×

## Filtrar Registro de Atendimento

A funcionalidade pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento**.

Feito isso, o sistema acessa a tela de filtro abaixo. Para a **MANAM**, a tela é visualizada com um número menor de campos, conforme exemplo **AQUI**.

#### Observação

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes. Last update: 15/06/2018 12:11 \_\_\_\_\_\_\_\_ajuda:filtrar\_registro\_de\_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:filtrar\_registro\_de\_atendimento

@ Gsan -> A	tendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Manter Registro o	de Atendimento
Para filtrar o registro de atendimento, informe	e os dados abaixo:	Ajuda
Número do DA:		
Número do Protocolo:		
Número Manual:		
RA Reiteradas:	a	
Matrícula do Imóvel:	R	7
Código do Cliente Solicitante:	R	<b>X</b>
Login do usuário:		5
Situação:	Todos Pendentes Encerrados     Sem Local de Ocorrência Reativados	
Ordem de Serviço Gerada: Gerada pela Unidade Atual:	<ul> <li>Sim</li> <li>Não</li> <li>● Ambas</li> <li>Sim</li> <li>Não</li> <li>● Ambas</li> </ul>	
Apenas RAs com coordenadas sem logradouro identificado:	◯ Sim ● Năo	
Processo Adm./Jud. ? Priorizar apresentação das RAs abertas pela Agência Reguladora	<ul> <li>Sim ○ Não ● Ambas</li> <li>Sim ● Não</li> </ul>	
		*
Tipo de Solicitação:	ALTERACAO DE VENCIMENTO CORTE DE REDE DE DISTRIBUICAO DEVOLUCAO DE VALORES	
Especificação:	FALTA DE AGUA	•
		•
Perfil do Imóvel:	ANTIGO CORPORATIVO CANCEL/INEXISTENTE CLIENTE COORPORATIVO CONISA ESPECIAL	•
Motivo de Encerramento:	ABASTECIMENTO SUSPENSO ATUALIZACAO CADASTRAL ATUALIZAR/EXCLUIR/RECADASTRAR TARIFA CANCELADO POR DECURSO DE PRAZO CANCELAMENTO PELA CAERN	SOCI/
Período de Atendimento:	28/08/2017 a 27/09/2017 (dd/mm/aaaa)	
Período de Encerramento:	(dd/mm/acca)	
Deviate de Traction M	(uumiti/aaaa)	
Periodo de Tramitação:	(dd/mm/aaaa)	
Período de Reiteração:	(dd/mm/aaaa)	
Unidade de Atendimento:	R	۲
Unidade Atual:		۲
Unidade Superior:	R	Ø
Unidade Anterior:		۲
Município:	R	۲
Bairro:	R	
Área do Bairro:	•	
Logradouro:	R	7
Limpar Cancelar		Filtrar

Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento - https://www.gsan.com.br/

Inicialmente o sistema exibe a tela acima. Nela, informe os campos que julgar necessários para filtrar os registros de atendimento que deseja manter ou atualizar. Em seguida, clique em Filtrar (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**).

Atenção: para a CAERN o campo Priorizar a Apresentação das RAs Abertas pela Agência Reguladora é visualizado. A função deste filtro é ordenar os registros, trazendo para o início da pesquisa os registros de atendimento abertos pela Agência Reguladora. Esses registros retornam da pesquisa destacados na cor verde, na tela Manter Registro de Atendimento.

Na funcionalidade **Registro Atendimento**, foi criada a opção de *e-mail* para envio da pesquisa de satisfação. Para ser exibido, é necessário que o **Tipo de Solicitação** seja referente a:

Estouramento de Distribuidor;

•

Vazamento no Ramal;

•

Vazamento no Morro.

Foi criado ainda o indicador no **Inserir Registro de Atendimento**; caso o usuário informe *sim*, indicando que pode ser enviado e-mail para pesquisa, tanto na inclusão quanto na manutenção dos registros de atendimento, o sistema validará o e-mail informado. Se o e-mail não for preenchido, ou seja inválido, o sistema informará a mensagem: *Campo de e-mail para envio da pesquisa de satisfação não preenchido ou inválido. Caso deseje adicioná-lo agora, selecione a opção Sim. Caso contrário, selecione Não.* Caso o usuário escolha *Sim*, o sistema posiciona o cursor no campo de e-mail da **Aba do Solicitante** (**Inserir Registro de Atendimento - Aba Solicitante**), na tela de manter, para que seja informado um e-mail válido. Caso contrário, o sistema assumirá que o usuário não deseja informar o e-mail para pesquisa, e prosseguirá o fluxo normal de cadastramento.

Após a execução do filtro, o sistema executa algumas validações:

Caso tenham sido selecionados mais de um **Registro Atendimento**, o sistema apresenta a tela **Manter Registro de Atendimento**, com a relação dos **Registro Atendimento** pesquisados, para que você selecione qual deles deseja manter.

Caso tenha sido selecionado apenas um **Registro Atendimento**; o sistema irá, direto, para a tela **Consultar Registro de Atendimento**.

Após o filtro e seleção do **Registro Atendimento**, o sistema ativa a tela **Consultar Registro de Atendimento**, que apresentará os dados do **Registro Atendimento**, colocando à sua disposição as seguintes opções de manutenção:

Atualizar o Registro de Atendimento

Reiterar o Registro de Atendimento

Tramitar o Registro de Atendimento

Encerrar o Registro de Atendimento

Reativar o Registro de Atendimento

Imprimir o Registro de Atendimento

Gerar O.S. para o Registro de Atendimento

Consultar Solicitantes do Registro de Atendimento

Consultar Trâmites do Registro de Atendimento

Consultar O.S. do Registro de Atendimento

Imprimir via do cliente do Registro de Atendimento

# Tela de Sucesso

A tela de sucesso vai depender da quantidade de registros de atendimento selecionados no filtro:

Nenhum: Apresentação da tela com a mensagem: A pesquisa não retornou nenhum resultado.

**Um**: Apresentação da tela **Consultar Registro de Atendimento**, com os dados do registro e as opções de manutenção e outras consultas.

**Mais de um**: Apresentação da tela **Manter Registro de Atendimento**, com a relação de registros de atendimento selecionados.

A tela **Manter Registro de Atendimento** contém uma tabela com a relação dos registros encontrados na base de dados, de acordo com os argumentos de pesquisa informados. A relação virá classificada pelo número do registro de atendimento, que será apresentado com um *link*. Clique no *link* do **Número do RA** desejado, para que o sistema ative a tela **Consultar Registro de Atendimento** para o registro selecionado.

Caso não tenha encontrado o **Registro Atendimento** desejado, clique no botão **Voltar Filtro** para retornar à tela **Filtrar Registro de Atendimento** e informar um novo conjunto de parâmetros. Quando a quantidade de registros encontrados ultrapassar 10 (dez) registros, o sistema montará um mecanismo de paginação no rodapé da página. Serão geradas tantas páginas, quanto forem necessárias, considerando o limite de 10 (dez) registros por página.

### Filtrar Registro de Atendimento - MANAM

Last update: 15/06/2018 12:11 \_\_\_\_\_\_\_\_ajuda:filtrar\_registro\_de\_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:filtrar\_registro\_de\_atendimento

Filtrar Registro de At	endimento		
Para filtrar o registro de atendir	nento, informe os dados abaixo:		
Número do RA:			
Número Manual:			
Matrícula do Imóvel:			
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
Login do usuário:			
Situação:	Todos O Pendentes O Encerrados O Sem Local de Ocorrência		
Tipo de Solicitação:	2a VIA 2a VIA - ATENDIMENTO ALTERACAO CADASTRAL ALTERACAO CADASTRAL N USAR ALTERACAO DE VENCIMENTO		
Especificação:			
Período de Previsão Atendimento:	🔲 a 📃 (dd/mm/aaaa)		
Período de Atendimento:	15/05/2018 🔟 a 14/06/2018 🛄 (dd/mm/aaaa)		
Período de Encerramento:	a (dd/mm/aaaa)		
Unidade de Atendimento:			
Unidade Atual:			
Município:			
Bairro:			
Área do Bairro:	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
Logradouro:			
Limpar	Filtrar		

Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento - https://www.gsan.com.br/

Acima, além de ter menos campos, o campo **Situação** para a **MANAM** contém quatro opções que definem a situação do filtro do registro de atendimento: *Todos, Pendentes, Encerrados* e *Sem local de ocorrência*.

### **Preenchimento dos campos**

Informe pelo menos um dos parâmetros de pesquisa relacionados abaixo.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Número do RA	Informe o número do <b>Registro Atendimento</b> . Caso informe este parâmetro, não precisa informar nenhum outro.
Número Manual	Informe o Número do Atendimento Manual.
	Caso informe este parametro, nao precisa informar nenhum outro.
RA Reiteradas	RA reiterada é a solicitação de cliente para atendimento a uma demanda já cadastrada no GSAN e não cumprido o prazo previamente estabelecido para conclusão do serviço. O sistema controla o quantitativo de reiteração por dia. Informe o intervalo quantitativo de reiteração de registros de atendimentos a serem filtrados.
	Para filtrar os registros vinculados a um imóvel, informe a matrícula do imóvel e
	tecle Enter, ou clique no botão 🕵, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível <b>Pesquisar Imóvel</b> no cadastro.
Matrícula do Imóvel	Após a informação da matrícula de um imóvel, ou da seleção do imóvel na tela de pesquisa, o sistema apresentará a inscrição do imóvel, no campo correspondente.
	Para limpar o campo da matrícula do imóvel, clique no botão 🔗, que fica ao lado do campo.
	Para filtrar os registros vinculados ao Usuário responsável pelo cadastramento,
Usuário	informe a matrícula do Usuário e tecle Enter, ou clique no botão 💦, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível efetuar a pesquisa do Usuário no cadastro. Após a informação da matrícula de um Usuário, ou da seleção do Usuário na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Usuário, no campo correspondente.
	Para limpar o campo do Usuário, clique no botão 🛇 , que fica ao lado do campo.
	Para filtrar os registros vinculados ao cliente que solicitou a abertura do registro
Código do Cliente Solicitante	de atendimento, informe seu código e tecle Enter, ou clique no botão 🕵, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível pesquisar o cliente no cadastro.
Login do usuário	Informe o login do usuário e tecle Enter ou clique no botão 🕵, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível pesquisar o login no cadastro.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Situação	Informe este campo, se desejar que o sistema ative o filtro pela Situação do <b>Registro Atendimento</b> . As opções disponíveis são: <b>Todos</b> = Filtrar os registros sem restrição quanto à situação; <b>Pendentes</b> = Filtrar, apenas, os registros pendentes; <b>Encerrados</b> = Filtrar apenas os registros encerrados; <b>Sem Local de Ocorrência</b> = Filtrar, apenas, os registros sem local de ocorrência. Este campo vem com a opção <b>Todos</b> , previamente selecionada. Dependendo da opção selecionada, o sistema irá habilitar/desabilitar os campos do <b>Período de Atendimento</b> e do <b>Período de Encerramento</b> . Veja a tabela <b>AQUI</b> .
Ordem de Serviço Gerada:	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Gerada pela Unidade Atual:	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Apenas RAs com coordenadas sem logradouro identificado:	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Processo Adm./Jud. ?	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Priorizar apresentação das RAs abertas pela Agência Reguladora	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema. Campo visualizado pela <b>CAERN</b> , com a função de ordenar os registros, trazendo para o início da pesquisa os registros de atendimento abertos pela Agência Reguladora.
Grupo de Atendimento	Caso deseje efetuar o filtro pelo Grupo de Atendimento do <b>Registro</b> Atendimento, selecione-os na caixa de apresentada ao lado do campo. Você pode selecionar mais de um Grupo de Atendimento para configurar o filtro. Para selecionar mais de um Grupo de Atendimento, utilize as teclas <i>Ctrl</i> e <i>Shift</i> , concomitantemente com o clique do mouse sobre a descrição do Grupo de Atendimento que deseja selecionar. A tecla Ctrl seleciona uma linha na caixa; e a tecla Shift seleciona um conjunto de linhas. Caso você clique mais de uma vez sobre a mesma linha, com a tecla Ctrl pressionada, o Grupo de Atendimento será, sucessivamente, marcado e desmarcado.
Tipo de Solicitação	Caso deseje efetuar o filtro pelo Tipo da Solicitação do <b>Registro Atendimento</b> e selecione-os na caixa apresentada ao lado do campo. Você pode selecionar mais de um Tipo de Solicitação para configurar o filtro. Para selecionar mais de um Tipo de Solicitação, utilize as teclas Ctrl e Shift, concomitantemente com o clique do Mouse sobre a descrição do Tipo de Solicitação que desejar selecionar. A tecla Ctrl seleciona uma linha na caixa; e a tecla Shift seleciona um conjunto de linhas. Caso você clique mais de uma vez sobre a mesma linha, com a tecla Ctrl pressionada, o Tipo de Solicitação será, sucessivamente, marcado e desmarcado. O campo Especificação será populado em função do campo Tipo de Solicitação. Caso você selecione mais de um Tipo de Solicitação, o campo Especificação ficará vazio.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Caso deseje efetuar o filtro pela Especificação do Tipo da Solicitação do Registro Atendimento, então selecione-as na caixa apresentada ao lado do campo.
	Este campo será populado em função do campo Tipo de Solicitação. Caso você selecione mais de uma Tipo de Solicitação, o campo Especificação ficará vazio.
Especificação	Você pode selecionar mais de uma Especificação para configurar a pesquisa. * Para selecionar mais de uma Especificação, utilize as teclas Ctrl e Shift, concomitantemente com o clique do Mouse sobre a descrição da Especificação
	que desejar selecionar. A tecla Ctrl seleciona uma linha na caixa; e a tecla Shift seleciona um conjunto de linhas.
	pressionada, a Especificação será, sucessivamente, marcada e desmarcada.
	Para filtrar pelo Período de Atendimento, informe a data inicial e final do período.
	Ao digitar a informação nos campos das datas, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente. As datas devem ser informadas no formato: DD/MM/AAAA, onde DD
Período de Atendimento	corresponde ao día, 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.
Atendimento	Caso deseje pesquisar a data num calendário, clique no botão III, que fica ao lado dos campos das datas; e selecione a data a partir do calendário. Clique em <b>Pesquisar Data - Calendário</b> para obter informações mais detalhadas. Ao informar a data inicial, o sistema a repetirá na data final. Mas você poderá alterar a data final para uma data superior à inicial.
	Ao limpar a data inicial, o sistema, automaticamente, limpara a data final. Para filtrar pelo Período de Encerramento, informe a data inicial e final do
	período. Ao digitar a informação nos campos das datas, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente. As datas devem ser informadas no formato: DD/MM/AAAA, onde DD corresponde ao dia, MM corresponde ao mês e AAAA, ao ano.
Período de Encerramento	ano com quatro. Caso deseje pesquisar a data num calendário, clique no botão , que fica ao
	lado dos campos das datas; e selecione a data a partir do calendário. Clique em <b>Pesquisar Data - Calendário</b> para obter informações mais
	Ao informar a data inicial, o sistema a repetirá na data final. Mas você poderá alterar a data final para uma data superior à inicial. Ao limpar a data inicial, o sistema, automaticamente, limpará a data final.
Unidade de Atendimento	Para filtrar os registros que foram abertos, ou registrados, em uma determinada Unidade de Atendimento, informe o código da unidade e tecle Enter, ou clique
	no botão 🔍, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível <b>Pesquisar Unidade Organizacional</b> no cadastro.
	Após a informação do código da unidade, ou da seleção da unidade na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da unidade, no campo correspondente.
	Para limpar o campo Unidade de Atendimento, clique no botão 🔗, que fica ao lado do campo.

1	1.	/1	З
-	т,	1 -	5

Botão	Descrição da Funcionalidade
Unidade Atual	Para filtrar os registros de atendimento que estão em uma determinada
	Unidade, informe o código da unidade e tecle Enter, ou clique no botão 🕵, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível <b>Pesquisar Unidade Organizacional</b> no cadastro. Após a informação do código da unidade, ou da seleção da unidade na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da unidade, no campo correspondente.
	Para limpar o campo <i>Unidade Atual</i> , clique no botão 📎, que fica ao lado do campo.
	Para filtrar os registros que estão em uma determinada Unidade Superior, e nas suas Unidades Subordinadas, informe o código da Unidade Superior e tecle
Unidade Superior	Enter, ou clique no botão K, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível <b>Pesquisar Unidade</b> <b>Organizacional</b> no cadastro. Após a informação do código da unidade, ou da seleção da unidade na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da Unidade Superior, no campo correspondente
	Para limpar o campo Unidade Superior, clique no botão S, que fica ao lado do campo. O sistema só ira efetuar a pesquisa, se existirem unidades subordinadas à Unidade Superior informada.
	Para filtrar os registros, cujos locais de ocorrência estejam relacionados com o Município; informe o código do Município e tecle Enter, ou clique no botão
Município	Pesquisar 💦, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível <b>Pesquisar Município</b> no cadastro. Após a informação do código do município, ou da seleção do município na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Município, no campo correspondente.
	Para limpar o campo Município, clique no botão S, que fica ao lado do campo. O sistema selecionará os registros, com local de ocorrência no Município informado, a partir: * do local de ocorrência do registro de atendimento; * do local de ocorrência do imóvel do registro de atendimento;
	* da área do bairro do registro de atendimento.
Bairro	Para filtrar os registros, cujos locais de ocorrência estejam relacionados com o Bairro; informe o código do Bairro e tecle Enter, ou clique no botão R, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível <b>Pesquisar Bairro</b> no cadastro. Após a informação do código do bairro, ou da seleção do bairro na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Bairro, no campo correspondente. Para informar o Bairro, é obrigatório que o Município já esteja informado
	<ul> <li>Para limpar o campo Bairro, clique no botão  </li> <li>Para limpar o campo Bairro, clique no botão  </li> <li>O sistema selecionará os Registros de Atendimento, com local de ocorrência no Bairro informado, a partir: </li> <li>* do local de ocorrência do registro de atendimento; </li> <li>* do local de ocorrência do imóvel do registro de atendimento; </li> <li>* da área do bairro do registro de atendimento.</li> </ul>

Botão	Descrição da Funcionalidade
Área do Bairro	Caso deseje filtrar os registros por Área do Bairro, selecione-a na lista apresentada ao lado do campo. Para informar a Área do Bairro, é obrigatório que o Município e o Bairro já estejam informados; pois a lista de Áreas do Bairro só será preenchida, após o Bairro já ter sido informado.
Logradouro	Para filtrar os registros, cujos locais de ocorrência estejam relacionados a um determinado Logradouro; informe o código do Logradouro e tecle Enter, ou
	clique no botão 🕄, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível <b>Pesquisar Logradouro</b> no cadastro. Após a informação do código do logradouro, ou da seleção do logradouro na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Logradouro, no campo correspondente.
	Para limpar o campo Logradouro, clique no botão S, que fica ao lado do campo. O sistema selecionará os Registros de Atendimento, com local de ocorrência no Logradouro informado, a partir do local de ocorrência do: Registro de atendimento;
	Imóvel do registro de atendimento.

### Tabela Situação

Quanto ao atributo **Situação**, dependendo da opção selecionada, o sistema irá habilitar/desabilitar os campos do **Período de Atendimento** e do **Período de Encerramento**, conforme a tabela abaixo:

Situação	Período de Atendimento	Período de Encerramento
Todos	Habilitado	Habilitado
Pendentes	Habilitado	Desabilitado
Encerrados	Desabilitado	Habilitado
Sem Local de Ocorrência	Habilitado	Habilitado

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
R	Utilize este botão para ativar as funcionalidades: Pesquisar Imóvel, Pesquisar Usuário, Pesquisar Unidade Organizacional, Pesquisar Município, Pesquisar Bairro, e Pesquisar Logradouro. Deve ser utilizado quando você não souber qual é a chave identificadora das informações.
Ś	Utilize este botão para limpar as informações existentes nos respectivos campos.
	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.
Cancelar	Utilize este botão para cancelar a operação e retornar à tela principal do sistema.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Filtrar	Utilize este botão para solicitar ao sistema a realização do filtro dos Registros de Atendimento, de acordo com os argumentos de informados.
Limpar	Utilize este botão para limpar todos os campos da tela.

### Referências

Manter Registro de Atendimento

**Inserir 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:filtrar\_registro\_de\_atendimento



Last update: 15/06/2018 12:11