



Manter Registro de Atendimento

Esta opção do sistema permite que seja efetuada a manutenção de registros de atendimento existentes na base de dados. Ela pode ser acessada via **Menu do sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento**.

Feito isso o sistema acessa a tela **Filtrar Registro de Atendimento** para que seja efetuado o filtro dos registros de atendimento que serão mantidos. Após a execução do filtro, o sistema visualiza a próxima tela. Para a **MANAM**, o modelo é um pouco diferente, e pode ser visto [AQUI](#).

Observação

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

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

Manter Registro de Atendimento									
Total de Registros de Atendimento encontrados: 47238									
Número do RA	Especificação	Data Atendimento	Data Encerramento	Sit.	Perfil do Imóvel	Unidade Atual	Endereço de Ocorrência	Serv	Sit.Os
3959641	OPERACIONAL	01/08/2017	01/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUÇÕES			
4020980	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUÇÕES			
4020981	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUÇÕES			
4020982	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUÇÕES			
4020983	SUBSTITUICAO DE HIDROMETRO	28/08/2017	28/08/2017	Enc	GRANDE CLIENTE	UNIDADE DE RECEITA DE CLIENTES ESPECIAIS	RUA PRAIA DE CAMBOINHAS - PONTA NEGRA NATAL RN 59092-030	225	Enc
4020984	REVISÃO DE CONSUMO	28/08/2017		Pen	GRANDE CLIENTE	UNIDADE DE RECEITA DE CLIENTES ESPECIAIS	RUA PRAIA DE CAMBOINHAS - PONTA NEGRA NATAL RN 59092-030	706	Pen
4020985	SUBSTITUICAO DE HIDROMETRO	28/08/2017		Pen	GRANDE CLIENTE	UNIDADE DE RECEITA DE CLIENTES ESPECIAIS	AVENIDA NILO PECANHA - - CEP 59010056 - PRAIA DO MEIO NATAL RN 59000-000	225	Pen
4020986	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUÇÕES			
4020987	REMANEJAMENTO DE HIDROMETRO	28/08/2017		Pen	GRANDE CLIENTE	UNIDADE DE RECEITA DE CLIENTES ESPECIAIS	AVENIDA HILDEBRANDO DE GOIS - ESTOCAGEM - OGMN NATAL - ROCAS NATAL RN 59010-700	205	Pen
4020988	INFORMAÇÃO	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUÇÕES			

1 2 3 4 5 [Próximos] [4724]

[Voltar](#) [Filtro](#)

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

O sistema apresenta acima uma tabela com a relação dos **Registros de Atendimentos** selecionados, de acordo com os argumentos de pesquisa informados na tela [Filtrar Registro de Atendimento](#). A tabela com a relação dos **Registros de Atendimentos** é composta pelas seguintes informações:

- Número do Registro de Atendimento - ao clicar no *link* deste campo, o sistema exibe a funcionalidade [Consultar Registro de Atendimento](#), onde é possível atualizar o registro de atendimento.

• Especificação do Registro de Atendimento;

• Data de Atendimento do Registro de Atendimento:

- Conforme parâmetro, o sistema dá ao usuário a opção de informar a quantidade de dias a ser considerada para o período de atendimento do registro.

• Data de Encerramento do Registro de Atendimento;

-

Situação do Registro de Atendimento;

-

Perfil do Imóvel;

-

Unidade Atual do Registro de Atendimento;

-

Endereço;

-

Serviço;

-

Situação da ordem de serviço.

Atenção: para a **CAERN**, a cor **VERDE** no texto das informações dos registros de atendimento indica que foram abertos por uma **Agência Reguladora**. Caso a situação do registro de atendimento seja igual a *Encerrada*, o item é apresentado na cor **PRETA**. Caso contrário, o item é apresentado em **VERMELHO**.

Ao clicar no botão , o sistema gera a relação dos **Registros de Atendimentos** selecionados, classificada pelo número do [Registro Atendimento](#), conforme modelo [AQUI](#).

-

Caso o critério de pesquisa informado tenha sido selecionada mais de 10 (dez) **Registros de Atendimentos**, o sistema monta um mecanismo de paginação no final da página.

-

Clicando sobre o número da página, você pode navegar para as demais páginas.

Antes de trazer as informações da pesquisa do filtro visualizadas, o sistema efetua algumas validações:

-

Caso tenham sido selecionados mais de um **Registro Atendimento**, o sistema apresenta a tela [Manter Registro Atendimento](#) acima, com a relação das **Registro Atendimento** pesquisados, para que você selecione qual deles deseja manter.

-

Caso tenha sido selecionado apenas um **Registro Atendimento**; o sistema vai direto para a tela [Consultar Registro de Atendimento](#). É possível acessar essa tela, clicando sobre o **link Número do RA**, para o caso de mais de um registro de atendimento visualizado.

-

Após o filtro e seleção do **Registro Atendimento**, o sistema ativa a tela [Consultar Registro de Atendimento](#), que apresenta os dados do **Registro de Atendimento** e coloca 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 para o Registro de Atendimento;

-

Consultar Trâmites do Registro de Atendimento;

-

Consultar a O.S. do Registro de Atendimento;

-

Imprimir via do cliente do Registro de Atendimento.

Devolução de Valores

Alteradas as funcionalidades de **Inserir Registro de Atendimento** e **Manter Registro de Atendimento**, quando o Tipo de Solicitação selecionado for **Devolução**. Para ter acesso aos detalhes das alterações referentes à **Devolução de Pagamentos em Duplicidade; Devolução de Pagamentos com Valor Maior que o Documento**; e **Devolução de Valores Cobrados Indevidamente em Documento Pago**, clique em **Devolução de Valores**.

O sistema permite a devolução de valores a menor para **DEVOLUCAO PAGAMENTO NÃO CONFORME**.

• Valor Pagamento (Valor Corrigido = Valor da devolução):

◦ Caso o valor seja negativo, é exibido com o sinal negativo e na cor vermelha;

◦ Caso contrário, é exibida sem sinal e na cor preta;

◦ Valor Total = Somatório Valor Devolução.

• Verifica Valor Total da Devolução:

◦ Caso o valor total da devolução seja o valor negativo, é exibida a mensagem **Necessário informar um valor válido para devolução**.

A funcionalidade foi alterada para não permitir a criação de mais de um **Registro de Atendimento de Devolução** para o mesmo documento (Conta, Guia, Débito).

Alteradas as funcionalidades de **Inserir Registro de Atendimento** e **Atualizar Registro de Atendimento** para modificar o caso de Especificação **Devolução Pagamento Não Conforme**, para o Tipo de Solicitação **Devolução**. O sistema critica, caso o documento selecionado já tenha um RA de devolução associado a ele, independentemente de ter havido ou não a devolução de valores. Para os tipos de especificação **Dev. de Valores Pag. em Duplic.**, **Devolução por Pagamento A Maior**, não houve alteração, uma vez que, para esses casos, quando a devolução é efetuada, a situação do documento é alterada e não aparece mais no inserir/atualizar Registro de Atendimento, nas situações duplicidades e a maior.

Na funcionalidade **Informar Parâmetros do Sistema** foi criado o indicador **Bloquear funcionalidades de Instalação/Substituição de hidrômetro**. As funcionalidades **Inserir/Atualizar Registro Atendimento e Emissão de Ordens Seletivas** foram alteradas para identificar esse parâmetro.

Por solicitação da **Compesa**, a funcionalidade foi alterada para permitir que o RA de Devolução possa colocar contas em aberto, selecionadas pelo usuário, em revisão.

Em **Inserir Registro de Atendimento** e **Atualizar Registro de Atendimento** foram alteradas para atender aos três casos de Especificação, para o Tipo de Solicitação **Devolução**:

• Dev. de Valores Pag. em Duplic;

• Devolução por Pagamento A Maior; e

• Devolução Pagamento Não Conforme.

Após a seleção do imóvel, o sistema exibe as contas em aberto para a seleção do usuário com os seguintes dados:

◦ Mês/Ano;

◦ Vencimento;

◦ Situação;

◦ Acres. Impont.;

◦ Valor

Criado de um novo motivo de revisão **Solicitação de Devolução**, a ser colocado nas contas selecionadas para revisão no momento da inclusão/atualização do RA. As contas ficam associadas ao RA.

Foi alterada a funcionalidade **Devolução de Valores**, para exibir a lista das contas em aberto que estiverem em revisão, desde que com esse motivo e associadas ao RA. Após a devolução efetuada ou caso o registro de atendimento seja encerrado sem a devolução, essas contas serão retiradas de revisão, no **Encerrar Registro de Atendimento**.

Por solicitação da **Compesa**, foram feitos os seguintes ajustes nas funcionalidades **Inserir Registro de Atendimento, Manter Registro de Atendimento**:

◦

Se para o atributo **Tipo de Solicitação** for selecionada a opção **Tarifa Social** e para o atributo **Especificação** for selecionada a opção **Validar Cadastro Tarifa Social**, o sistema realiza as seguintes validações:

◦ Se o imóvel estiver na condição de **NÃO MEDIDO** (sem hidrômetro), é verificado se existe um RA - Registro de Atendimento, aberto do tipo **Instalação do Hidrômetro** na situação de pendente, ou uma Ordem de Serviço Seletiva de Hidrômetro, na situação de pendente para o imóvel. Caso não exista, é apresentada a mensagem de crítica: **Imóvel não medido, abrir RA para instalação de hidrômetro**.

Criado Indicador para Imóvel não Medido Tarifa Social, que na Anormalidade de Leitura, é setado como **SIM**, para os códigos de anormalidade de leitura 01, 02, 03, 04, 06, 14, 30, 37 e 38.

Se o imóvel NÃO estiver na situação **NÃO MEDIDO**, é verificado se existe para o imóvel Anormalidades de Leitura cadastradas nos últimos 02 meses, com o Indicador de Imóvel não Medido Tarifa Social setado para **SIM**. Em caso positivo, é verificado se existe um RA aberto do tipo **Substituição de Hidrômetro**, na situação de pendente para o imóvel, caso não exista, é apresentada a mensagem de crítica **Imóvel com Anormalidade de Leitura, abrir RA para substituição de hidrômetro**.

Se o Código do Cliente cadastrado para o imóvel estiver associado a mais de um imóvel, é apresentada a mensagem de crítica **Cliente cadastrado em mais de um imóvel, benefício da Tarifa Social não permitido**.

Se o imóvel estiver associado à Categoria **Não Residencial**, é apresentada a mensagem de crítica **Beneficio da Tarifa Social não permitido para imóvel na categoria não residencial**.

Criado indicador para Bloquear Benefício Tarifa Social, na base de dados Subcategoria, setado como **SIM**, para os códigos de subcategoria 1, 7 e 8.

Se o imóvel estiver associado à Categoria **Residencial** e o Indicador para Bloquear Benefício Tarifa Social estiver setado para **SIM**, será apresentada a mensagem de crítica **Beneficio da Tarifa Social não permitido para o imóvel na Categoria residencial e subcategoria associada**.

MODELO DE RELATÓRIO: FILTRAR REGISTRO DE ATENDIMENTO - R0405

GSAN - SISTEMA DE GESTÃO DE SANEAMENTO		PAG 1/5 13/09/2017 15:52:42 R0405					
Filtrar Registro de Atendimento							
PARÂMETROS:							
Número do RA:	Número Manual:						
RA Reiteradas:	Matrícula do Imóvel:						
Login do Usuário:	Situacao: TODOS						
Périodo de Atendimento: 14/08/2017 à 13/09/2017	Período de Encerramento:						
Período de Tramitação:	Unidade de Atendimento:						
Unidade Atual:	Unidade Superior:						
Município:	Bairro:						
Logradouro:	Cliente Solicitante:						
Perfil do Imóvel: Todos							
Solicitações: TODAS							
Motivos de Encerramento: TODOS							
UNIDADE ATUAL: REGIONAL CAICÓ							
ESPECIFICAÇÃO	DATA DE ATENDIMENTO	DATA DE ENCERRAMENTO	SITUAÇÃO	NÚMERO DO RA	Matrícula	Perfil do Imóvel	OBSERVAÇÃO
ENDERECO	Cliente						
VIABILIDADE TÉCNICA	22/08/2017	Pendente	3713114	23114.6	NORMAL		
RUA PRESIDENTE TANCREDO NEVES -	- NOSSA SRA. DA CONCEICAO RIACHUELO RN 59470-		231146 - JULIO NUNES				
TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTO: 1							

Manter Registro de Atendimento - MANAM

Manter Registro de Atendimento

Registros de Atendimento encontrados: 20

Número do RA	Especificação	Data Atendimento	Data Encerramento	Data Prevista	Sit.	Unidade Atual
7363322	REATERRO DE VALA - ESGOTO	11/06/2018		12/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363322	REATERRO DE VALA - ESGOTO	11/06/2018		12/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363324	REATERRO DE VALA - ESGOTO	11/06/2018		12/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363328	PARCELAMENTO DE DEBITO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363334	PARCELAMENTO DE DEBITO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363338	PRAZO DE RELIGACAO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363338	PRAZO DE RELIGACAO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363340	PRAZO DE RELIGACAO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363343	PRAZO DE RELIGACAO	13/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363344	PRAZO DE RELIGACAO	13/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA

1 2

[Voltar Filtro](#)

00:00 Aplicação: OS_Eletronica_Entrega_03 - 14/06/2018 - 9:16:21

Acima, a tela com o resultado da pesquisa contém menos colunas, com o acréscimo da coluna **Data Prevista** que traz a previsão para o encerramento do atendimento registrado. Além disso, a **MANAM** não traz a  para a impressão do relatório.

Funcionalidade dos botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Para retornar para a tela de filtro.
Voltar Filtro	O sistema mantém a informação dos argumentos de pesquisa informados anteriormente.
	Ao clicar neste botão, o sistema gera a relação dos registros de atendimentos selecionados.

Referências

[Manter Registro de Atendimento](#)

[Inserir Registro de Atendimento](#)

Termos Principais

[Registro Atendimento](#)

Vídeos

[Manter Registro de 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:manter_registro_de_atendimento

Last update: **07/02/2019 19:00**

