



# 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.**

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

### 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 |
|-------------------------|-----------------------------|------------------|-------------------|------|------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------|--------|
| <a href="#">3959641</a> | OPERACIONAL                 | 01/08/2017       | 01/08/2017        | Enc  |                  | CALL DESK SOLUCOES                       |                                                                                 |      |        |
| <a href="#">4020980</a> | OPERACIONAL                 | 28/08/2017       | 28/08/2017        | Enc  |                  | CALL DESK SOLUCOES                       |                                                                                 |      |        |
| <a href="#">4020981</a> | OPERACIONAL                 | 28/08/2017       | 28/08/2017        | Enc  |                  | CALL DESK SOLUCOES                       |                                                                                 |      |        |
| <a href="#">4020982</a> | OPERACIONAL                 | 28/08/2017       | 28/08/2017        | Enc  |                  | CALL DESK SOLUCOES                       |                                                                                 |      |        |
| <a href="#">4020983</a> | SUBSTITUICAO DE HIDROMETRO  | 28/08/2017       | 28/08/2017        | Enc  | GRANDE CLIENTE   | UNIDADE DE RECEITA DE CLIENTES ESPECIAIS | RUA PRAIA DE CAMBOINHAS - PONTA NEGRA NAIAL RN 59092-030                        | 225  | Enc    |
| <a href="#">4020984</a> | 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                        | 708  | Pen    |
| <a href="#">4020985</a> | 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    |
| <a href="#">4020986</a> | OPERACIONAL                 | 28/08/2017       | 28/08/2017        | Enc  |                  | CALL DESK SOLUCOES                       |                                                                                 |      |        |
| <a href="#">4020987</a> | 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    |
| <a href="#">4020988</a> | INFORMAÇÃO                  | 28/08/2017       | 28/08/2017        | Enc  |                  | CALL DESK SOLUCOES                       |                                                                                 |      |        |

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**. 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 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 **Benefício 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 **Benefício 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<br>13/09/2017<br>15:52:42<br>R0405 |           |                  |            |
| PARÂMETROS:                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |                                 |                                                                                                                                                                          |                                            |           |                  |            |
| Número do RA:<br>RA Reiteradas:<br>Login do Usuário:<br>Período de Atendimento: 14/08/2017 à 13/09/2017<br>Período de Tramitação:<br>Unidade Atual:<br>Município:<br>Logradouro:<br>Perfil do Imóvel: Todos<br>Solicitações: TODAS<br>Motivos de Encerramento: TODOS |                     |                                 | Número Manual:<br>Matrícula do Imóvel:<br>Situacao: TODOS<br>Período de Encerramento:<br>Unidade de Atendimento:<br>Unidade Superior:<br>Bairro:<br>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 -<br>CONCRECAO RIACHUELO RN 59470-                                                                                                                                                                                                     |                     | - NOSSA SRA.DA                  | 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 |
| <a href="#">7363322</a>                                          | REATERRO DE VALA - ESGOTO | 11/06/2018       |                   | 12/06/2018    | Pen  | REDES DE AGUA |
| <a href="#">7363322</a>                                          | REATERRO DE VALA - ESGOTO | 11/06/2018       |                   | 12/06/2018    | Pen  | REDES DE AGUA |
| <a href="#">7363324</a>                                          | REATERRO DE VALA - ESGOTO | 11/06/2018       |                   | 12/06/2018    | Pen  | REDES DE AGUA |
| <a href="#">7363328</a>                                          | PARCELAMENTO DE DEBITO    | 12/06/2018       |                   | 13/06/2018    | Pen  | REDES DE AGUA |
| <a href="#">7363334</a>                                          | PARCELAMENTO DE DEBITO    | 12/06/2018       |                   | 13/06/2018    | Pen  | REDES DE AGUA |
| <a href="#">7363338</a>                                          | PRAZO DE RELIGACAO        | 12/06/2018       |                   | 13/06/2018    | Pen  | REDES DE AGUA |
| <a href="#">7363338</a>                                          | PRAZO DE RELIGACAO        | 12/06/2018       |                   | 13/06/2018    | Pen  | REDES DE AGUA |
| <a href="#">7363340</a>                                          | PRAZO DE RELIGACAO        | 12/06/2018       |                   | 13/06/2018    | Pen  | REDES DE AGUA |
| <a href="#">7363343</a>                                          | PRAZO DE RELIGACAO        | 13/06/2018       |                   | 13/06/2018    | Pen  | REDES DE AGUA |
| <a href="#">7363344</a>                                          | PRAZO DE RELIGACAO        | 13/06/2018       |                   | 13/06/2018    | Pen  | REDES DE AGUA |
| 12                                                               |                           |                  |                   |               |      |               |
| <a href="#">Voltar Filtro</a>                                    |                           |                  |                   |               |      |               |
| 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                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Voltar Filtro</a>                                                       | Para retornar para a tela de filtro.<br>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://gsan.com.br/> - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:

[https://gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter\\_registro\\_de\\_atendimento&rev=1535718651](https://gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter_registro_de_atendimento&rev=1535718651)

Last update: **31/08/2018 12:30**

