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.

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

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 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 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 RIACHUELO RN 59470-000	1034	Pen
3713120	DVFS	23/08/2017		Pen	NORMAL	UMRA - UNIDADE DE MANUTENCAO DE REDES E ADUTORA	PRACA MANOEL SEVERIANO - i - RIACHUELO RIACHUELO RN 59470-000	1034	Pen
3713121	DVFS	25/08/2017		Pen	NORMAL	ESCRITORIO LOCAL DE DIOGO	RUA VEREADOR FRANCISCO BEZERRA DA SILVA - - RIACHUELO RIACHUELO RN 59470	1034 310	Pen Pen
3713122	DVFS	25/08/2017		Pen	NORMAL	ESCRITORIO LOCAL DE DIOGO	RUA MANOEL FELIPE JUNIOR - RIACHUELO 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

1 2

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 *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.

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.

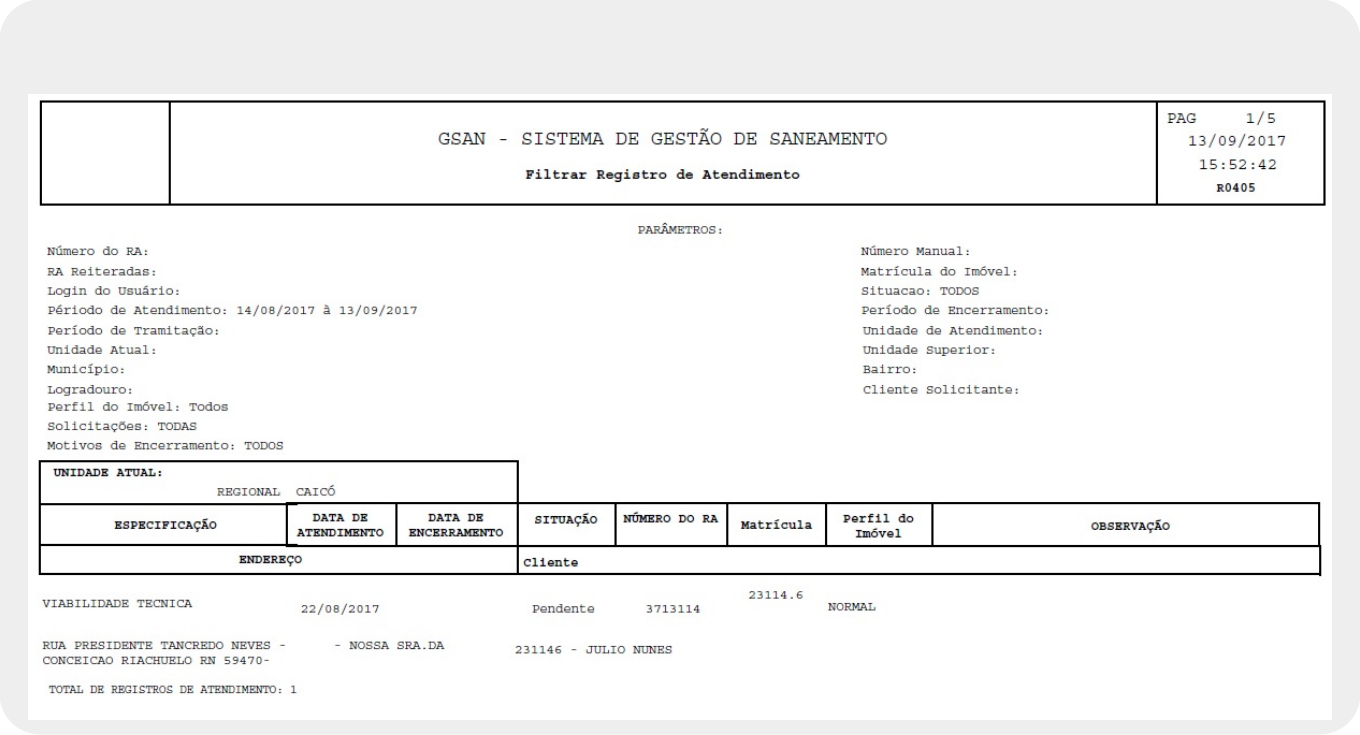
Após a seleção do imóvel, o sistema exibe as contas em aberto para a seleção do usuário com os seguintes dados:

- Mês/Ano;
- Vencimento;
- Situação;
- Acres. 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), 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 1/5
13/09/2017
15:52:42
R0405

PARÂMETROS:

Número do RA:
RA Reiteradas:
Login do Usuário:
Período de Atendimento: 14/08/2017 à 13/09/2017
Período de Tramitação:
Unidade Atual:
Município:
Logradouro:
Perfil do Imóvel: Todos
Solicitações: TODAS
Motivos de Encerramento: TODOS

Número Manual:
Matrícula do Imóvel:
Situacao: TODOS
Período de Encerramento:
Unidade de Atendimento:
Unidade Superior:
Bairro:
Cliente Solicitante:

UNIDADE ATUAL:
REGIONAL CAICÓ

ESPECIFICAÇÃO	DATA DE ATENDIMENTO	DATA DE ENCERRAMENTO	SITUAÇÃO	NÚMERO DO RA	Matrícula	Perfil do Imóvel	OBSERVAÇÃO
ENDEREÇO			Cliente				
VIABILIDADE TECNICA	22/08/2017		Pendente	3713114	23114.6	NORMAL	
RUA PRESIDENTE TANCREDO NEVES - CONCEICAO RIACHUELO RN 59470-		- NOSSA SRA.DA	231146 - JULIO NUNES				

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=1505329053

Last update: **13/09/2017 18:57**