



# 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.**

Last update:

28/09/2020

ajuda:consultar\_registro\_de\_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:consultar\_registro\_de\_atendimento

20:16

---

**Consultar Registro de Atendimento**

**Pesquisar outro Registro de Atendimento**

Número do RA:  Pesquisar

**Dados Gerais do Registro de Atendimento**

Número do RA: 6513245 Situação do RA: PENDENTE  
 Número Manual:  
 RA Reiterado:  
 Tipo de Solicitação: 11253 TESTES SANDY  
 Especificação: 15317 TESTES SANDY  
 Motivo Abertura: 10009 MANUTENCAO  
 Tipo de Atendimento:  on-line  manual  
 Data do Atendimento: 09/08/2017  
 Hora do Atendimento: 17:56  
 Tempo de Espera para Atendimento: às  
 Data Prevista: 10/08/2017 05:56  
 Senha de Atendimento:  
 Meio de Solicitação: 6 TELEFONE  
 Unidade de Atendimento: 103 CALL CENTER  
 Usuário: 9999 GSAN  
 Unidade Atual: 103 CALL CENTER

Observação:

**Dados do Local da Ocorrência**

Matrícula do Imóvel: 27 001.001.001.0044.0000 [Consultar Débitos]  
 Rota: 108 Sequencial Rota: 44

Endereço da Ocorrência: AVENIDA DO CONTOURNO JAPIIM - - DISTRITO INDUSTRIAL MANAUS AM 69075-  
 Ponto de Referência:  
 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:

Local da Ocorrência:  
 Pavimento da Rua: ASFALTO Pavimento da Calçada: CONCRETO SIMPLES

**Descrição do Local da Ocorrência:**

**Dados do Solicitante**

Cliente: 27 EMP. BRASILEIRA DE INFRA-ESTRUTURA AEROI  
 Tipo de Pessoa: PESSOA JURÍDICA  
 Cnpj: 003522940025  
 Unidade Solicitante:  
 Funcionário Responsável:  
 Nome do Solicitante:  
 Endereço do Solicitante:  
 Ponto de Referência:  
 Fone do Solicitante:

**Dados da Última Tramitação**

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:

**Dados de Reiteração**

Quantidade:  
 Data Última Reiteração:  
 Hora Última Reiteração:

**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:

[Atualizar](#) [Reitar](#) [Tramitar](#) [Encerrar](#) [Reativar](#) [Imprimir](#) [Gerar O S](#)  
[Consultar Solicitantes](#) [Consultar Trâmites](#) [Consultar O S](#) [Imprimir Via Cliente](#)

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

Last update:

28/09/2020

ajuda:consultar\_registro\_de\_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:consultar\_registro\_de\_atendimento

20:16

---

[GSAN > Atendimento ao PÚBLICO > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento](#)

### 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:                          |  |                                    |
| Tipo de Solicitação:                    | 1  | LIGACAO                            |
| Especificação:                          | 16                                       | MEDICAO INDIVIDUAL                 |
| Tipo de Atendimento:                    | <input checked="" type="radio"/> on-line | <input type="radio"/> 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:                    | 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 agua e vida. Preserve a natureza.      |                                    |
| Indicador Processo Adm Jud:             | NÃO                                      |                                    |
| Número Processo na Agência:             |  |                                    |

Dados do Local da Ocorrência

| Mes/Ano | Vencimento | Valor Total |
|---------|------------|-------------|
|         |            |             |

Endereço da Ocorrência: RUA HADAGASCAR - SN - AP SR II - INDUSTRIAS JOAO PESSOA PB 58883-631 //

Ponto de Referência: -34 931636400000

Coordenada Norte: -7 162749300000

Município:

Bairro:

Área do Bairro:

Localização: 1 JOAO PESSOA

Setor Comercial: 33 001 - 033

Quadra: 965

Divisão de Esgoto:

Local da Ocorrência:

Pavimento da Rua: PARALELEPIPEDO Pavimento da Calçada: CIMENTO

Descrição do Local da Ocorrência:

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  
SOLICITANTE: PAULO II JOAO PESSOA PB 58876-661 //

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:     | 10:16                             |
| 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:        |  |
|----------------------------|--|
| 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 da Encerramento:       |  |
| Hora do Encerramento:       |  |
| Data Prevista:              |  |
| Unidade do Encerramento:    |  |
| Usuário do Encerramento:    |  |
| Parecer do Encerramento:    |  |
| Motivo da não cobrança:     |  |

Atualizar  Reitar  Tramitar  Encerrar  Reativa  Imprimir  Gerar O.S.  Consultar Solicitantes  Consultar Trâmites  Consultar O.S.  Imprimir Via Cliente  Voltar

Versão: 3.92.1.0 (Batch) 25/09/2020 - 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**

|                                   |   |                              |
|-----------------------------------|---|------------------------------|
| 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:              | <input checked="" type="radio"/> on-line                          | <input type="radio"/> 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  | ESCRITÓRIO LOCAL DE CAICO    |
| Usuário:                          | 1   | GSAN                         |
| Unidade Atual:                    | 4101  | ESCRITÓRIO LOCAL DE CAICO    |
| Unidade Anterior:                 | 4101  | ESCRITÓRIO LOCAL DE CAICO    |
| Observação:                       | INÍCIAL COM ESTOURO DO CONSUMO NO PRIMEIRO MÊS NA LIGAÇÃO DE ÁGUA |                              |
| Indicador Processo Adm Jud:       | NÃO   |                              |
| Número Processo na Agência:       |   |                              |

**Dados do Local da Ocorrência**

|                      |         |                      |                                   |
|----------------------|---------|----------------------|-----------------------------------|
| Matrícula do Imóvel: | 9894837 | 411.003.865.0045.000 | <a href="#">Consultar Débitos</a> |
| Rota:                | 30      | Sequencial Rota:     | 2390                              |

**Contas Associadas ao Registro de Atendimento**

| Mes/Ano | Vencimento | Valor Total |
|---------|------------|-------------|
|         |            |             |

**Endereço da Ocorrência:** RUA ODILON LEBARRE - WALFREDO GURGEL CAICO  
RN 59300- //

Ponto de Referência:  
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:                                  | 4101   | ESCRITÓRIO LOCAL DE CAICO |
| Solicitação:                              |  |                           |
| Funcionário Responsável:                  |  |                           |
| Nome do Solicitante:                      |  |                           |
| Enviar email para pesquisa de satisfação: | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não |                           |
| Endereço de email:                        |  |                           |
| Endereço do Solicitante:                  |  |                           |
| Ponto de Referência:                      |  |                           |
| Fone do Solicitante:                      |  |                           |

**Anexos**

**Dados da Última Tramitação**

|                      |   |                           |
|----------------------|---|---------------------------|
| Unidade de Origem:   | 4101  | ESCRITÓRIO LOCAL DE CAICO |
| Unidade Atual:       | 4101  | ESCRITÓRIO LOCAL DE CAICO |
| Data do Trâmite:     | 12/11/2018  |                           |
| Hora do Trâmite:     | 11:50   |                           |
| Usuário Responsável: | 1   | GSAN                      |
| Parecer do Trâmite:  | INÍCIAL COM ESTOURO DO CONSUMO NO PRIMEIRO MÊS NA LIGAÇÃO DE ÁGUA |                           |
| 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 da Encerramento:       |  |
| Hora do Encerramento:       |  |
| Data Prevista:              |  |
| Unidade do Encerramento:    |  |
| Usuário do Encerramento:    |  |
| Parecer do Encerramento:    |  |
| Motivo da não cobrança:     |  |

[Atualizar](#) [Reitar](#) [Tramitar](#) [Encerrar](#) [Reativar](#) [Imprimir](#) [Gerar O.S.](#)  
[Consultar Solicitantes](#) [Consultar Trâmites](#) [Consultar O.S.](#) [Imprimir Via Cliente](#)  
[Voltar](#)

Versão: 3.40.0.1 (Batch) 13/11/2018 - 10:46:14

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 Pùblico -> Registro Atendimento -> Manter Registro de Atendimento

### Consultar Registro de Atendimento

**Pesquisar outro Registro de Atendimento**

Número do RA:  **Pesquisar**

**Perfil do Imóvel: NORMAL**

| <b>Dados Gerais do Registro de Atendimento</b>   |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| Número do RA:  | 91599720  | Situação do RA: <b>PENDENTE</b> |
| Número Manual:   |   |                                 |
| Tipo de Solicitação:   | 1   | LIGACAO                         |
| Especificação:   | 11  | 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   |                                 |
| <b>Documento Tipo Solicitação</b>  |   |                                 |
| Tempo de Espera para Atendimento:  | <a href="#">Visualizar Documento da Solicitação</a>                                     |                                 |
| Data Prevista:   | 07/03/2019  |                                 |
| Valor Sugerido:  | 0,00  |                                 |
| Meio de Solicitação:   | 1   | 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:  |   |                                 |
| <b>Dados do Local da Ocorrência</b>  |   |                                 |
| <b>Dados do Solicitante</b>  |   |                                 |
| <b>Anexos</b>  |   |                                 |
| <b>Dados da Última Tramitação</b>  |   |                                 |
| <b>Dados de Reiteração</b>   |   |                                 |
| <b>Dados da Reativação</b>   |   |                                 |
| <b>Dados do Encerramento</b>   |   |                                 |
| <a href="#">Atualizar</a> <a href="#">Reiterar</a> <a href="#">Tramitar</a> <a href="#">Encerrar</a> <a href="#">Reativar</a> <a href="#">Imprimir</a> <a href="#">Gerar O.S.</a><br><a href="#">Consultar Solicitantes</a> <a href="#">Consultar Trâmites</a> <a href="#">Consultar O.S.</a> <a href="#">Imprimir Via Cliente</a><br><a href="#">Voltar</a> |   |                                 |

**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**:

| <u>Dados de Reiteração</u> |   |         |         |      |
|----------------------------|---|---------|---------|------|
| 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. |                         |

[Fechar](#)

## Preenchimento dos Campos

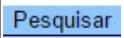
A tela **Consultar Registro de Atendimento** é composta pelos seguintes grupos de Informação:

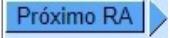
| Campo                                    | Orientações para Preenchimento   |
|--|--|
| Pesquisar outro Registro de Atendimento: |  |
| Número do RA                             | <p>Caso deseje consultar outro Registro de Atendimento, informe o número do Registro de Atendimento e clique no botão <b>Pesquisar</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:</p> <p>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:</p> <p>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:<br>Hora de início, e;<br>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.<br>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.<br><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.<br>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.<br>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.   |

| Campo                                 | Orientações para Preenchimento  |
|---------------------------------------|---|
| 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:<br>Número do RA de Referência;<br>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  |
|---|--|
|  Pesquisar     | 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.  |
|  RA Anterior | 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 anterior 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  |
|---|--|
|    | <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> |
|  | <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   |
|----------------------------------|---|
| <a href="#"><b>Atualizar</b></a> | 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  |
|-----------------|--|
| <b>Reiterar</b> | <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  |
|-----------------|--|
| <b>Tramitar</b> | Utilize este botão para ativar a opção <b>Tramar 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. |
| <b>Encerrar</b> | 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  |
|-----------------------------|--|
| <b>Reativar</b>             | 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.   |
| <b>Imprimir Via Cliente</b> | 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  |
|--|--|
| <a href="#">Gerar OS</a>               | 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. |
| <a href="#">Consultar Solicitantes</a> | 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   |
|------------------------------------|---|
| <a href="#">Consultar Trâmites</a> | 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. |
| <a href="#">Consultar O.S</a>      | 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.   |

| Botão   | Descrição da Funcionalidade  |
|---|--|
| <a href="#">Imprimir Via Cliente</a>                              | <p>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 <b>Informações - Como Gerar Relatório</b> para obter a ajuda para a geração de relatório.</p> |
| <a href="#">Voltar</a>  | <p>Utilize este botão para voltar para a tela anterior.</p> <p><b>Filtrar Registro de Atendimento</b> - Caso tenha sido selecionado apenas um Registro de Atendimento.</p> <p><b>Manter Registro de Atendimento</b> - Caso tenham sido selecionados mais de um Registro de Atendimento.</p>  |
| <a href="#">Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção</a> | <p>Utilize este botão para consultar a programação de abastecimento.</p>   |

## 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**