



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:

Observação

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

| Manter Registro de Atendimento | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|------------------|-------------------|------|------------------|---|---|-------------|-------------|
| Total de Registros de Atendimento encontrados: 12 | | | | | | | | | Ajuda |
| Número do RA | Especificação | Data Atendimento | Data Encerramento | Sit. | Perfil do Imóvel | Unidade Atual | Endereço de Ocorrência | Serv | Sit.Os |
| 3713115 | RECLAMACAO DE FALTA DAGUA | 23/08/2017 | | Pen | NORMAL | ESCRITORIO LOCAL DE DIOGO | RUA PRESIDENTE TANCREDO NEVES - NOSSA SRA.DA CONCEICAO RIACHUELO RN 59470-000 | 709 | Enc |
| 3713116 | RECLAMACAO DE FALTA DAGUA | 23/08/2017 | 24/08/2017 | Enc | NORMAL | UMRA - UNIDADE DE MANUTENCAO DE REDES E ADUTORA | RUA CID BASILIO - RIACHUELO RN 59470-000 | 709 | Enc |
| 3713117 | TRANSPOSICAO DE RAMAL DE AGUA | 23/08/2017 | | Pen | NORMAL | UMRA - UNIDADE DE MANUTENCAO DE REDES E ADUTORA | RUA PRESIDENTE TANCREDO NEVES - NOSSA SRA.DA CONCEICAO RIACHUELO RN 59470-000 | 140 | Pen |
| 3713118 | DVFS | 23/08/2017 | | Pen | NORMAL | UMRA - UNIDADE DE MANUTENCAO DE REDES E ADUTORA | RUA ABSALAO CAMPOS - RIACHUELO RN 59470-000 | 1034 | Pen |
| 3713119 | DVFS | 23/08/2017 | | Pen | NORMAL | UMRA - UNIDADE DE MANUTENCAO DE REDES E ADUTORA | RUA MONSENHOR EXPEDITO MEDEIROS - RIACHUELO RN 59470-000 | 1034 | Pen |
| 3713120 | DVFS | 23/08/2017 | | Pen | NORMAL | UMRA - UNIDADE DE MANUTENCAO DE REDES E ADUTORA | PRACA MANOEL SEVERIANO - RIACHUELO RN 59470-000 | 1034 | Pen |
| 3713121 | DVFS | 25/08/2017 | | Pen | NORMAL | ESCRITORIO LOCAL DE DIOGO | RUA VEREADOR FRANCISCO BEZERRA DA SILVA - RIACHUELO RN 59470-000 | 1034 310 | Pen Pen |
| 3713122 | DVFS | 25/08/2017 | | Pen | NORMAL | ESCRITORIO LOCAL DE DIOGO | RUA MANOEL FELIPE JUNIOR - RIACHUELO RN 59470-000 | 1034 709 30 | Pen Pen Pen |
| 3713126 | DVFS | 05/09/2017 | | Pen | NORMAL | ESCRITORIO LOCAL DE DIOGO I | RUA ALTO DA BACIA - MAE LUIZA NATAL RN 59000-000 | 1034 | Pen |

12

Voltar Filtro



Versão: Corretiva (Batch) 12/09/2017 - 10:25:09

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** será composta pelas seguintes informações:

- Número do Registro de Atendimento - ao clicar no hiperlink deste campo, o sistema exibe a tela de manter;
- 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.

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 irá montar um mecanismo de paginação no final da página.
- Clicando sobre o número da página, você poderá 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 apresentará 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 irá 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 ativará a tela [Consultar Registro de Atendimento](#), que apresentará os dados do [Registro de Atendimento](#) e colocará 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, será exibido com o sinal negativo e na cor vermelha;
 - Caso contrário, será 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, será 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. Import.;
- 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), será verificado se existe um RA - Registro de Atendimento, aberta 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, será 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, será 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**, será 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, será verificado se existe um RA aberto do tipo **Substituição de Hidrômetro**, na situação de pendente para o imóvel, caso não exista, será 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, será 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**, será 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 Filtrar Registro de Atendimento | PAG 1/162 27/02/2013 11:10:16 R0405 |
|--|---|--|

PARÂMETROS:

Número do RA:
RA Reiteradas:
Login do Usuário:
Período de Atendimento: 01/02/2013 à 26/02/2013
Período de Tramitação:
Unidade Atual:
Município:
Logradouro:
Perfil do Imóvel: Todos
Grupo Atendimento: MICROMEDICAO; FISCALIZACAO;
Solicitações: TODAS
Motivos de Encerramento: TODOS

Número Manual:
Matrícula do Imóvel:
Situação: PENDENTES
Período de Encerramento:
Unidade de Atendimento:
Unidade Superior:
Bairro:

| UNIDADE ATUAL: | | | | | | | |
|--------------------------------|---------------------|----------------------|----------|--------------|-------------------|------------------|------------|
| AFOGADOS DA INGAZ. - COMERCIAL | | | | | | | |
| ESPECIFICAÇÃO | DATA DE ATENDIMENTO | DATA DE ENCERRAMENTO | SITUAÇÃO | NÚMERO DO RA | Matrícula Cliente | Perfil do Imóvel | OBSERVAÇÃO |

VERIF. IRREGULARIDADES AGUA 01/02/2013 Pendente 40051822 10318076.1 NORMAL usuário solicita fiscalizaCao do imovel, informa que o imovel so tem agua no 1º andar, no terreo so tem garagem sem ponto de agua.
600210

TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTO: 1

Funcionalidade dos botões

| Botão | Descrição da Funcionalidade |
|---------------|--|
| Voltar Filtro | Para retornar para a tela de filtro. O sistema irá manter 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](#)

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&rev=1505327863

Last update: **13/09/2017 18:37**

