

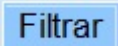


Encerrar Registro de Atendimento

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 :

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

Filtrar Registro de Atendimento

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





Número do RA:	<input type="text"/>
Número do Protocolo:	<input type="text"/>
Número Manual:	<input type="text"/>
RA Reiteradas:	<input type="text"/> a <input type="text"/>
Matrícula do Imóvel:	<input type="text"/> 
Código do Cliente Solicitante:	<input type="text"/> 
Login do usuário:	<input type="text"/> 
Situação:	<input checked="" type="radio"/> Todos <input type="radio"/> Pendentes <input type="radio"/> Encerrados <input type="radio"/> Sem Local de Ocorrência
Apenas RAs com coordenadas sem logradouro identificado:	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não




Tipo de Solicitação:	ALTERACAO CADASTRAL ALTERACAO DE VENCIMENTO ANALISE DE CONTA OU CONSUMO CAIXA DE PROTECAO CONSUMO FIXO
Especificação:	<input type="text"/>

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
-------------------------	---

Período de Atendimento:	<input type="text"/> a <input type="text"/> (dd/mm/aaaa)
Período de Encerramento:	<input type="text"/> a <input type="text"/> (dd/mm/aaaa)
Período de Tramitação:	<input type="text"/> a <input type="text"/> (dd/mm/aaaa)

Unidade de Atendimento:	<input type="text"/> 
Unidade Atual:	<input type="text"/> 
Unidade Superior:	<input type="text"/> 
Unidade Anterior:	<input type="text"/> 

Município:	<input type="text"/> 
Bairro:	<input type="text"/> 
Área do Bairro:	<input type="text"/>
Logradouro:	<input type="text"/> 


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.

Gsan -> Atendimento ao Publico -> 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.

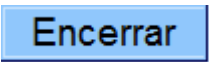
- Unidade de Atendimento;
- Unidade Atual do Registro de Atendimento.

Ao clicar, novamente, no “hyperlink” o sistema omitirá a consulta aos dados do “[Registro Atendimento](#)”, e assim sucessivamente.

Consultar Registro de Atendimento		
Pesquisar outro Registro de Atendimento		
Número do RA:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Pesquisar"/>
<input type="button" value="RA Anterior"/> <input type="button" value="Próximo RA"/>		
Perfil do Imóvel: NORMAL		
Dados Gerais do Registro de Atendimento		
Número do RA:	2240747	Situação do RA: PENDENTE
Número Manual:	<input type="text"/>	
Tipo de Solicitação:	101	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:	<input type="text"/> às <input type="text"/>	
Data Prevista:	05/06/2014	
Valor Sugerido:	<input type="text"/>	
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 <input type="button" value="Consultar Débitos"/>
Rota:	5	Sequencial Rota: 3081
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: <input type="text"/>		
Coordenada Norte: <input type="text"/>		
Coordenada Leste: <input type="text"/>		
Município: <input type="text"/>		
Bairro: <input type="text"/>		
Área do Bairro: <input type="text"/>		
Localidade:	130	RIBEIRA
Setor Comercial:	1	SETOR 001 RIBEIRA
Quadra:	500	
Divisão de Esgoto:	<input type="text"/>	
Local da Ocorrência: <input type="text"/>		
Pavimento da Rua:	PARALELEPIPEDO CIMENTO	Pavimento da Calçada: <input type="text"/>
Descrição do Local da Ocorrência: <input type="text"/>		
Dados do Solicitante		
Anexos		
Dados da Última Tramitação		
Dados de Reiteração		
Dados da Reativação		
Dados do Encerramento		
<input type="button" value="Atualizar"/>	<input type="button" value="Reiterar"/>	<input type="button" value="Tramitar"/>
<input type="button" value="Encerrar"/>	<input type="button" value="Reativar"/>	<input type="button" value="Imprimir"/>
<input type="button" value="Gerar O.S."/>	<input type="button" value="Consultar Solicitantes"/>	<input type="button" value="Consultar Trâmites"/>
<input type="button" value="Consultar O.S."/>	<input type="button" value="Imprimir Via Cliente"/>	<input type="button" value="Voltar"/>

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;
 - 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 ;
 - 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 Público -> 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: *

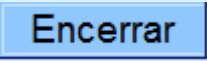
Número do RA de Referência:  

Data do Encerramento: * 27/02/2013

Hora do Encerramento: * 17:45

Parecer do Encerramento:

0/400

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

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

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> <p>* A hora informada deverá ser posterior à hora do atendimento, caso a "Data do Encerramento" seja igual à "Data de Atendimento".</p> <p>* 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".</p> <p>* Ao digitar a hora, você não precisa preocupar-se com o ponto de separação, pois o sistema o coloca automaticamente.</p> <p>* A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH corresponde à hora, e MM corresponde aos minutos.</p> <p>* A hora e os minutos deverão ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos.</p>
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>

Modelo do Relatório

	<p>GSAN - SISTEMA DE GESTÃO DE SANEAMENTO</p> <p>Filtrar Registro de Atendimento</p>	<p>PAG 1/1725</p> <p>20/03/2015</p> <p>17:30:51</p> <p>R0405</p>
--	--	--

PARÂMETROS:

Número do RA:
RA Reiteradas:
Login do Usuário:
Período de Atendimento: 02/06/2014 à 15/06/2014
Período de Tramitação:
Unidade Atual:
Município:
Logradouro:
Perfil do Imóvel: Todos
Solicitações: TODAS
Motivos de Encerramento: TODOS

Número Manual:
Matricula do Imóvel:
Situacao: TODOS
Período de Encerramento:
Unidade de Atendimento:
Unidade Superior:
Bairro:
Cliente Solicitante:

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

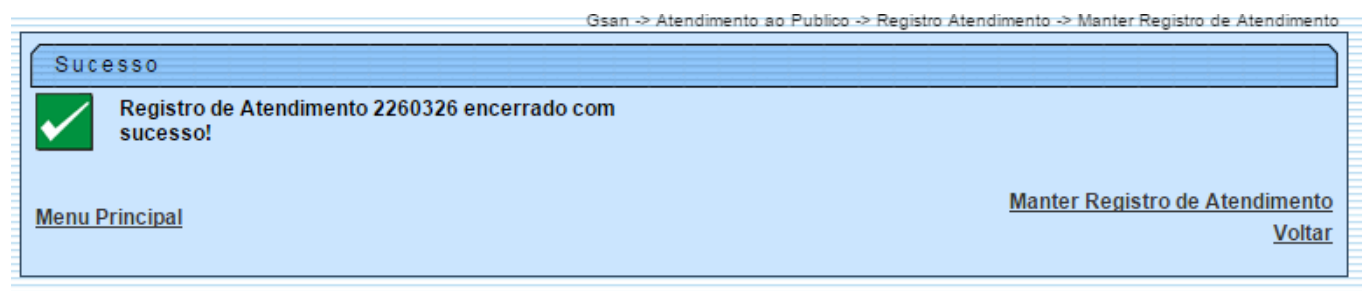
O sistema efetuará o encerramento do “[Registro Atendimento](#)”, e apresentará a mensagem abaixo, quando o encerramento do “[Registro Atendimento](#)” tiver sido realizada com sucesso.

“[Registro Atendimento](#) (código do Registro de Atendimento) encerrado com sucesso.”

O sistema apresentará três opções após o encerramento do “[Registro Atendimento](#)”.

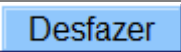

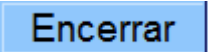
Escolha a opção desejada clicando em algum dos “hyperlinks” existentes na tela de sucesso:

- 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
	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”.
	Utilize este botão para voltar para a tela anterior: “ Consultar Registro de Atendimento ”.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.
	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

Permanent link:
https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:encerrar_o_registro_de_atendimento&rev=1427995237

Last update: 31/08/2017 01:11

