## 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.

otal 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.O
<u>3959641</u>	OPERACIONAL	01/08/2017	01/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUÇÕES			
<u>4020980</u>	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUCOES			
4020981	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUCOES			
4020982	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUCOES			
<u>4020983</u>	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
<u>4020984</u>	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
<u>4020985</u>	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 SOLUCOES			
<u>4020987</u>	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 SOLUCOES			
			1 <u>2 3 4 5 [Pro</u>	óxim	nos] [47	24]			

update: 31/08/2018 ajuda:manter\_registro\_de\_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter\_registro\_de\_atendimento&rev=1535719443 12:44

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** é 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;

Endereco;

Last

•

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 monta um mecanismo de paginação no final da página.

Clicando sobre o número da página, você pode 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 apresenta 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 vai 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 ativa a tela **Consultar Registro de Atendimento**, que apresenta os dados do **Registro de Atendimento** e coloca 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.

#### 3/7

Last update: 31/08/2018 ajuda:manter\_registro\_de\_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter\_registro\_de\_atendimento&rev=1535719443 12:44

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 DEVOLUÇÃO PAGAMENTO NÃO CONFORME.

Valor Pagamento (Valor Corrigido = Valor da devolução):

Caso o valor seja negativo, é exibido com o sinal negativo e na cor vermelha;

Caso contrário, é 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, é 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.

Por solicitação da **Compesa**, a funcionalidade foi alterada para permitir que o KA de Devolução possa colocar contas em aberto, selecionadas pelo usuario, 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**.

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), é 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, é 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, é 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, é 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, é verificado se existe um RA aberto do tipo Substituição de Hidrômetro, na situação de pendente para o imóvel, caso não exista, é 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, é 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, é 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 Filtrar Re	DE GESTÃO gistro de Ate	DE SANE	AMENTO		PAG 1/5 13/09/2017 15:52:42 R0405
				PARÂMETROS :				
Número do RA:						Número Ma	nual:	
RA Reiteradas:						Matrícula	do Imóvel:	
Login do Usuário:						Situacao:	TODOS	
Périodo de Atendimento: 14/08/	2017 à 13/09/20	017			e Encerramento:			
Período de Tramitação:			Unidade de Atendimento:					
Unidade Atual:	Unidade Atual:					Unidade S	uperior:	
Município:	Município:					Bairro:		
Logradouro:	Logradouro:					Cliente S	olicitante:	
Perfil do Imóvel: Todos								
Solicitações: TODAS	Solicitações: TODAS							
Motivos de Encerramento: Topos			-					
UNIDADE ATUAL: REGIONAL	CAICÓ							
ESPECIFICAÇÃO	DATA DE ATENDIMENTO	DATA DE ENCERRAMENTO	SITUAÇÃO	NÚMERO DO RA	Matrícula	Perfil do Imóvel	OBSE	RVAÇÃO
ENDERI	Cliente							
VIABILIDADE TECNICA	22/08/2017		Pendente	3713114	23114.6	NORMAL		
RUA PRESIDENTE TANCREDO NEVES - CONCEICAO RIACHUELO RN 59470-	231146 - JULI	IO NUNES						
TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTO:	1							

## Manter Registro de Atendimento - MANAM

Número do RA	Especificação	Data Atendimento	Data Encerramento	Data Prevista	Sit.	Unidade Atual	
<u>7363322</u>	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	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	
<u>7363334</u>	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	
<u>7363343</u>	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	
1 2 Voltar Filtro							

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				
	Para retornar para a tela de filtro.				
Voltar Filtro	O sistema mantém a informação dos argumentos de pesquisa informados				
	anteriormente.				
I A A A A A A A A A A A A A A A A A A A	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=1535719443

Last update: 31/08/2018 12:44

