Reativar Registro de Atendimento

Esta opção do sistema permite a reativação de um **Registro de Atendimento**. Sempre será acionada a partir de outras funcionalidades do sistema como, por exemplo, **Consultar Registro de Atendimento**, recebendo como parâmetro o **Registro de Atendimento**, que será reativado.

Feito isso, o sistema visualiza a tela abaixo:

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

| 30/07/2025 1 | 2:57 |
|--------------|------|
|--------------|------|

| Reativar Registro | de Ate | ndimento | |
|--------------------------------|----------|---------------------------------------|----------|
| | | | Ajud |
| | | Dados do Registro de Atendimento | |
| Número do RA: | 143 | 38231 Situação do RA: ENCERRADO | |
| Tipo de Solicitação: | 507 | TROCA DE HIDROMETRO - SAAE | |
| Especificação: | 5719 | HIDROMETRO VAZANDO | |
| Meio de Solicitação: | BALCA | 0 | |
| Matrícula do Imóvel: | 11 | 001.501.205.0003.011 | |
| Data e Hora do Atendimento: | 22/08/2 | 018 10:33:00 | |
| Data Prevista: | | | |
| Data da | 22/08/2 | 018 | |
| Encerramento: Motivo do | _ | | |
| Encerramento: | 2 | CONCLUSAO DO SERVICO | |
| N° Protocolo: | 201810 | 00085455 | |
| Cliente Solicitante: | 83343 | JAIRO LIMA | |
| Unidade Solicitante: | | | |
| Nome do Solicitante: | | | |
| Endereço da | RUA OR | RLANDO SILVA FREITAS - VL ADONIAS | |
| Ocorrencia: | SOROCA | ABA SP 18035- // | |
| Ponto de Referencia: | | | |
| Área do Bairros | | | |
| Area uo Bairro: | 1 | (501 (205 | |
| Divisão de Escoto: | - | 7501 7205 | |
| Divisuo de Esgoto. | | | |
| Unidade de | 50660 | SETOR DE REDE E LIGACAO DE ESGOTO | |
| Inidade Atual: | 50660 | SETOR DE REDE E LIGAÇÃO DE ESCOTO | |
| ara reativar o registro de | atondime | anta informa os dados abaixo: | |
| ara realivar o registro de | | Dados do Novo Registro de Atendimento | |
| Tipo de Atendimento:* | | • on-line • manual | |
| Data do Atendimento:* | | | |
| Hora* | | 14:17 (bhumm) | |
| Tompo do Espora: | | 14.17 (IIII.IIIII) | |
| Data Drovieta | | (III:IIIII) (III:IIIII) | |
| Dala Previsia: | | - | |
| melo de Solicitação:* | | | |
| Unidade de Atendimen | to:* | 50660 | |
| | | SETOR DE REDE E LIGACAO DE ESGOTO | |
| Motivo da Reativação: | | CANCELAMENTO INDEVIDO | |
| | | Q | |
| Unidade Destino: | | | |
| | | 8 | |
| Daracor para a Unidad | 0 | Teste | |
| Destino: | | | |
| | | | |
| | | | |
| Observação: | | | |
| | | 0/400 | |
| | | 0/400 | |
| Voltar Desfazer C | ancelar | | Reativar |
| | | | |

Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento - https://www.gsan.com.br/

Acima, o sistema apresenta um *link*, denominado **Dados Gerais do Registro de Atendimento** que, ao ser clicado, expande a tela, apresentando os dados do **Registro de Atendimento** que será reativado. Ao clicar novamente no *link*, o sistema omite a consulta aos dados do **Registro de Atendimento**, e assim sucessivamente.

Informe os **Dados do Novo Registro de Atendimento** e clique em **Reativar** para solicitar ao sistema a reativação do **Registro de Atendimento**. Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**.

Validações

O sistema efetua validações em três momentos:

1.

Antes de solicitar os dados para reativação do Registro de Atendimento:

1.

- A reativação deve ser realizada pela mesma unidade que abriu o Registro de Atendimento;
- O Registro de Atendimento deve estar Encerrado;

3.

- O Registro de Atendimento não pode ser duplicidade de outro RA;
- O Registro de Atendimento não pode ter sido já reativado;

5.

Não pode existir outro **Registro de Atendimento**, com a mesma *Especificação*, pendente para o imóvel;

6.

Caso a *Especificação* exija uma situação específica para o imóvel, o sistema verificará se a situação do imóvel atende à exigência da Especificação;

2.

Durante o preenchimento dos campos:

1.

Veja no item **Preenchimento dos Campos**;

3.

Após acionar o botão Reativar ;

Verificar se os campos obrigatórios foram preenchidos.

Tela de Sucesso

Sucesso

Registro de Atendimento de código 1438265 e Ordem de Serviço de código 1302985 inseridos com sucesso.

Menu Principal

Voltar

A tela de sucesso é apresentada após clicar em **Reativar** e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da reativação. O sistema efetua a reativação do **Registro de Atendimento** e apresenta a mensagem acima quando o procedimento tiver sido realizada com sucesso. Conforme podemos observar na mensagem de sucesso, a reativação consiste na inserção de um novo **Registro de Atendimento**, a partir dos dados informados na tela e dos dados do **Registro de Atendimento** e Atendimento. O sistema gera automaticamente uma Ordem de Serviço, caso a Especificação esteja associada a um Tipo de Serviço.

O sistema apresenta duas opções após a reativação do **Registro de Atendimento**. Escolha a opção desejada clicando em algum dos *links* existentes na tela de sucesso: 1.

Menu Principal - Para ir para a tela principal do sistema.

2.

Voltar - Para voltar para a tela **Consultar Registro de Atendimento**, posicionada com os dados do **Registro de Atendimento** recentemente atualizado.

Preenchimento dos Campos

| Campo | Orientações para Preenchimento |
|------------------------|--|
| Tipo do Atendimento | Campo obrigatório. Selecione o tipo do atendimento entre ON-LINE ou MANUAL. Regra associada : O sistema apresenta a tela com o Tipo de Atendimento ON-LINE previamente selecionado, mas permite que você o modifique. Dependendo do Tipo de Atendimento selecionado, o sistema habilita, ou desabilita os campos do <i>Momento da Reativação</i> , conforme a tabela AQUI . |
| Data do Atendimento | Campo obrigatório. No caso de atendimento manual, informe a data do atendimento. Regra associada : Você tem duas opções para informar a data: Digitando-a no campo. Neste caso, não precisa preocupar-se com a as barras de separação, pois o sistema as coloca automaticamente. A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD é o dia, MM, o mês e AAAA, o ano. O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro. Pesquisando-a em um calendário. Neste caso, clique no botão e, existente ao lado do campo, que será apresentada uma tela onde você poderá selecionar uma data no calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter instruções mais detalhadas da tela. A Data de Atendimento deve ser anterior, ou igual, à data corrente. Este campo só estará habilitado, caso o Tipo de Atendimento seja Manual. Caso o Tipo de Atendimento seja On-Line, este campo estará protegido contra atualizações e será preenchido com a data corrente. |
| Hora do Atendimento | Campo obrigatório. No caso de atendimento manual, informe a hora e minutos do atendimento. Regra associada : Não se preocupe com os dois pontos entre a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente. A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH é a hora e MM, os minutos. A hora e os minutos devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos. Caso a Data de Atendimento seja igual à data corrente, então a Hora do Atendimento deve ser anterior, ou igual, à hora corrente. Este campo só estará habilitado, caso o Tipo de Atendimento seja Manual. Caso o Tipo de Atendimento seja On-Line, este campo estará protegido contra atualizações e será preenchido com a hora corrente. |

| Campo | Orientações para Preenchimento |
|---------------------------|--|
| Tempo de Espera | Este campo tem o objetivo de registrar o tempo que o usuário esperou para ser atendido. Deve ser registrada a hora inicial e final em que o usuário ficou esperando pelo atendimento. Regra associada : Tempo de Espera Inicial para Atendimento: Informe a hora e minutos do atendimento inicial. Não se preocupe com os dois pontos entre a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente. A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH é a hora e MM, os minutos. A hora e os minutos devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos. Caso a Data de Atendimento seja igual à data corrente, então o Hora Inicial do Atendimento deve ser anterior, ou igual, à hora corrente. Tempo de Espera Final para Atendimento: No caso de atendimento manual, informe a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente. A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH é a hora e MM, os minutos. A hora e os minutos do atendimento final. Não se preocupe com os dois pontos entre a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente. A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH é a hora e MM, os minutos. A hora e os minutos devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos. Este campo só estará habilitado, caso o Tipo de Atendimento seja Manual. Caso a Data de Atendimento seja igual à data corrente, então a Hora Final do Atendimento deve ser anterior, ou igual, à hora corrente. Caso o Tipo de Atendimento seja On-Line, este campo estará protegido contra atualizações e será preenchido com a hora corrente, caso o Tempo de Espera Inicial para Atendimento tenha sido informado. |
| Data Prevista | A Data Prevista para o atendimento é calculada a partir do critério definido na Especificação do Tipo de Solicitação, e não pode ser alterada. |
| Meio de Solicitação | Campo obrigatório. Selecione, na lista apresentada ao lado campo, o <i>Meio de solicitação</i> utilizado pelo usuário para efetuar a abertura do Registro de Atendimento. Regra associada : Este campo vem previamente preenchido com o Meio de Solicitação associado à Unidade de Atendimento informada no campo anterior. Veja a seguir alguns exemplos de Meios de Solicitação: Balcão; Fax; Internet; Telefone. |
| Unidade de Atendimento | Campo obrigatório. Informe o código da Unidade Organizacional onde ocorre o atendimento e tecle Enter, ou clique no botão R, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Unidade Organizacional no cadastro. Após a informação do código da Unidade Organizacional, ou da seleção da Unidade Organizacional na tela de pesquisa, o sistema apresenta a descrição da Unidade Organizacional, no campo correspondente. Regra associada : Este campo vem previamente preenchido com a Unidade Organizacional do usuário que está efetuando o cadastramento do Registro de Atendimento. A Unidade de Atendimento informada deve ter autorização prévia para efetuar abertura de Registro de Atendimento. Para limpar o campo Unidade de Atendimento, clique no botão $$, que fica ao lado do campo. |
| Motivo da Reativação | Campo obrigatório. Selecione, na lista apresentada ao lado do campo, o motivo da reativação do Registro de Atendimento. |

| Campo | Orientações para Preenchimento |
|-----------------------------------|--|
| | Informe o código de uma Unidade Organizacional para encaminhamento do Registro |
| Unidade Destino | de Atendimento, e tecle Enter, ou clique no botão R, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível efetuar a Pesquisar Unidade Organizacional cadastradas. Após a informação do código de uma Unidade Organizacional, ou da seleção de uma Unidade Organizacional na tela de pesquisa, o sistema apresenta a descrição da Unidade Organizacional no campo correspondente. Regra associada : Este campo virá previamente preenchido, dependendo da conteúdo dos campos de Especificação, Localidade, e Divisão de Esgoto. Mas o sistema permitirá que você o modifique, se desejar. O sistema irá verificar se a Unidade de Destino informada pode, ou não, receber Registros de Atendimento. |
| | Para impar o campo, cilque no bolao 🗢 "ao iado do campo em exibição. |
| Parecer para a Unidade Destino | Informe um parecer para a Unidade de Destino do Registro de Atendimento. Regra associada : Este campo será obrigatório, caso a Unidade de Destino esteja preenchida. Caso contrário, será opcional. |
| Observação | Caso seja necessário acrescentar alguma informação ao Registro de Atendimento, utilize este campo, que permite a digitação de um texto de até 400 (quatrocentos) caracteres. |

Tabela Tipo de Atendimento X Momento da Reativação

| Tipo de Atendimento | Data do Atendimento | Hora do Atendimento | Tempo de Espera Final para Atendimento |
|------------------------|--|--|--|
| On-Line | Desabilitado Atribuir valor correspondente à data corrente. | Desabilitado Atribuir valor correspondente à hora corrente. | Desabilitado |
| Manual | Habilitado | Habilitado | Habilitado |

Funcionalidade dos Botões

| Botão | Descrição da Funcionalidade |
|----------|---|
| R | Utilize este botão para ativar a funcionalidade Pesquisar Unidade Organizacional . Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código da Unidade de Atendimento, ou da Unidade de Destino a serem informadas. Ao clicar no botão, o sistema apresentará a respectiva tela de pesquisa. |
| 8 | Utilize este botão para limpar as informações relacionadas aos campos Unidade de Atendimento e Unidade de Destino. |
| I | Ao acionar este botão, o sistema abrirá uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter instruções mais detalhadas da tela. Este botão só estará habilitado, caso o Tipo de Atendimento seja MANUAL. |
| Voltar | Utilize este botão para voltar para a tela anterior: Consultar Registro de Atendimento. |
| Desfazer | Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição. |

| Botão | Descrição da Funcionalidade |
|----------|---|
| Cancelar | Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre, sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal. |
| | Utilize este botão para solicitar ao sistema a reativação do Registro de Atendimento . |
| Reativar | Ao ser acionado o sistema irá efetuar um conjunto de validações para verificar se a |
| | reativação esta sendo realizada corretamente. |

Referências

Reativar Registro de Atendimento

Consultar Registro de Atendimento

Termos Principais

Registro Atendimento

Vídeos

Reativar Registro de 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:reativar_registro_de_atendimento



Last update: 13/06/2019 19:58