

Encerrar Registro de Atendimento

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](#):

Gsan > Atendimento ao Pùblico > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento

Filtrar Registro de Atendimento

Para filtrar o registro de atendimento, informe os dados abaixo: [Ajuda](#)

Número do RA:

Número do Protocolo:

Número Manual:

RA Reiteradas: a

Matrícula do Imóvel:

Código do Cliente Solicitante:

Login do usuário:

Situação: Todos Pendentes Encerrados
 Sem Local de Ocorrência

Apenas RAs com coordenadas sem logradouro identificado: Sim Não

Tipo de Solicitudão: ALTERACAO CADASTRAL
ALTERACAO DE VENCIMENTO
ANALISE DE CONTA OU CONSUMO
CAIXA DE PROTECAO
CONSUMO FIXO

Especificação:

Perfil do Imóvel: ANTIGO CORPORATIVO
CANCEL/INEXISTENTE
CLIENTE CORPORATIVO
CONISA
ESPECIAL

Motivo de Encerramento: ABASTECIMENTO SUSPENSO
ATUALIZACAO CADASTRAL
ATUALIZAR/EXCLUIR/RECADASTRAR TARIFA SOC
CANC.P/ FIRMA-OUTROS MOTIVOS
CANCELADO POR DECURSO DE PRAZO

Período de Atendimento: a (dd/mm/aaaa)

Período de Encerramento: a (dd/mm/aaaa)

Período de Tramitação: a (dd/mm/aaaa)

Unidade de Atendimento:

Unidade Atual:

Unidade Superior:

Unidade Anterior:

Município:

Bairro:

Área do Bairro:

Logradouro:

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:

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

Manter Registro de Atendimento

Total de Registros de Atendimento encontrados: 16404 [Ajuda](#)

Número do RA	Especificação	Data Atendimento	Data Encerramento	Sit.	Perfil do Imóvel	Unidade Atual
2242969	TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADE DE CONTA DE AGUA	05/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2235967	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	GRANDE CLIENTE	ASSESSORIA JURIDICA
2244768	REVISAO NO VALOR DA CONTA	06/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2244771	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

[1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [\[Próximos\]](#) [\[1641\]](#)

[Voltar](#) [Filtro](#) 

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;

-
- Cliente Solicitante;
 - 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.

Você deverá informar os dados do “Encerramento” e clicar no botão **Encerrar** para solicitar ao sistema a efetivação do encerramento do “[Registro Atendimento](#)”.

Consultar Registro de Atendimento

Pesquisar outro Registro de Atendimento

RA Anterior
Próximo RA

Perfil do Imóvel: NORMAL

Dados Gerais do Registro de Atendimento

Número do RA:	2240747	Situação do RA: PENDENTE
Número Manual:	101	
Tipo de Solicitação:	REVISAO DE CONTA	
Especificação:	650 REVISAO NO VALOR DA CONTA	
Tipo de Atendimento:	<input checked="" type="radio"/> on-line <input type="radio"/> manual	
Data do Atendimento:	04/06/2014	
Hora do Atendimento:	11:23	
Tempo de Espera para Atendimento:	às	
Data Prevista:	05/06/2014	
Valor Sugerido:		
Meio de Solicitação:	4 INTERNO	
Unidade de Atendimento:	120	ASSESSORIA JURIDICA
Usuário:	2330	ANDREA FERREIRA GUIMARES
Unidade Atual:	120	ASSESSORIA JURIDICA
Unidade Anterior:	120	ASSESSORIA JURIDICA
Observação:	procedente para impedir a cobrança das faturas de 07/1994 a 05/1996. Colocar em revisao	

Dados do Local da Ocorrência

Matrícula do Imóvel:	1400144	130.001.500.0320.000
Rota:	5	Consultar Débitos
Coordenada Norte:		
Coordenada Leste:		
Município:		
Bairro:		
Área do Bairro:		

Contas Associadas ao Registro de Atendimento

Mes/Ano	Vencimento	Valor Total

Endereço da Ocorrência: VILA PROJETADA 4066 - 17A - PRAIA DO MEIO NATAL RN
59000-000

Ponto de Referência:

Coordenada Norte:

Coordenada Leste:

Município:

Bairro:

Área do Bairro:

Localidade: 130 RIBEIRA

Setor Comercial: 1 SETOR 001 RIBEIRA

Quadra: 500

Divisão de Esgoto:

Local da Ocorrência:

Pavimento da Rua: PARALELEPIPEDO
CIMENTO

Pavimento da Calçada:

Descrição do Local da Ocorrência:

Dados do Solicitante

Anexos

Dados da Última Tramitação

Dados de Reiteração

Dados da Reativação

Dados do Encerramento

Validações

O sistema efetuará validações em três momentos:

- Antes de solicitar os dados para encerramento do "Registro Atendimento";
 - 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;
 - Corresponda a um dos dois níveis de "Unidade Superior" da "Unidade Atual" do "Registro Atendimento";
 - Corresponda 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.

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

Encerrar Registro de Atendimento

[Ajuda](#)

Dados Gerais do Registro de Atendimento

Para encerrar o registro de atendimento, informe os dados abaixo:

Dados do Encerramento do Registro de Atendimento

Motivo do Encerramento: *

Número do RA de Referência:  

Data do Encerramento: * 27/02/2013

Hora do Encerramento: * 17:45

Parecer do Encerramento:

0/400

[Voltar](#) [Desfazer](#) [Cancelar](#) [Encerrar](#)

Encerrar Registro de Atendimento

[Ajuda](#)

Dados Gerais do Registro de Atendimento

Número do RA: 2242969
Tipo de Solicitação: 1 ALTERACAO CADASTRAL
Especificação: 560 TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADE DE CONT
Meio de Solicitação: INTERNO
Matrícula do Imóvel: 1400144 130.001.500.0320.000
Data e Hora do Atendimento: 05/06/2014 16:16:00
Data Prevista: 06/06/2014
Data da Encerramento:
Motivo do Encerramento:

Cliente Solicitante: 1400144 SEVERINA FCA DE LIMA

Unidade Solicitante:

Nome do Solicitante:

Endereço da Ocorrência: VILA PROJETADA 4066 - 17A - PRAIA DO MEIO
NATAL RN 59000-000

Ponto de Referência:

Bairro:

Área do Bairro:

Local/Setor/Quadra: 130 / 59 / 1137

Divisão de Esgoto:

Unidade de Atendimento: 120 ASSESSORIA JURIDICA

Unidade Atual: 120 ASSESSORIA JURIDICA

Para encerrar o registro de atendimento, informe os dados abaixo:

Dados do Encerramento do Registro de Atendimento

Motivo do Encerramento: *

Número do RA de Referência:

Data do Encerramento: * 20/03/2015

Hora do Encerramento: * 17:51

Parecer do Encerramento:

0/400

[Voltar](#) [Desfazer](#) [Cancelar](#)

[Encerrar](#)

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Motivo do Encerramento(*)	<p>Campo obrigatório - Selecione na lista apresentada ao lado do campo, o motivo do encerramento do "Registro Atendimento".</p> <p>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.</p> <p>Caso contrário, o campo "Número do RA de Referência" ficará desabilitado.</p>
Número do RA de Referência	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>O "Registro Atendimento" de referência não pode estar na situação de "Encerrado" e deve ser diferente do "Registro Atendimento" que está sendo encerrado.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão .</p>
Data do Encerramento(*)	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 , que fica ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter informações mais detalhadas.

Campo	Orientações para Preenchimento
Hora do Encerramento(*)	<p>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.</p> <p>Caso o campo esteja habilitado para modificação, então:</p> <ul style="list-style-type: none">* 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	<p>Informe um parecer para o encerramento do “Registro Atendimento”, com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres.</p> <p>Este campo será obrigatório, caso a “Especificação” do “Registro Atendimento” exija parecer no encerramento. Caso contrário, será opcional.</p>

Tela de Sucesso

[Encerrar](#)

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão [Encerrar](#), e não houver nenhuma 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.

Sucesso

 Registro de Atendimento 2260326 encerrado com sucesso!

[Manter Registro de Atendimento](#) [Voltar](#)

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	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”.
	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 ”.
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.
Encerrar	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 está 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&rev=1426885357

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

