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**:

OSAII	-> Atendimento ao Publi	co -> Registro Atendir	nento -> Manter Registro	de Atendimento
Filtrar Registro de Atend	mento			
Para filtrar o registro de atendimento	o, informe os dados al	baixo:		<u>Ajuda</u>
Número do RA:				
Número do Protocolo:				
Número Manual:		<u></u>		
RA Reiteradas:	a			
		R .		
Matrícula do Imóvel:			8	
		Ω		
Código do Cliente Solicitante:			8	
			•	
Login do usuário:		K.		
			8	
Situação:	Todos Pene	dentes 🔍 Enceri	rados	
	Sem Local de C	Ocorrência		
Apenas RAs com coordenadas sem	Sim Não			
logradouro identificado:	- 1140			
	ALTERACACIO	DACTRAL		_
	ALTERAÇÃO CAI ALTERAÇÃO DE			
Tipo de Solicitação:	ANALISE DE COI		MO	
	CAIXA DE PROTI			_
	CONSUMO FIXO			
				A
Especificação:				
				▼
				<u> </u>
	ANTIGO CORPOR			
Perfil do Imóvel:	CANCEL/INEXISTENTE CLIENTE COORPORATIVO			
	CONISA			
	ESPECIAL			T
	ABASTECIMENT	O SUSPENSO		
Motivo de Encerramento:	ATUALIZAÇÃO C			
mouvo de Encertamento.	ATUALIZAR/EXCLUIR/RECADASTRAR TARIFA SOC CANC.P/ FIRMA-OUTROS MOTIVOS			
	CANCELADO POR DECURSO DE PRAZO			
Período de Atendimento:		■ a	(dd/mm/a	аааа)
Período de Encerramento:		■ a	(dd/mm/a	
Período de Tramitação:		⊞ a	(dd/mm/a	
, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,			(adminive	,
Unidade de Atendimento:				8
				7
Unidade Atual:				
Omdade Atdal.			6	7
	· ·			
Unidade Superior:			6	5
			G	,
Unidade Anterior:				
Unidade Anterior.			6	7
	<u> </u>			
Município:			6	5
			8	
Bairro:				
241101			6	7
Área do Bairro:			▼	
		R		
Logradouro:				
			G	
Limpar Cancelar				Filtrar

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						
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
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
<u>2244695</u>	REVISAO NO VALOR DA CONTA	06/06/2014		Pen		ASSESSORIA JURIDICA
2244769	DEVIENO NO VALOR DA	06/06/2014		Pen	NICADIMAL	ASSESSORIA JURIDICA
////////	REVISAO NO VALOR DA CONTA	06/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2235935	INFORMAÇÂO	02/06/2014	02/06/2014	Enc		OUVIDORIA
2236039	INFORMAÇÂO	02/06/2014	02/06/2014	Enc		OUVIDORIA
2236331	INFORMAÇÂO	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;

Cliente Solicitante;

- Cherice Solicitatice,
- · 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.

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	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 "Registro Atendimento" n\u00e3o poder\u00e1 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".

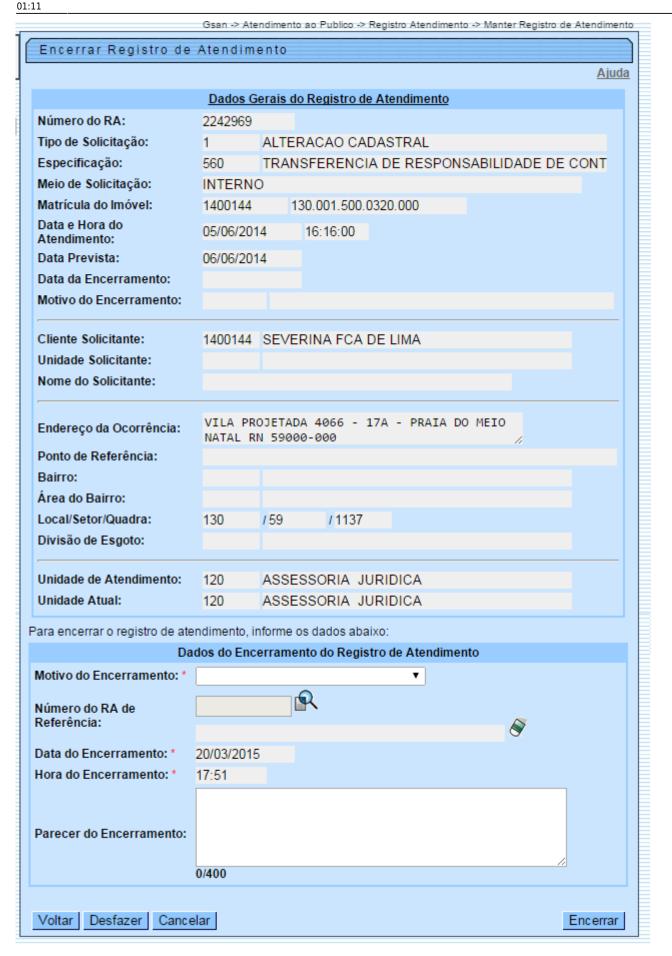
Quando do encerramento da RA e o atendimento com sucesso da requisição, caso o Meio de Solicitação seja "CELULAR", será enviado para o celular do reclamante uma mensagem informando que a solicitação foi atendida.

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".

 $\label{localization} \begin{array}{l} \text{upuate:} \\ 31/08/2017 \end{array} \\ \text{ajuda:encerrar_o_registro_de_atendimento\ https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:encerrar_o_registro_de_atendimento\ krev=1426885805 \end{array}$



Printed on 25/11/2025 00:12 https://www.gsan.com.br/

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.

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		20/03/2015	
Filtrar Registro de Atendimento	17:30	:51	
riiciar Registro de Atendimento)5	

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

Motivos de Encerramento: TODOS

Número Manual:
Matrícula do Imóvel:
Situacao: TODOS
Periodo de Encerramento:
Unidade de Atendimento:
Unidade Superior:
Bairro:
Cliente Solicitante:

UNIDADE ATUAL:							
ASSESSORIA	JURIDICA						
ESPECIFICAÇÃO	DATA DE	DATA DE	SITUAÇÃO	NÚMERO DO RA	Matricula	Perfil do	onempro di o
ESPECIFICAÇÃO	ATENDIMENTO	ENCERRAMENTO	,		Cliente	Imóvel	OBSERVAÇÃO
TRANSFERENCIA DE					140014.4	NORMAL	Cliente de matricula 8310185 e atual proprietaria
RESPONSABILIDADE DE CONTA DE AGUA	05/06/2014		Pendente	2242969	1400144	NORMAL	do imovel, sra. Viviane Costa de Lima, CPF 067.893.914-44.
					355695.7		Processo 0011667-07.2012.820.0106 julgado
REVISÃO NO VALOR DA CONTA	02/06/2014	02/06/2014	Encerrado	2235967	3556957	NORMAL	improcedente, tirar conta de revisao
REVISAO NO VALOR DA CONTA	04/06/2014		Pendente	2240747	140014.4 1400144	NORMAL	Processo nº 002.2051-53.2012.820.0001 julgado procedente para impedir a cobranca das faturas de 07/1994 a 05/1996. Colocar em revisao
					603295.5		Colocar faturas em aberto em revisao, em virtude
REVISAO NO VALOR DA CONTA	05/06/2014		Pendente	22421 7 2	2172 NORMAL 7873729		de liminar determinando a religação do ramal ate o fim do processo judicial nº 0136858-
REVISAO NO VALOR DA CONTA	06/06/2014		Pendente	2244695	690909.2	GRANDE	Colocar faturas em revisao tendo em vista que os debitos estao sendo cobrados judicialmente por
THE THE PART OF TH	,,				6909092	CLIENTE	parte da CAERN no processo nº 0116834-

Tela de Sucesso

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão Encerrar, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela.

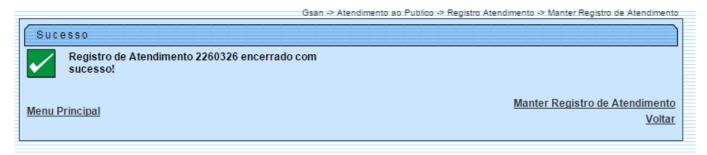
O sistema efetuará o encerramento do "Registro Atendimento", e apresentará a mensagem abaixo, quando o encerramento do "Registro Atendimento" tiver sido realizada com sucesso.

"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.



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".

01:11

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.
	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

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:encerrar_o_registro_de_atendimento&rev=1426885805

Last update: 31/08/2017 01:11



Printed on 25/11/2025 00:12 https://www.gsan.com.br/