## **Encerrar Registro de Atendimento**

1/14

Esta funcionalidade faz parte do processo "Manter Registro de Atendimento", e pode ser acessada no caminho: GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento.

Esta opção do sistema permite o encerramento de um "Registro Atendimento".

Sempre será acionada a partir de outras opções do sistema como, por exemplo, "Consultar Registro de Atendimento"; e receberá como parâmetro o "Registro Atendimento", que será encerrado.

Inicialmente, o sistema exibe a tela de filtro, informe os parâmetros que julgar necessários e clique no botão **Filtrar**:

Last update: 31/08/2017 01:11

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

Gsan	-> Atendimento ao Publico ->	Registro Atendimento ->	Manter Registro de At	endimento
Filtrar Registro de Atendi	mento			
Para filtrar o registro de atendimento	, informe os dados abaix	0:		Ajuda
Número do RA:				
Número do Protocolo:		7		
Número Manual:				
RA Reiteradas:				
KA Keiteradas:	a			
Matrícula do Imóvel:				
			8	
Código do Cliente Solicitante:			<b>₽</b>	
	Q		Ü	
Login do usuário:			8	
			•	
Situação:	Todos  Penden     Sem Local de Ocor			
Apenas RAs com	Sem Local de Ocoi	rencia		
coordenadas sem logradouro identificado:	O Sim O Não			
logradouro identificado.				
Tipo de Solicitação:	ALTERACAO CADAS ALTERACAO DE VE ANALISE DE CONTA CAIXA DE PROTEC CONSUMO FIXO	NCIMENTO A OU CONSUMO	•	
			<b>A</b>	
Especificação:				
			-	
Perfil do Imóvel:	ANTIGO CORPORATIVO CANCEL/INEXISTENTE CLIENTE COORPORATIVO CONISA ESPECIAL			
Motivo de Encerramento:	ABASTECIMENTO SUSPENSO ATUALIZACAO CADASTRAL ATUALIZAR/EXCLUIR/RECADASTRAR TARIFA SOC CANC.P/ FIRMA-OUTROS MOTIVOS CANCELADO POR DECURSO DE PRAZO			
	SANGELADO FOR L	LOURSO DE FRA		
Período de Atendimento:		а	(dd/mm/aaaa)	
Período de Encerramento:			(dd/mm/aaaa)	
			(dd/mm/aaaa)	
Período de Tramitação:		u	(ud/min/aaaa)	
Unidade de Atendimento:				
			8	
Unidada Atriali	<b>₽</b>			
Unidade Atual:			8	
	P			
Unidade Superior:			<b>S</b>	
	0		9	
Unidade Anterior:				
			8	
Município:			₩.	
	· ·		G	
Bairro:			~	
			8	
Área do Bairro:		•		
Logradouro:				
Logi adouro.			8	
Linnard C.				En.
Limpar Cancelar				Filtrar

01:11

Em seguida, será exibida a tela "Manter Registro de Atendimento, conforme modelo abaixo. Clique no hiperlink do campo "Número do RA", para consultar os dados.

Ao clicar no botão , o sistema gera o relatório (modelo abaixo), contendo dados conforme parâmetros informados.

Total de Registros de Atendimento encontrados: 16404 Ajuda						
Número do RA	Especificação	Data Atendimento	Data Encerramento	Sit.	Perfil do Imóvel	Unidade Atual
	TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADE DE CONTA DE AGUA	05/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
// 45Ub / I	REVISAO NO VALOR DA CONTA	02/06/2014	02/06/2014	Enc	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2240747	REVISAO NO VALOR DA CONTA	04/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2242172	REVISAO NO VALOR DA CONTA	05/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2244695	REVISAO NO VALOR DA CONTA	06/06/2014		Pen		ASSESSORIA JURIDICA
2244768	REVISAO NO VALOR DA CONTA	06/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
22/1///1	REVISAO NO VALOR DA CONTA	06/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2235935	INFORMAÇÃO	02/06/2014	02/06/2014	Enc		OUVIDORIA
2236039	INFORMAÇÃO	02/06/2014	02/06/2014	Enc		OUVIDORIA
2236331	INFORMAÇÃO	02/06/2014	02/06/2014	Enc		OUVIDORIA

O sistema apresenta um "hyperlink", denominado "Dados Gerais do Registro de Atendimento", que ao ser clicado expandirá a tela, apresentando os dados do "Registro Atendimento", que será encerrado:

- Número do RA;
- Tipo de Solicitação;
- Especificação;
- Meio de Solicitação;
- Matrícula do Imóvel;
- Data e Hora do Atendimento;
- Data Prevista para o Atendimento;
- Data do Encerramento;
- Motivo do Encerramento;

\_.. \_ . . .

<sup>•</sup> Cliente Solicitante;

<sup>·</sup> Unidade Solicitante;

• Nome do Solicitante;

\_\_\_\_\_\_\_

- Endereço da Ocorrência;
- Ponto de Referência para o Local de Ocorrência;
- Bairro do Local de Ocorrência;
- Área do Bairro do Local de Ocorrência;
- Localidade, Setor Comercial e Quadra do Local de Ocorrência;
- Divisão de Esgoto.

\_\_\_\_\_

- Unidade de Atendimento;
- Unidade Atual do Registro de Atendimento.

Ao clicar, novamente, no "hyperlink" o sistema omitirá a consulta aos dados do "Registro Atendimento", e assim sucessivamente.

Last update: 31/08/2017 01:11

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

Consultar Registro de	Consultar Registro de Atendimento						
	Pesquisar outro R	egistro de Atendimento					
Número do RA:	Pesq	uisar					
		RA Anterior Próximo RA					
Perfil do Imóvel: NORMAL		` <u> </u>					
	Dados Gerais do R	egistro de Atendimento					
Número do RA:	2240747	Situação do RA: PENDENTE					
Número Manual:	2240141	Situação do ItA. I ENDENTE					
Ti 1- 0-11-147	101						
Tipo de Solicitação:	REVISAO DE C	ONTA					
Especificação: 650							
		ALOR DA CONTA					
Tipo de Atendimento:	on-line	o manual					
Data do Atendimento:  Hora do Atendimento:	04/06/2014 11:23						
Tempo de Espera para							
Atendimento:	às						
Data Prevista:	05/06/2014						
Valor Sugerido:							
Meio de Solicitação:	4						
	INTERNO	COCODIA HIDIDIOA					
Unidade de Atendimento: Usuário:		SSORIA JURIDICA					
Unidade Atual:		REA FERREIRA GUIMARES SSORIA JURIDICA					
Unidade Anterior:		SSORIA JURIDICA					
		ara impedir a cobranca das faturas 💠					
Observação:		05/1996. Colocar em revisao					
	Dados do Lo	cal da Ocorrência					
Matrícula do Imóvel: 1400144	4 130.001.50	00.0320.000 Consultar Débitos					
Rota: 5	Sequencia	Il Rota: 3081					
Mes/Ano		o Registro de Atendimento ncimento Valor Total					
MediAllo	•	Valor Total					
		- 17A - PRAIA DO MEIO NATAL RN					
Ocorrência: 59000 - Ponto de Referência:	000	//					
Coordenada Norte:							
Coordenada Leste:							
Município:							
Bairro:							
Área do Bairro:							
Localidade: 130	DIDEIDA						
Localidade: 130 Setor Comercial: 1	RIBEIRA SETOR 001 RI	REID A					
Quadra: 500	SETOK OUT KI	DEINA					
Divisão de Esgoto:							
Local da Ocorrência:	EL EDIDED O						
	ELEPIPEDO TO	Pavimento da Calçada:					
Pavimento da Rua: PARALI		Pavimento da Calçada:					
Pavimento da Rua: PARALI CIMEN  Descrição do Local		Pavimento da Calçada:					
Pavimento da Rua: PARALI CIMEN	ТО	4					
Pavimento da Rua: PARALI CIMEN  Descrição do Local	TO  Dados o	do Solicitante					
Pavimento da Rua: PARALI CIMEN  Descrição do Local	TO  Dados o	do Solicitante Inexos					
Pavimento da Rua: PARALI CIMEN  Descrição do Local	TO  Dados o  A  Dados da Ú	do Solicitante Inexos Itima Tramitação					
Pavimento da Rua: PARALI CIMEN  Descrição do Local	Dados d <u>Dados da Ú</u> Dados da Ú	do Solicitante .nexos Itima Tramitação le Reiteração					
Pavimento da Rua: PARALI CIMEN  Descrição do Local	Dados d <u>Dados da Ú</u> Dados da Ú Dados d	do Solicitante nexos Itima Tramitação le Reiteração la Reativação					
Pavimento da Rua:  PARALI CIMEN  Descrição do Local da Ocorrência:	Dados do  Dados do  Dados do  Dados do  Dados do	do Solicitante Inexos Itima Tramitação Ie Reiteração Ia Reativação Encerramento					
Pavimento da Rua: PARALI CIMEN  Descrição do Local da Ocorrência:  Atualizar Reiterar Tramit	Dados do  Dados do  Dados do  Dados do  Dados do	do Solicitante  unexos Itima Tramitação le Reiteração la Reativação Encerramento eativar   Imprimir   Gerar O.S					

### Validações

O sistema efetuará validações em três momentos:

- Antes de solicitar os dados para encerramento do "Registro Atendimento";
  - o O "Registro Atendimento" não poderá estar "Encerrado";
  - Não poderá existir "Ordem de Serviço" não encerrada e programada para o "Registro Atendimento";
  - A "Unidade de Lotação" do usuário conectado ao sistema deverá obedecer uma das condições abaixo:
    - Ser igual a "Unidade Atual" do Registro de Atendimento;
    - Corresponder a um dos dois níveis de "Unidade Superior" da "Unidade Atual" do "Registro Atendimento";
    - Corresponder à "Unidade Central de Atendimento a Cliente";
    - Ser autorizada a operar com "Tarifa Social"; e o "Tipo da Solicitação" do "Registro Atendimento" seja referente a "Tarifa Social";
- Durante o preenchimento dos campos:
  - Veja no item "Preenchimento dos Campos";
- Após acionar o botão
   Encerrar
  - Verificará se os campos obrigatórios foram preenchidos.

#### Ajustes na funcionalidade "Encerrar Registro de Atendimento

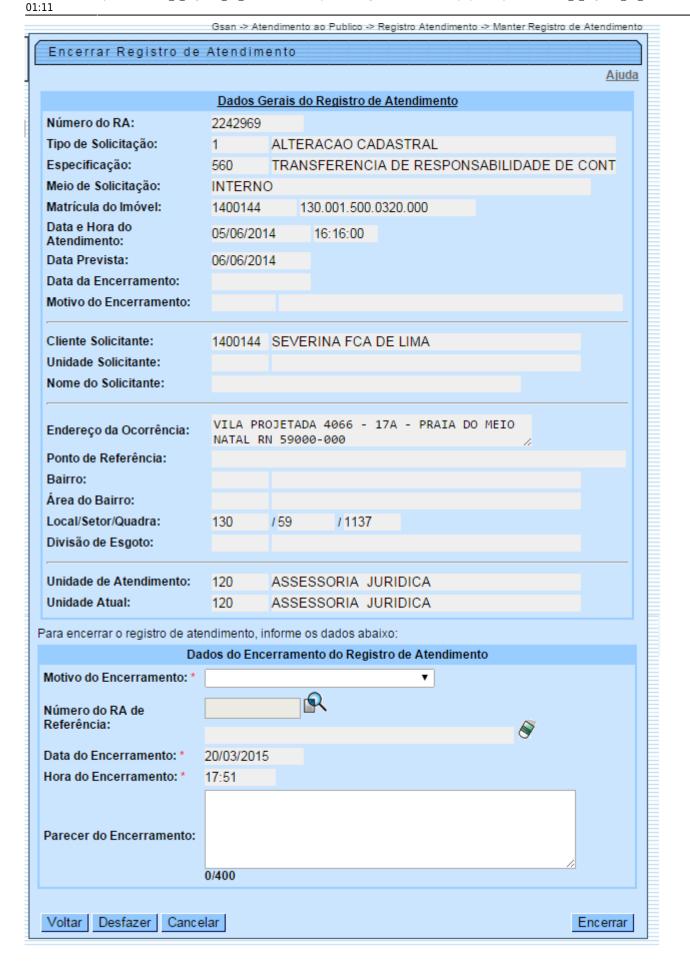
Criado o Meio de Solicitação o tipo "CELULAR".

Quando do encerramento da RA e o atendimento com sucesso da requisição, caso o Meio de Solicitação seja "CELULAR", será enviado para o celular do reclamante uma mensagem informando que a solicitação foi atendida.

Caso o e-mail do reclamante tenha sido informado na abertura da RA, será enviada uma avaliação do atendimento para o e-mail informado e, na mensagem enviada para o celular, será acrescentado que foi encaminhada uma avaliação do atendimento para o citado e-mail.



Você deverá informar os dados do "Encerramento" e clicar no botão sistema a efetivação do encerramento do "Registro Atendimento".



# **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Motivo do Encerramento(*)	Campo obrigatório - Selecione na lista apresentada ao lado do campo, o motivo do encerramento do "Registro Atendimento".  Caso o "Motivo do Encerramento" selecionado seja relativo a "Duplicidade", então o sistema habilitará o campo "Número do RA de Referência, para que você informe o "Registro Atendimento" de referência.  Caso contrário, o campo "Número do RA de Referência" ficará desabilitado.
Número do RA de Referência	Este campo só será habilitado caso o "Motivo do Encerramento" seja relativo a "Duplicidade". Neste caso, será obrigatório informá-lo. Para isso informe o número do "Registro Atendimento" de referência e tecle "Enter", ou clique no botão "Pesquisar", que fica ao lado do campo, para ativar a opção Pesquisar Registro de Atendimento cadastrados.  Após a informação do número do "Registro Atendimento", ou da seleção do "Registro Atendimento" na tela de pesquisa, o sistema apresentará a "Especificação" do "Registro Atendimento" no campo correspondente.  O "Registro Atendimento" de referência não pode estar na situação de "Encerrado" e deve ser diferente do "Registro Atendimento" que está sendo encerrado.  Para limpar o campo, clique no botão .
Data do Encerramento(*)	Campo obrigatório - Este campo já vem preenchido com a data corrente, e poderá ser modificado, caso a sua "Unidade de Lotação" corresponda à "Unidade Central de Atendimento ao Cliente". Caso contrário, não poderá ser modificado. Caso o campo esteja habilitado para modificação, então:  * A data informada deverá ser uma inferior, ou igual à data corrente, e posterior, ou igual à "Data de Atendimento";  * Caso existam "Ordens de Serviço" já encerradas para o "Registro Atendimento", então a "Data de Encerramento" deverá ser posterior, ou igual, à maior data de encerramento das "Ordens de Serviço".  * Ao digitar a data, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente.  * A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD corresponde ao dia, MM corresponde ao mês e AAAA, ao ano.  * O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro.  * Caso deseje pesquisar a data num calendário, clique no botão a que fica ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter informações mais detalhadas.

01:11

Campo	Orientações para Preenchimento
Hora do Encerramento(*)	Campo obrigatório - Este campo já vem preenchido com a hora corrente, e poderá ser modificado, caso a sua "Unidade de Lotação" corresponda à "Unidade Central de Atendimento ao Cliente". Caso contrário, não poderá ser modificado.  Caso o campo esteja habilitado para modificação, então:  * A hora informada deverá ser posterior à hora do atendimento, caso a "Data do Encerramento" seja igual à "Data de Atendimento".  * Caso existam "Ordens de Serviço" já encerradas para o "Registro Atendimento", e a "Data de Encerramento" seja igual à maior "Data de Encerramento" das "Ordens de Serviço", então a "Hora do Encerramento" deverá ser posterior à hora da "Ordem de Serviço" com a maior "Data de Encerramento".  * Ao digitar a hora, você não precisa preocupar-se com o ponto de separação, pois o sistema o coloca automaticamente.  * A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH corresponde à hora, e MM corresponde aos minutos.  * A hora e os minutos deverão ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos.
Parecer do Encerramento	Informe um parecer para o encerramento do "Registro Atendimento", com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres.  Este campo será obrigatório, caso a "Especificação" do "Registro Atendimento" exija parecer no encerramento. Caso contrário, será opcional.

### Modelo do Relatório

		PAG	1/1725	
	GSAN - SISTEMA DE GESTÃO DE SANEAMENTO  Filtrar Registro de Atendimento		20/03/2015	
			17:30:51	
		R0	405	

PARÂMETROS:

Número do RA:
RA Reiteradas:
Login do Usuário:
Périodo de Atendimento: 02/06/2014 à 15/06/2014
Periodo de Tramitação:
Unidade Atual:

Município: Logradouro: Perfil do Imóvel: Todos Solicitações: TODAS Número Manual:
Matrícula do Imóvel:
Situacao: TODOS
Periodo de Encerramento:
Unidade de Atendimento:
Unidade Superior:
Bairro:
Cliente Solicitante:

			1				
UNIDADE ATUAL: ASSESSORIA	THRIDICA						
ASSESSORIA	Γ				Matricula		
ESPECIFICAÇÃO	DATA DE ATENDIMENTO	DATA DE ENCERRAMENTO	SITUAÇÃO	NÚMERO DO RA	Cliente	Perfil do Imóvel	OBSERVAÇÃO
	_		•	•	140014 4	•	
TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADE DE CONTA DE	05/06/2014		Pendente	2242969	140014.4	NORMAL	Cliente de matricula 8310185 e atual proprietaria
AGUA	03/00/2014		rendence	2242909	1400144	do imovel, sra. Viviane Costa de Lima, CPF 067.893.914-44.	
					355695.7		
REVISAO NO VALOR DA CONTA	02/06/2014	02/06/2014	Encerrado	2235967	3556957	NORMAL	Processo 0011667-07.2012.820.0106 julgado improcedente, tirar conta de revisao
					3330937		Improcedence, tiral conta de levisão
					140014.4		Processo nº 002.2051-53.2012.820.0001 julgado
REVISAO NO VALOR DA CONTA	04/06/2014		Pendente	2240747	1400144	NORMAL	procedente para impedir a cobranca das faturas de 07/1994 a 05/1996. Colocar em revisão
							07/1994 a 03/1990. Colocal em levisao
					603295.5		Colocar faturas em aberto em revisao, em virtude
REVISAO NO VALOR DA CONTA	05/06/2014		Pendente	2242172	7873729	NORMAL	de liminar determinando a religação do ramal ate o fim do processo judicial nº 0136858-
							o iim do processo judiciai nº 0136858-
					690909.2	GRANDE	Colocar faturas em revisao tendo em vista que os
REVISAO NO VALOR DA CONTA	06/06/2014		Pendente	2244695	6909092	CLIENTE	debitos estao sendo cobrados judicialmente por
							parte da CAERN no processo nº 0116834-

### Tela de Sucesso

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão inconsistência no conteúdo dos campos da tela.

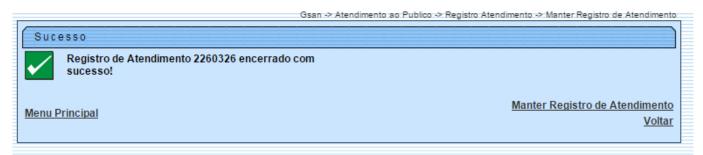
O sistema efetuará o encerramento do "Registro Atendimento", e apresentará a mensagem abaixo, quando o encerramento do "Registro Atendimento" tiver sido realizada com sucesso.

"Registro Atendimento (código do Registro de Atendimento) encerrado com sucesso."

O sistema apresentará três opções após o encerramento do "Registro Atendimento".

Escolha a opção desejada clicando em algum dos "hyperlinks" existentes na tela de sucesso:

- Menu Principal Para ir para a tela principal do sistema.
- Manter Registro de Atendimento Para ativar a opção de manutenção de "Registro Atendimento".
- Voltar Para voltar para a tela "Consultar Registro de Atendimento", posicionada com os dados do "Registro Atendimento" recentemente atualizado.



### Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
<u>R</u>	Utilize este botão para ativar a funcionalidade "Pesquisar Registro de Atendimento".  Deve ser utilizado quando você não souber qual é o número do "Registro  Atendimento" de referência a ser informado.  Ao clicar no botão, o sistema apresentará a respectiva tela de pesquisa.  Este botão só estará habilitado, caso o "Motivo de Encerramento" seja relativo a "Duplicidade".
8	Utilize este botão para limpar as informações relacionadas ao campo "Número do RA de Referência".
	Ao acionar este botão, o sistema irá abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter a ajuda da tela do calendário. Este botão só estará habilitado, caso a sua "Unidade de Lotação" corresponda à "Unidade Central de Atendimento ao Cliente".
Voltar	Utilize este botão para voltar para a tela anterior: "Consultar Registro de Atendimento".

Botão	Descrição da Funcionalidade
Desfazer	Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.
Cancelar	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
- mr. carrair	Utilize este botão para solicitar ao sistema a efetivação do encerramento do "Registro de Atendimento". Ao ser acionado o sistema irá efetuar um conjunto de validações para verificar se o encerramento esta sendo realizado corretamente.

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:encerrar\_o\_registro\_de\_atendimento

Last update: 31/08/2017 01:11

