 033		
Quadra: 965		
Divisão de Esgoto: <input type="text"/>		
Local da Ocorrência: <input type="text"/>		
Pavimento da Rua: PARALELEPIPEDO Pavimento da Calçada: CIMENTO		
Descrição do Local da Ocorrência: <input type="text"/>		

**Dados do Solicitante**

Nº Protocolo: 20201002118351

Cliente Solicitante: 67627706 TATIANNE MATOS

Unidade Solicitante:

Funcionário Responsável:

Nome do Solicitante:

Enviar email para pesquisa de satisfação: ☐ Sim ☒ Não

Endereço de email:

Endereço do Solicitante: RUA SEBASTIAO BARBOSA DE LACERDA JOAO PAULO II JOAO PESSOA PB 58076-661

Ponto de Referência:

Fone do Solicitante:

**Anexos**

**Dados da Última Tramitação**

Unidade de Origem: 125 CADASTRO COMERCIAL DO LITORAL

Unidade Atual: 125 CADASTRO COMERCIAL DO LITORAL

Data do Trâmite: 24/09/2020

Hora do Trâmite: 10:15

Usuário Responsável: 9999 GSAN ADMIN

Parecer do Trâmite: TRANSMITACAO AUTOMATICA

Motivo do Trâmite:

**Dados de Reiteração**

Data/Hora	Nome do Solicitante	Cliente	Unidade	Fone
Dados da Reativação				
Número do RA Atual: <input type="text"/>				
Situação do RA Atual: <input type="text"/>				
Motivo da Reativação: <input type="text"/>				
Data da Reativação: <input type="text"/>				
Hora da Reativação: <input type="text"/>				
Data Prevista do RA Atual: <input type="text"/>				
Unidade da Reativação: <input type="text"/>				
Unidade do RA Atual: <input type="text"/>				
Observação: <input type="text"/>				
Dados do Encerramento				
Motivo do Encerramento: <input type="text"/>				
Número do RA de Referência: <input type="text"/>				
Situação do RA de Referência: <input type="text"/>				
Data do Encerramento: <input type="text"/>				
Hora do Encerramento: <input type="text"/>				
Data Prevista: <input type="text"/>				
Unidade do Encerramento: <input type="text"/>				
Usuário do Encerramento: <input type="text"/>				
Parecer do Encerramento: <input type="text"/>				
Motivo da não cobrança: <input type="text"/>				

[Atualizar](#) [Reiterar](#) [Tramitar](#) [Encerrar](#) [Reativar](#) [Imprimir](#) [Gerar O.S.](#)

[Consultar Solicitantes](#) [Consultar Trâmites](#) [Consultar O.S.](#) [Imprimir Via Cliente](#)

[Voltar](#)

Versão: 3.92.1.0 (Batch) 23/09/2020 - 14:41:18

Para a **CAGEPA**, caso o tipo de serviço informado tenha o parâmetro de **Manutenção de Rede** atualizado como **SIM AQUI**, na hipótese de ter sido informado que haverá interrupção de serviços de Rede, ao clicar no botão **Gerar O.S**, o sistema acessa a **Gerar Ordem de Serviço**, onde é possível atualizar os dados de data e duração, enviando os dados para o sistema **SIGO**. Caso a quantidade de parcelas que o cliente deseja parcelar o **Valor Sugerido** do serviço tenha sido informada na **Inserir Registro de Atendimento**, aqui na consulta do registro de atendimento, o campo **Quantidade de Parcelas** aparece preenchido com a quantidade de parcelas definida durante o registro de atendimento.

## Consultar Registro de Atendimento Revisão de Consumo - CAERN



Consultar Registro de Atendimento

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:
Pesquisar

RA Anterior

Perfil do Imóvel: NORMAL

Dados Gerais do Registro de Atendimento

Número do RA: 4646873 Situação do RA: PENDENTE

Número Manual:

Tipo de Solicitação: 101 REVISÃO DE CONTAS

Especificação: 1060 REVISÃO DE CONSUMO

Tipo de Atendimento: on-line manual

Data do Atendimento: 12/11/2018

Hora do Atendimento: 11:50

Tempo de Espera para Atendimento: às

Data Prevista: 22/11/2018

Valor Sugerido:

Meio de Solicitação: 4 INTERNO

Unidade de Atendimento: 4101 ESCRITORIO LOCAL DE CAICO

Usuário: 1 GSN

Unidade Atual: 4101 ESCRITORIO LOCAL DE CAICO

Unidade Anterior: 4101 ESCRITORIO LOCAL DE CAICO

Observação: INÍVEL COM ESTOURO DO CONSUMO NO PRIMEIRO M3 NA LIGACAO DE AGUA

Indicador Processo Adm Jud: NÃO

Número Processo na Agência:

Dados do Local da Ocorrência

Matrícula do imóvel: 9894837 411.003.865.0045.000 Consultar Débitos

Rota: 30 Sequencial Rota: 2390

Contas Associadas ao Registro de Atendimento

Mes/Ano	Vencimento	Valor Total
Endereço da Ocorrência: RUA ODILON LEBARRE - - WILFREDO GURGEL CAICO		
Ponto de Referência: RN 59360		
Coordenada Norte:		
Coordenada Leste:		
Município:		
Bairro:		
Área do Bairro:		
Localidade: 411 ESC ISO DE CAICO		
Setor Comercial: 3 SETOR 003 CAICO		
Quadra: 865		
Divisão de Esgoto:		
Local da Ocorrência:		
Pavimento da Rua: Pavimento da Calçada:		
Descrição do Local da Ocorrência:		

Dados do Solicitante

Nº Protocolo:

Cliente Solicitante:

Unidade Solicitante: 4101 ESCRITORIO LOCAL DE CAICO

Funcionário Responsável:

Nome do Solicitante:

Enviar email para pesquisa de satisfação: Sim Não

Endereço de email:

Endereço do Solicitante:

Ponto de Referência:

Fone do Solicitante:

Anexos

Dados da Última Tramitação

Unidade de Origem: 4101 ESCRITORIO LOCAL DE CAICO

Unidade Atual: 4101 ESCRITORIO LOCAL DE CAICO

Data do Trâmite: 12/11/2018

Hora do Trâmite: 11:50

Usuário Responsável: 1 GSN

Parecer do Trâmite: INÍVEL COM ESTOURO DO CONSUMO NO PRIMEIRO M3 NA LIGACAO DE AGUA

Motivo do Trâmite:

Dados de Reiteração

Data-Hora	Nome do Solicitante	Cliente	Unidade	Fone
-----------	---------------------	---------	---------	------

Dados da Reativação

Número do RA Atual:

Situação do RA Atual:

Motivo da Reativação:

Data da Reativação:

Hora da Reativação:

Data Prevista do RA Atual:

Unidade da Reativação:

Unidade do RA Atual:

Observação:

Dados do Encerramento

Motivo do Encerramento:

Número do RA de Referência:

Situação do RA Referência:

Data do Encerramento:

Hora do Encerramento:

Data Prevista:

Unidade do Encerramento:

Usuário do Encerramento:

Parecer do Encerramento:

Motivo da não cobrança:

Atualizar Reiterar Tramitar Encerrar Reativar Imprimir Gerar O.S.

Consultar Solicitantes Consultar Trâmites Consultar O.S. Imprimir Via Cliente

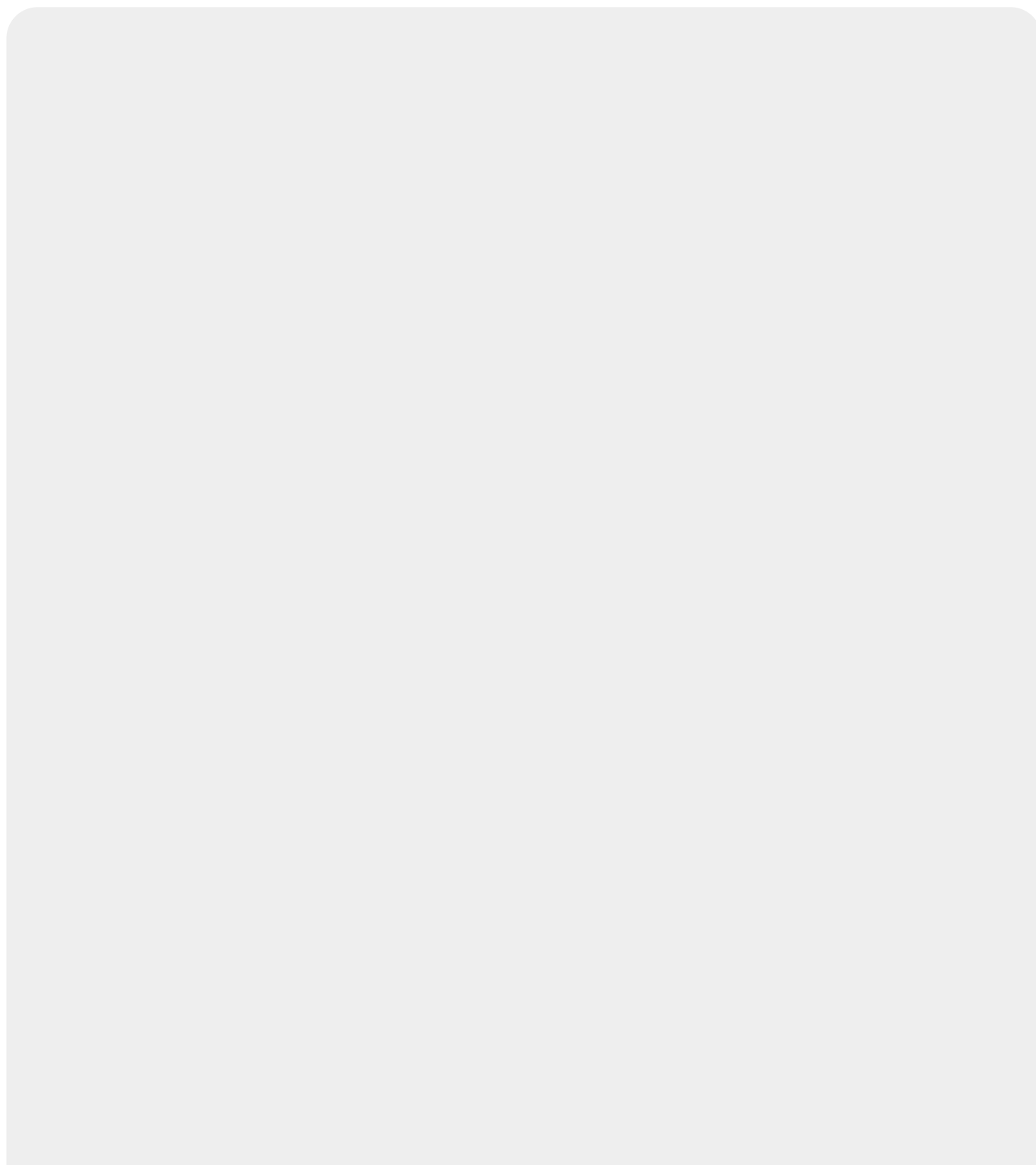
Voltar

Versão: 3.46.9.1 (Batch) 12/11/2018 - 10:46:14

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

Acima, temos a consulta de um registro de atendimento de revisão de consumo da **CAERN**, gerado no fechamento da rota, durante o processo de leitura simultânea detalhado [AQUI](#). O motivo da revisão pode ser lido no campo **Observação**, do quadro **Dados Gerais do Registro de Atendimento**. Além do registro de atendimento, o sistema gera uma ordem de serviço de verificação de consumo, conforme modelo [AQUI](#).

## Consultar Registro de Atendimento - DESO



Gsan -> Atendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Manter Registro de Atendimento

### Consultar Registro de Atendimento

**Pesquisar outro Registro de Atendimento**

Número do RA:

Perfil do Imóvel: NORMAL

**Dados Gerais do Registro de Atendimento**

Número do RA:	91599720	Situação do RA:	PENDENTE
Número Manual:	<input type="text"/>		
Tipo de Solicitação:	1	<input type="text"/>	
	LIGACAO		
Especificação:	11	<input type="text"/>	
	AGUA		
Tipo de Atendimento:	<input checked="" type="radio"/> on-line <input type="radio"/> manual		
Data do Atendimento:	24/01/2019		
Hora do Atendimento:	15:42		
<a href="#">Documento Tipo Solicitação</a>			
Tempo de Espera para Atendimento:	<input type="text"/>		
	<input type="button" value="Visualizar Documento da Solicitação"/>		
Data Prevista:	07/03/2019		
Valor Sugerido:	0,00		
Meio de Solicitação:	1	<input type="text"/>	
	BALCAO		
Unidade de Atendimento:	102	UNID DE NEG METROP SUL	
Usuário:	9999	GCOM	
Unidade Atual:	102	UNID DE NEG METROP SUL	
Unidade Anterior:	102	UNID DE NEG METROP SUL	
Observação:	A LIGACAO SO SERA FEITA SE EXISTIR REDE NO LOCAL. OS CUSTO DA AMPLIACAO ACIMA DE 20M EM		
Indicador Processo Adm Jud:	NÃO		
Número Processo na Agência:	<input type="text"/>		

**Dados do Local da Ocorrência**

**Dados do Solicitante**

**Anexos**

**Dados da Última Tramitação**

**Dados de Reiteração**

**Dados da Reativação**

**Dados do Encerramento**

Versão: 3.45.2.0 (Batch) 24/01/2019 - 14:33:51

Acima, temos a consulta de um registro de atendimento de ligação da **DESO**. Nela, visualizamos o *link* **Documento Tipo de Solicitação**. Caso o tipo de especificação esteja associado a um tipo de solicitação parametrizado para liberar a emissão de um documento (parametrização feita [AQUI](#)), o *link* é visualizado para emissão do documento durante a consulta do registro de atendimento, conforme modelo [AQUI](#).

Também para a **DESO**, é possível consultar os dados da reiteração de um registro de atendimento, clicando no quadro **Dados de Reiteração**:



Dados de Reiteração				
Data-Hora	Nome do Solicitante	Cliente	Unidade	Fone
02/02/2017 17:12:40	<a href="#">ADELMA LAURINDA DA MOTA</a>	5111498		

Agora, clicando sobre o *link* do **Nome do Solicitante** você visualiza o protocolo de reiteração do registro de atendimento:

SOLICITANTE DA REITERAÇÃO DO REGISTRO DE ATENDIMENTO	
Protocolo:	12713880
Nome do Solicitante:	
Cliente Solicitante:	5111498 ADELMA LAURINDA DA MOTA
Unidade Solicitante:	
Observação:	SOLICITANTE PEDE URG.
<a href="#">Fechar</a>	

## Preenchimento dos Campos

A tela **Consultar Registro de Atendimento** é composta pelos seguintes grupos de Informação:

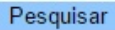
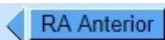
Campo	Orientações para Preenchimento
Pesquisar outro Registro de Atendimento:	
Número do RA	<p>Caso deseje consultar outro Registro de Atendimento, informe o número do Registro de Atendimento e clique no botão <b>Pesquisar</b>.</p> <p><b>Regra associada:</b> Neste caso, o sistema atualiza os dados do Registro de Atendimento, com os novo registro informado. Botões de Navegação entre Registros de Atendimento: estes botões só serão apresentados, caso tenham sido selecionados mais de um Registro de Atendimento.</p> <p> <b>RA Anterior</b>, para voltar para o Registro de Atendimento anterior. Se estivermos no 1º Registro de Atendimento da lista, este botão não será apresentado.</p> <p><b>Próximo RA</b> , para ir para o próximo Registro de Atendimento. Se estivermos no último Registro de Atendimento da lista, este botão não será apresentado.</p> <p>Caso o registro de atendimento não tenha registro de atendimento associado, o sistema retira da tela a linha correspondente aos dados do RA associado (registro de atendimento sem registro de atendimento associado).</p>
Dados Gerais do Registro de Atendimento:	
Número do RA	<p><b>Regra associada:</b> Este campo só será apresentado caso exista um outro <i>Registro de Atendimento</i> associado ao Registro de Atendimento que está sendo consultado. Neste caso, serão apresentadas as seguintes informações do Registro de Atendimento associado: Número do RA\ Situação do RA.</p>
Dados do RA Associado	<p>Este campo só será apresentado caso exista um outro Registro de Atendimento associado ao Registro de Atendimento que está sendo consultado. Neste caso, serão apresentadas as seguintes informações do Registro de Atendimento associado: Número do RA\ Situação do RA.</p>
Número Manual	<p>Informe o número do RA.</p> <p><b>Regra associada:</b> Caso o atendimento tenha sido realizado <i>online</i>, o sistema exibe a tela com a opção <i>online</i> selecionada; caso contrário, exibe a tela com a opção <i>manual</i> selecionada.</p>
Grupo de Atendimento	Exibe o grupo de atendimento.
Tipo da Solicitação	Exibe o tipo de solicitação.
Especificação	Exibe a especificação.
Motivo da Abertura	<p>Campo obrigatório. É selecionado a partir de uma lista de valores definidos previamente, na funcionalidade de <b>Inserir Registro de Atendimento</b>.</p> <p><b>Regra associada:</b> De preenchimento obrigatório, dependendo do <b>Tipo de Solicitação</b> e <b>Especificação</b> informados. Ele é visualizado para a <b>MANAM</b>, caso a especificação exija que o motivo de abertura do registro de atendimento seja informado.</p>
Tipo do Atendimento	Exibe o Tipo do Atendimento.
Data do Atendimento	Exibe a Data do Atendimento.
Hora do Atendimento	Exibe a Hora do Atendimento.

Campo	Orientações para Preenchimento
Tempo de Espera para Atendimento	Exibe o Tempo de Espera para Atendimento: Hora de início, e; Hora de fim do atendimento.
Data Prevista	Exibe a Data Prevista.
Meio de Solicitação	Exibe o Meio de Solicitação.
Unidade de Atendimento	Exibe a Unidade de Atendimento.
Unidade Atual	Exibe a Unidade Atual.
Observação	Exibe eventuais observações existentes.
Dados do Local de Ocorrência	Para ver estes dados, você deve clicar no <i>link</i> existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no <i>link</i> , as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Dados do Imóvel (Matrícula e Inscrição)	Caso o Registro de Atendimento esteja associado a um imóvel, então o sistema habilitará o botão <b>Consultar Débitos</b> , para que você possa consultar os débitos do imóvel associado ao Registro de Atendimento. <b>Regra associada:</b> Para obter mais informações, clique em <b>Consultar Débitos do Imóvel</b> .
Endereço da Ocorrência	Exibe o Endereço da Ocorrência.
Ponto de Referência	Exibe o Ponto de Referência.
Dados da Área do Bairro (Município, Bairro e Área do Bairro)	Exibe os Dados da Área do Bairro (Município, Bairro e Área do Bairro). Caso o Registro de Atendimento esteja associado a uma Área de Bairro.
Localidade	Exibe a Localidade.
Setor Comercial	Exibe o Setor Comercial.
Quadra	Exibe a Quadra.
Divisão de Esgoto	Exibe a Divisão de Esgoto.
Local da Ocorrência	Exibe o Local da Ocorrência.
Pavimento da Rua	Exibe o Pavimento da Rua.
Pavimento da Calçada	Exibe o Pavimento da Calçada.
Descrição do Local da Ocorrência	Exibe a Descrição do Local da Ocorrência.
Dados do Solicitante	Para ver estes dados, você deve clicar no <i>link</i> existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no <i>link</i> , as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Cliente Solicitante	Caso o principal solicitante do Registro de Atendimento seja um Cliente.
Unidade Solicitante e Funcionário Responsável	Caso o principal solicitante do Registro de Atendimento seja uma Unidade.
Nome do Solicitante	Caso o principal solicitante do Registro de Atendimento não seja um Cliente nem uma Unidade.
Endereço do Solicitante	Exibe o Endereço do Solicitante.
Ponto de Referência	Exibe o Ponto de Referência.
Telefone do Solicitante	Exibe o Telefone do Solicitante.
Dados da Última Tramitação	Para ver estes dados, você deve clicar no <i>link</i> existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no <i>link</i> , as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Unidade de Origem	Exibe a Unidade de Origem.


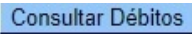


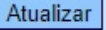
<b>Campo</b>	<b>Orientações para Preenchimento</b>
Unidade Atual	Exibe a Unidade Atual.
Data do Trâmite	Exibe a Data do Trâmite.
Hora do Trâmite	Exibe a Hora do Trâmite.
Usuário Responsável	Exibe o Usuário Responsável.
Parecer do Trâmite	Exibe o Parecer do Trâmite.
Dados da Reiteração	Para ver estes dados, você deve clicar no <i>link</i> existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no <i>link</i> , as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Quantidade	Exibe a Quantidade.
Data e Hora da Última Reiteração	Exibe a Data e Hora da Última Reiteração.
Dados da Reativação	Para ver estes dados, você deve clicar no <i>link</i> existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no <i>link</i> , as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Número do RA Atual	Exibe o Número do RA Atual.
Situação do RA Atual	Exibe a Situação do RA Atual.
Motivo da Reativação	Exibe o Motivo da Reativação.
Data e Hora da Reativação	Exibe a Data e Hora da Reativação.
Data Prevista do RA Atual	Exibe a Data Prevista do RA Atual.
Unidade da Reativação	Exibe a Unidade da Reativação.
Unidade do RA atual	Exibe a Unidade do RA atual.
Observação	Exibe a Observação.
Dados do Encerramento	Para ver estes dados, você deve clicar no <i>link</i> existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no <i>link</i> , as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Motivo do Encerramento	Motivo do Encerramento.
Dados do RA de Referência	Caso o Registro de Atendimento tenha sido encerrado por duplicidade, o sistema exibe: Número do RA de Referência; Situação do RA de Referência.
Data e Hora do Encerramento	Exibe a Data e Hora do Encerramento.
Data Prevista	Exibe a Data Prevista.
Unidade do Encerramento	Exibe a Unidade do Encerramento.
Usuário Responsável pelo Encerramento	Exibe o Usuário Responsável pelo Encerramento.
Parecer do Encerramento	Exibe o Parecer do Encerramento.


## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para, caso deseje, efetuar a seleção de outro Registro de Atendimento. É necessário que você informe o número do RA no campo correspondente. Após informar o número do RA, e clicar neste botão, o sistema irá atualizar a tela com as informações do Registro de Atendimento informado.
	Caso a tela de filtro tenha selecionado mais de um Registro de Atendimento, então este botão será apresentado para que você navegue entre os Registros de Atendimento selecionados. Utilize-o para apresentar as informações do Registro de Atendimento imediatamente <i>anterior</i> ao que está sendo apresentado na tela. Se estivermos no primeiro Registro de Atendimento da lista, então este botão não será apresentado.




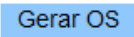
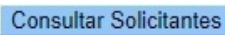
Botão	Descrição da Funcionalidade
 Próximos RA	<p>Caso a tela de filtro tenha selecionado mais de um Registro de Atendimento, então este botão será apresentado para que você navegue entre os Registros de Atendimento selecionados. Utilize-o para apresentar as informações do Registro de Atendimento imediatamente posterior ao que está sendo apresentado na tela. Se estivermos no último Registro de Atendimento da lista, então este botão não será apresentado.</p>
 Consultar Débitos	<p>Este botão será apresentado ao expandirmos os Dados do Local de Ocorrência. Caso o local de ocorrência do Registro de Atendimento esteja associado a um imóvel, então este botão estará habilitado. Caso contrário, desabilitado. Utilize-o para consultar os débitos do imóvel associado ao Registro de Atendimento. Ao ser acionado, ativará a tela de popup <b>Consultar Débitos do Imóvel</b>.</p>

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para ativar a opção <b>Atualizar Registro de Atendimento</b> , onde você poderá efetuar a atualização dos dados do Registro de Atendimento. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Pendente.

Botão	Descrição da Funcionalidade
 A image of a small, rectangular button with a blue gradient and the word "Reiterar" in white text.	<p>Utilize este botão para efetuar a reiteração de um Registro de Atendimento. A reiteração corresponde a uma nova demanda para o mesmo Registro de Atendimento. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Pendente. Ao ser clicado, o sistema irá efetuar as seguintes validações: O Registro de Atendimento não pode estar Encerrado, nem Bloqueado; O prazo para atendimento já deve estar expirado; Não pode haver mais de uma reiteração em um mesmo dia; A reiteração só poderá ser realizada pela Unidade Organizacional que registrou o RA.</p>

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para ativar a opção <b>Tramitar Registro de Atendimento</b> , onde você poderá transferir o Registro de Atendimento para outra Unidade Organizacional. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Pendente.
	Utilize este botão para ativar a opção <b>Encerrar Registro de Atendimento</b> , onde você poderá efetuar o encerramento do Registro de Atendimento. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Pendente, ou Bloqueado.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para ativar a opção <b>Reativar Registro de Atendimento</b> , onde você poderá efetuar a reativação de Registro de Atendimento encerrado. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Encerrado.
	Utilize este botão para solicitar a geração da ficha com os dados do Registro de Atendimento. O sistema irá apresentar uma janela solicitando o formato em que você deseja gerar a ficha. Obs: Caso não visualize a janela, vá para o início da tela. Escolha o formato entre as opções (PDF, RTF, XLS, HTML) e clique no botão Gerar. Clique em <b>Informações - Como Gerar Relatório</b> para obter ajuda.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para ativar a opção <b>Gerar Ordem de Serviço</b> , onde você poderá efetuar a geração de uma Ordem de Serviço para o Registro de Atendimento. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Pendente.
	Utilize este botão para ativar a opção <b>Consultar Solicitantes do Registro de Atendimento</b> , e obter a relação dos solicitantes. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Pendente, ou Encerrado.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	<p>Utilize este botão para ativar a opção <b>Consultar Trâmites do Registro de Atendimento</b>, e obter o caminho percorrido pelo Registro de Atendimento, entre as Unidades Organizacionais, até o momento. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Pendente, ou Encerrado.</p>
	<p>Utilize este botão para ativar a opção <b>Consultar Ordens de Serviço do Registro de Atendimento</b>. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Pendente, ou Encerrado.</p>

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para solicitar a geração da ficha com os dados do Registro de Atendimento (Via do Cliente). O sistema irá apresentar uma janela solicitando o formato em que você deseja gerar a ficha. Escolha o formato entre as opções (PDF, RTF, XLS, HTML) e clique no botão Gerar. Clique em <a href="#">Informações - Como Gerar Relatório</a> para obter a ajuda para a geração de relatório.
	Utilize este botão para voltar para a tela anterior. <a href="#">Filtrar Registro de Atendimento</a> - Caso tenha sido selecionado apenas um Registro de Atendimento. <a href="#">Manter Registro de Atendimento</a> - Caso tenham sido selecionados mais de um Registro de Atendimento.
	Utilize este botão para consultar a programação de abastecimento.

## Referências



[Consultar Registro de Atendimento](#)

[Manter Tipo de Solicitação com Especificações](#)

[Inserir Tipo de Solicitação com Especificações](#)

## Termos Principais

[Registro Atendimento](#)

## Vídeos

[Consultar 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:consultar\\_registro\\_de\\_atendimento](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:consultar_registro_de_atendimento)

Last update: **28/09/2020 20:16**

