×

# **Encerrar Registro de Atendimento**

Esta opção do sistema permite o encerramento de um **Registro Atendimento**. Sempre será acionada a partir de outras funcionalidades do sistema como, por exemplo, **Consultar Registro de Atendimento**; e receberá como parâmetro o **Registro Atendimento**, que será encerrado:

#### Observação

Informamos que os dados exibidos na tela e no relatório a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

	Aluu
Dados Gerais do Registro de Atendimento	
atendimento, informe os dados abaixo:	
Dados do Encerramento do Registro de Atendimento	
* ATUALIZACAO CADASTRAL	
(States)	
14/09/2017 🔲 (dd/mm/aaaa)	
15:15 (hh:mm)	
Teste.	
<b>D:</b>	
	1
6/394	
	Dados Gerais do Registro de Atendimento         atendimento, informe os dados abaixo:         Dados do Encerramento do Registro de Atendimento         o: *       ATUALIZACAO CADASTRAL         Image: 14/09/2017       Image: (dd/mm/aaaaa)         15:15       (hh:mm)         Teste.       6/394

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

Número do RA;

Tipo de Solicitação;

Bespecificação;

Meio de Solicitação;

Matrícula do Imóvel;

Data e Hora do 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 *link*, o sistema omite a consulta aos dados do **Registro Atendimento**, e assim sucessivamente.

Informe os dados do Encerramento e clique no botão <u>Encerrar</u> para solicitar ao sistema a efetivação do encerramento do **Registro Atendimento**.

### Validações

O sistema efetuará validações em três momentos:

Antes de solicitar os dados para encerramento do Registro de 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 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 ;

Verificar 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.

## **Preenchimento dos campos**

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Campo obrigatório - Selecione na lista apresentada ao lado do campo, o motivo
	do encerramento do <b>Registro Atendimento</b> .
Motivo do	Caso o Motivo do Encerramento selecionado seja relativo a Duplicidade, então o
Encerramento	sistema habilitará o campo Número do RA de Referência, para que você
	informe o <b>Registro Atendimento</b> de referência.
	Caso contrário, o campo Número do RA de Referência ficará desabilitado.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Número do RA de Referência	Este campo só será habilitado caso o Motivo do Encerramento seja relativo à Duplicidade. Neste caso, será obrigatório informá-lo. Para isso informe o número do <b>Registro Atendimento</b> de referência e tecle Enter, ou clique no
	<ul> <li>botão K, que fica ao lado do campo, para ativar a opção de Pesquisar</li> <li>Registro de Atendimento cadastrados.</li> <li>Após a informação do número do Registro Atendimento, ou da seleção do</li> <li>Registro Atendimento na tela de pesquisa, o sistema apresentará a</li> <li>Especificação do Registro Atendimento no campo correspondente.</li> <li>O Registro Atendimento de referência não pode estar na situação de</li> <li>Encerrado e deve ser diferente do Registro Atendimento que está sendo encerrado.</li> </ul>
Data do Encerramento	<ul> <li>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:</li> <li>A data informada deverá ser uma inferior, ou igual à data corrente, e posterior, ou igual à Data de Atendimento;</li> <li>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.</li> <li>Ao digitar a data, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente.</li> <li>A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD corresponde ao dia, MM corresponde ao mês e AAAA, ao ano.</li> <li>O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro.</li> <li>Caso deseje pesquisar a data num calendário, clique no botão em existaro ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter informações mais detalhadas.</li> </ul>
Hora do Encerramento	<ul> <li>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:</li> <li>A hora informada deverá ser posterior à hora do atendimento, caso a Data do Encerramento seja igual à Data de Atendimento.</li> <li>Caso existam Ordens de Serviço já encerradas para o <b>Registro Atendimento</b>, e a Data de Encerramento seja igual a 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.</li> <li>Ao digitar a hora, você não precisa preocupar-se com o ponto de separação, pois o sistema o coloca automaticamente.</li> <li>A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH corresponde à hora, e MM corresponde aos minutos.</li> <li>A hora e os minutos deverão ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos.</li> </ul>
Parecer do Encerramento	Informe um parecer para o encerramento do <b>Registro Atendimento</b> , com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres. Este campo será obrigatório, caso a Especificação do Registro Atendimento exija parecer no encerramento. Caso contrário, será opcional.

## Tela de Sucesso

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

5/6

O sistema efetua o encerramento do **Registro Atendimento**, e apresenta a mensagem abaixo, quando o encerramento do **Registro Atendimento** tiver sido realizada com sucesso.

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

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

Escolha a opção desejada clicando em algum dos links 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
R	Utilize este botão para ativar a funcionalidade <b>Pesquisar Registro de Atendimento</b> . Deve ser utilizado quando você não souber qual é o número do Registro de 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.
Ś	Utilize este botão para limpar as informações relacionadas ao campo Número do RA de Referência.
H	Ao acionar este botão, o sistema irá abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário. Clique em <b>Pesquisar Data - Calendário</b> 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 esta sendo realizado corretamente.

Last update: 14/09/2017 ajuda:encerrar\_registro\_de\_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:encerrar\_registro\_de\_atendimento&rev=1505413731 18:28

### Referências

**Consultar Registro de Atendimento** 

**Termos Principais** 

**Registro Atendimento** 

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\_registro\_de\_atendimento&rev=1505413731

Last update: 14/09/2017 18:28

