



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.

| Manter Registro de Atendimento | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|-------------------|------|--------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------|--------|
| Total de Registros de Atendimento encontrados: 47238 Ajuda | | | | | | | | | |
| 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** 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

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, 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, 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:
Péridodo 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:
Situacão: TODOS
Período de Encerramento:
Unidade de Atendimento:
Unidade Superior:
Bairro:
Cliente Solicitante:

| UNIDADE ATUAL: | | |
|----------------|---------------------|----------------------|
| ESPECIFICAÇÃO | DATA DE ATENDIMENTO | DATA DE ENCERRAMENTO |
| ENDEREÇO | | cliente |

VIABILIDADE TECNICA 22/08/2017 Pendente 3713114 23114.6 NORMAL
RUA PRESIDENTE TANCREDO NEVES - - NOSSA SRA.DA 231146 - JULIO NUNES
CONCEICAO RIACHUELO RN 59470-
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 |

12

[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.

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=1529065120

Last update: **15/06/2018 12:18**

