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:

- 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.
- Caso tenha sido selecionado apenas um **Registro Atendimento**; o sistema virá, direto, para a tela **Consultar Registro de Atendimento**:

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

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:	27 001.001.001.0044.000 Consultar Débitos
Rota:	108 Sequencial Rota: 44
Endereço da Ocorrência:	AVENIDA DO CONTORNO 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 Solicitante:	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 da Encerramento:	
Hora do Encerramento:	
Data Prevista:	
Unidade do Encerramento:	
Usuário do Encerramento:	
Parecer do Encerramento:	

Atualizar | Reiterar | Tramitar | Encerrar | Reativar | Imprimir | Gerar O.S
Consultar Solicitantes | Consultar Trâmites | Consultar O.S | Imprimir Via Cliente
Voltar

00:00 Aplicação: Corretiva - 15/08/2017 - 8:36:45

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.

- Caso exista um imóvel no registro de atendimento, será retornado o calendário da área operacional do imóvel informado para o mês/ano corrente.
- Caso o imóvel não exista, será exibida em POPUP, a tela de Consulta de Calendário com o filtro padrão.
- 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:

- **Atualizar Registro de Atendimento** Atualizar
- **Reiterar o Registro de Atendimento** Reiterar
- **Tramitar Registro de Atendimento** Tramitar
- **Encerrar o Registro de Atendimento** Encerrar
- **Consultar Solicitantes do Registro de Atendimento** Consultar Solicitantes
- **Consultar Trâmites do Registro de Atendimento** Consultar Trâmites
- **Consultar O.S. do Registro de Atendimento** Consultar O.S ou Gerar O.S
- **Imprimir Via Cliente** do Registro de Atendimento Imprimir Via Cliente
- **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
Tramitar	Habilitado	Desabilitado	Desabilitado

Funcionalidade	Pendente	Encerrado	Bloqueado
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

RA Anterior | Próximo RA

Perfil do Imóvel: NORMAL

Dados Gerais do Registro de Atendimento

Número do RA: 93449155 Situação do RA: PENDENTE
Número Manual:
Tipo de Solicitação: 9 DEVOLUCAO DE VALORES
Especificação: 92 PAGAMENTO A MAIOR
Tipo de Atendimento: on-line manual
Data do Atendimento: 20/03/2018
Hora do Atendimento: 14:08
Tempo de Espera para Atendimento: às
Data Prevista: 25/03/2018
Valor Sugerido:
Meio de Solicitação: 4 INTERNO
Unidade de Atendimento: 125 CADASTRO COMERCIAL DO LITORAL
Usuário: 9999 GSAN ADMIN
Unidade Atual: 129 COORD. AGENCIAS LOCAIS 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

Matrícula do Imóvel: 10410880 014.001.110.0241.000 Consultar Débitos
Rota: 2 Sequencial Rota:

Contas Associadas ao Registro de Atendimento

Mes/Ano	Vencimento	Valor Total

Endereço da Ocorrência: RUA CATARINA DE ALBUQUERQUE - - CENTRO CAAPORA PB 58326-
Ponto de Referência:
Coordenada Norte:
Coordenada Leste:
Município:
Bairro:
Área do Bairro:
Localidade: 14 CAAPORA
Setor Comercial: 1 014 - 001
Quadra: 110
Divisão de Esgoto:
Local da Ocorrência:
Pavimento da Rua: PARALELEPIPEDO CIMENTO Pavimento da Calçada:
Descrição do Local da Ocorrência:

Dados do Solicitante

Nº Protocolo: 20181000122305
Cliente Solicitante: 10410880 AURIEDINA MARIA COSTA
Unidade Solicitante:
Funcionário Responsável:
Nome do Solicitante:
Enviar email para pesquisa de satisfação: Sim Não
Endereço de email:
Endereço do Solicitante: RUA CATARINA DE ALBUQUERQUE CENTRO CAAPORA PB 58326-
Ponto de Referência:
Fone do Solicitante:

Anexos

Dados da Última Tramitação

Unidade de Origem: 125 CADASTRO COMERCIAL DO LITORAL
Unidade Atual: 129 COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL
Data do Trâmite: 20/03/2018
Hora do Trâmite: 14:09
Usuário Responsável: 9999 GSAN ADMIN
Parecer do Trâmite: TRAMITACAO 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 | Reiterar | Tramitar | Encerrar | Reativar | Imprimir | Gerar O.S
Consultar Solicitantes | Consultar Trâmites | Consultar O.S | Imprimir Via Cliente
Voltar

Versão: 3.22.1.0 (Batch) 19/03/2018 - 18:05:12

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	Caso deseje consultar outro Registro de Atendimento, informe o número do Registro de Atendimento e clique no botão Pesquisar. **Regra associada**: 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. RA Anterior, para voltar para o Registro de Atendimento anterior. Se estivermos no 1º Registro de Atendimento da lista, este botão não será apresentado. Próximo RA, para ir para o próximo Registro de Atendimento. Se estivermos no último Registro de Atendimento da lista, este botão não será apresentado. 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.
Dados Gerais do Registro de Atendimento:	
Número do RA	**Regra associada**: 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.
Dados do RA Associado	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.
Número Manual	Informe o número do RA. **Regra associada**: Caso o atendimento tenha sido realizado *online*, o sistema exibe a tela com a opção *online* selecionada; caso contrário, exibe a tela com a opção *manual* selecionada.
Grupo de Atendimento	Exibe o grupo de atendimento.
Tipo da Solicitação	Exibe o tipo de solicitação.

Campo	Orientações para Preenchimento
Especificação	Exibe a especificação.
Motivo da Abertura	Campo obrigatório. É selecionado a partir de uma lista de valores definidos previamente, na funcionalidade de **Inserir Registro de Atendimento**. **Regra associada**: De preenchimento obrigatório, dependendo do **Tipo de Solicitação** e **Especificação** informados. Ele é visualizado para a **MANAM**, caso a especificação exija que o motivo de abertura do registro de atendimento seja informado.
Tipo do Atendimento	Exibe o Tipo do Atendimento.
Data do Atendimento	Exibe a Data do Atendimento.
Hora do Atendimento	Exibe a Hora do Atendimento.
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 *link* existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no *link*, 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 Consultar Débitos, para que você possa consultar os débitos do imóvel associado ao Registro de Atendimento. **Regra associada**: Para obter mais informações, clique em **Consultar Débitos do Imóvel**.
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 *link* existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no *link*, as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Cliente Solicitante	Caso o principal solicitante do Registro de Atendimento seja um Cliente.

Campo	**Orientações para Preenchimento**
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 *link* existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no *link*, as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Unidade de Origem	Exibe a Unidade de Origem.
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 *link* existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no *link*, 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 *link* existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no *link*, 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 *link* existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no *link*, 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.

Campo	Orientações para Preenchimento
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.
Próximo RA	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.
Consultar Débitos	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 **Consultar Débitos do Imóvel**.
Atualizar	Utilize este botão para ativar a opção **Atualizar Registro de Atendimento**, 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.
Reiterar	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.
Tramitar	Utilize este botão para ativar a opção **Tramitar Registro de Atendimento**, 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.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Encerrar	Utilize este botão para ativar a opção **Encerrar Registro de Atendimento**, 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.
Reativar	Utilize este botão para ativar a opção **Reativar Registro de Atendimento**, 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.
Imprimir Via Cliente	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 **Informações - Como Gerar Relatório** para obter ajuda.
Gerar OS	Utilize este botão para ativar a opção **Gerar Ordem de Serviço**, 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.
Consultar Solicitantes	Utilize este botão para ativar a opção **Consultar Solicitantes do Registro de Atendimento**, e obter a relação dos solicitantes. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Pendente, ou Encerrado.
Consultar Trâmites	Utilize este botão para ativar a opção **Consultar Trâmites do Registro de Atendimento**, 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.
Consultar O.S	Utilize este botão para ativar a opção **Consultar Ordens de Serviço do Registro de Atendimento**. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Pendente, ou Encerrado.
Imprimir Via Cliente	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 opçoes (PDF, RTF, XLS, HTML) e clique no botão Gerar. Clique em **Informações - Como Gerar Relatório** para obter a ajuda para a geração de relatório.
Voltar	Utilize este botão para voltar para a tela anterior. **Filtrar Registro de Atendimento** - Caso tenha sido selecionado apenas um Registro de Atendimento. **Manter Registro de Atendimento** - Caso tenham sido selecionados mais de um Registro de Atendimento.
Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção	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

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&rev=1536672753

Last update: **11/09/2018 13:32**