



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: 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	SUBSTITUIÇÃO 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	SUBSTITUIÇÃO 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 - OGMO 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](#)



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;

• 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**.

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

Last

update:

27/09/2017 ajuda:manter_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter_registro_de_atendimento&rev=1506518202
13:16

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:								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 - 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.

Last update:
27/09/2017 ajuda:manter_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter_registro_de_atendimento&rev=1506518202
13:16

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=1506518202

Last update: **27/09/2017 13:16**

