




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 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 Solicitação:
ALTERACAO CADASTRAL
ALTERACAO DE VENCIMENTO
ANALISE DE CONTA OU CONSUMO
CAIXA DE PROTECAO
CONSUMO FIXO

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

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.

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:

◀ ▶

Perfil do Imóvel:

Dados Gerais do Registro de Atendimento

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

Dados do Local da Ocorrência

Matrícula do Imóvel:

Rota:

Contas Associadas ao Registro de Atendimento

| Mes/Ano | Vencimento | Valor Total |
|--|---|--|
| <p>Endereço da Ocorrência: <input type="text" value="VILA PROJETADA 4066 - 17A - PRAIA DO MEIO NATAL RN 59000-000"/></p> <p>Ponto de Referência: <input type="text"/></p> <p>Coordenada Norte: <input type="text"/></p> <p>Coordenada Leste: <input type="text"/></p> <p>Município: <input type="text"/></p> <p>Bairro: <input type="text"/></p> <p>Área do Bairro: <input type="text"/></p> | | |
| Localidade: | <input type="text" value="130"/> <input type="text" value="RIBEIRA"/> | |
| Setor Comercial: | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="SETOR 001 RIBEIRA"/> | |
| Quadra: | <input type="text" value="500"/> | |
| Divisão de Esgoto: | <input type="text"/> | |
| Local da Ocorrência: | <input type="text"/> | |
| Pavimento da Rua: | <input type="text" value="PARALELEPIPEDO CIMENTO"/> | Pavimento da Calçada: <input type="text"/> |
| Descrição do Local da Ocorrência: | <input type="text"/> | |

Dados do Solicitante

Anexos

Dados da Última Tramitação

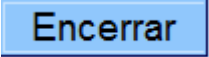
Dados de Reiteração

Dados da Reativação

Dados do Encerramento

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 Publico -> 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: *

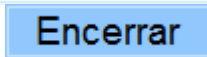
Número do RA de Referência:  

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".

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> |

Modelo do Relatório

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

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:
 Matrícula do Imóvel:
 Situação: 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 nº 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 nº 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 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.

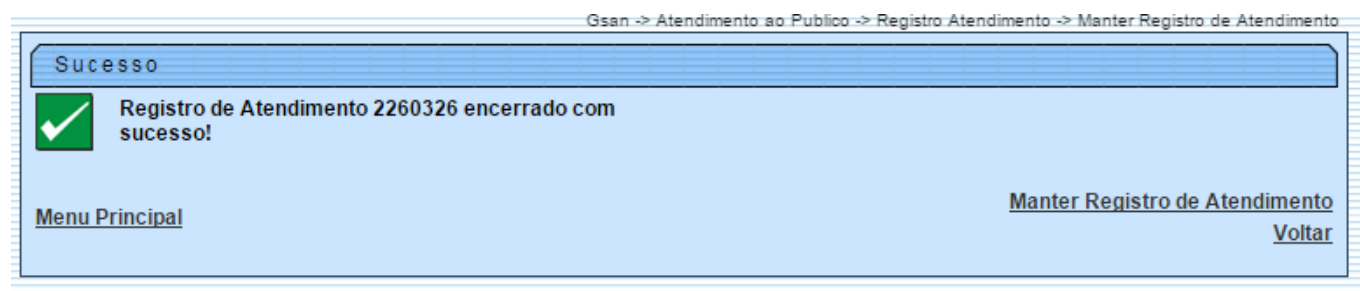
O sistema efetuará o encerramento do “[Registro Atendimento](#)”, e apresentará a mensagem abaixo, quando o encerramento do “[Registro Atendimento](#)” tiver sido realizada com sucesso.

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

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

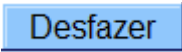
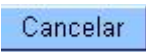
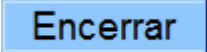
Escolha a opção desejada clicando em algum dos “hyperlinks” existentes na tela de sucesso:

- 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 |
|-------|--|
| | 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**

