# Reativar Registro de Atendimento

Esta opção do sistema permite a reativação de um “Registro de Atendimento”.

Sempre será acionada a partir de outras opções do sistema como, por exemplo, “Consultar Registro de Atendimento”; e receberá como parâmetro o “Registro de Atendimento”, que será reativado.

O sistema apresenta um “hyperlink”, denominado “Dados Gerais do Registro de Atendimento”, que ao ser clicado expandirá a tela, apresentando os dados do “Registro de Atendimento”, que será reativado.

- Número do RA;
- Situação do RA;
- Tipo de Solicitação;
- Especificação;
- Meio de Solicitação;
- Matrícula do Imóvel;
- Data e Hora do Atendimento;
- Data Prevista para o Atendimento;
- Data do Encerramento;
- Motivo do Encerramento;

————————————————-

- Cliente Solicitante;
- Unidade Solicitante;
- Nome do Solicitante;

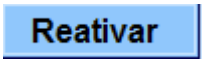
————————————————-

- Endereço da Ocorrência;
- Ponto de Referência para o Local de Ocorrência;
- Bairro do Local de Ocorrência;
- Área do Bairro do Local de Ocorrência;
- Localidade, Setor Comercial e Quadra do Local de Ocorrência;
- Divisão de Esgoto;

————————————————

- Unidade de Atendimento;
- Unidade Atual do Registro de Atendimento.

Ao clicar, novamente, no “hyperlink” o sistema omitirá a consulta aos dados do “Registro de Atendimento”, e assim sucessivamente.

Você deverá informar os “Dados do Novo Registro de Atendimento” e clicar no botão 

para solicitar ao sistema a reativação do “Registro de Atendimento”.

### Validações

O sistema efetuará validações em três momentos:

- Antes de solicitar os dados para reativação do “Registro de Atendimento”:
  - A reativação deve ser realizada pela mesma unidade que abriu o “Registro de Atendimento”;
  - O “Registro de Atendimento” deve estar “Encerrado”;
  - O “Registro de Atendimento” não pode ser duplicidade de outro “RA”;
  - O “Registro de Atendimento” não pode ter sido já reativado;
  - Não pode existir outro “Registro de Atendimento”, com a mesma “Especificação”, pendente para o imóvel;
  - Caso a “Especificação” exija uma situação específica para o imóvel, o sistema verificará se a situação do imóvel atende à exigência da “Especificação”;
- Durante o preenchimento dos campos:
  - Veja no item “Preenchimento dos Campos”;
- Após acionar o botão Reativar;
  - Verificará se os campos obrigatórios foram preenchidos.

# Preenchimento dos Campos

| Campo | Orientações para Preenchimento |
|---|---|
| Tipo do Atendimento(*) | Campo obrigatório - Selecione o tipo do atendimento entre ON-LINE ou MANUAL.<br>O sistema apresenta a tela com o “Tipo de Atendimento” “ON-LINE” previamente selecionado, mas permite que você o modifique.<br>Dependendo do “Tipo de Atendimento” selecionado, o sistema irá habilitar, ou desabilitar os campos do “Momento da Reativação”, conforme a tabela abaixo. |
| Data do Atendimento(*) | Campo obrigatório - No caso de atendimento manual, informe a data do atendimento.<br>Você tem duas opções para informar a data:<br>* Digitando-a no campo - Neste caso, não precisa preocupar-se com a as barras de separação, pois o sistema as coloca automaticamente.<br>- 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.<br>Pesquisando-a num calendário. Neste caso, clique no botão “Calendário”, existente ao lado do campo, que será apresentada uma tela onde você poderá selecionar uma data no calendário.<br>Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter instruções mais detalhadas da tela.<br>A “Data de Atendimento” deve ser anterior, ou igual, à data corrente.<br>Este campo só estará habilitado, caso o “Tipo de Atendimento” seja “Manual”.<br>Caso o “Tipo de Atendimento” seja “On-Line”, este campo estará protegido contra atualizações e será preenchido com a data corrente. |

| Campo | Orientações para Preenchimento |
|---|---|
| Hora do Atendimento(*) | Campo obrigatório - No caso de atendimento manual, informe a hora e minutos do atendimento.<br>Não se preocupe com os dois pontos entre a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente.<br>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.<br>Caso a “Data de Atendimento” seja igual à data corrente, então a “Hora do Atendimento” deve ser anterior, ou igual, à hora corrente.<br>Este campo só estará habilitado, caso o “Tipo de Atendimento” seja “Manual”.<br>Caso o “Tipo de Atendimento” seja “On-Line”, este campo estará protegido contra atualizações e será preenchido com a hora corrente. |
| 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.<br>* Tempo de Espera Inicial para Atendimento:<br>- 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.<br>- Caso a “Data de Atendimento” seja igual à data corrente, então o “Hora Inicial do Atendimento” deve ser anterior, ou igual, à hora corrente.<br>* Tempo de Espera Final para Atendimento:<br>- No caso de atendimento manual, informe a hora e 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.<br>- 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.<br>Este campo só estará habilitado, caso o “Tipo de Atendimento” seja “Manual”.<br>Caso a “Data de Atendimento” seja igual à data corrente, então a “Hora Final do Atendimento” deve ser anterior, ou igual, à hora corrente.<br>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 “Meio solicitação” utilizado pelo usuário para efetuar a abertura do “Registro de Atendimento”.<br>Este campo vem previamente preenchido com o “Meio de Solicitação” associado à “Unidade de Atendimento” informada no campo anterior.<br>Veja, abaixo, alguns exemplos de “Meios de Solicitação”:<br>* Balcão;<br>Fax;<br>Internet;<br>Telefone;... |

| Campo | Orientações para Preenchimento |
|---|---|
| Unidade de Atendimento(*) | Campo obrigaório - Informe o código da “Unidade Organizacional” onde ocorre o atendimento e tecle “Enter”, ou clique no botão “Pesquisar” , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de “popup”, onde será possível Pesquisar Unidade Organizacional no cadastro.<br>Após a informação do código da “Unidade Organizacional”, ou da seleção da “Unidade Organizacional” na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da “Unidade Organizacional”, no campo correspondente.<br>Este campo vem previamente preenchido com a “Unidade Organizacional” do usuário que está efetuando o cadastramento do “Registro de Atendimento”.<br>A “Unidade de Atendimento” informada, deve ter autorização prévia para efetuar abertura de “Registro de Atendimento”.<br>Para limpar o campo “Unidade de Atendimento”, clique no botão , que fica ao lado do campo. |

1.1.1 Motivo da Reativação(*)

Selecione, na lista apresentada ao lado do campo, o motivo da reativação do “Registro de Atendimento”.

1.1.1 Unidade Destino

Informe o código de uma “Unidade Organizacional” para encaminhamento do “Registro de Atendimento”, e tecle “Enter”, ou clique no botão “Pesquisar” {image:pesquisa.gif}, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de “~~popup~~”, onde será possível efetuar a [pesquisa das “Unidades Organizacionais”>AjudaGSAN.cadastroUnidadeOrganizacionalPesquisar] cadastradas.

Após a informação do código de uma “Unidade Organizacional”, ou da seleção de uma “Unidade Organizacional” na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da “Unidade Organizacional” no campo correspondente.

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 limpar o campo, clique no botão {image:limparcampo.gif}.

1.1.1 Parecer para a Unidade Destino

Informe um parecer para a “Unidade de Destino” do “Registro de Atendimento”.

Este campo será obrigatório, caso a “Unidade de Destino” esteja preenchida. Caso contrário, será opcional.

{table} 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 {table}

1.1.1 Observação

Caso seja necessário acrescentar alguma informação ao “Registro de Atendimento”, utilize este campo, que permite a digitação de um texto de até 200 caracteres.

#info(“Observação: Os campos obrigatórios estão marcados com um asterisco vermelho (*)”)

1.1 Funcionalidade dos botões:

{table} Botão|Descrição {image:pesquisa.gif}|Utilize este botão para ativar a funcionalidade “[Pesquisar Unidade Organizacional>AjudaGSAN.cadastroUnidadeOrganizacionalPesquisar]”.\\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. {image:limparcampo.gif}|Utilize este botão para limpar as informações relacionadas aos campos “Unidade de Atendimento” e “Unidade de Destino”. {image:calendario.gif}|Ao acionar este botão, o sistema abrirá uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário.\\[Clique aqui para obter a ajuda da tela do calendário>AjudaGSAN.calendario].\\Este botão só estará habilitado, caso o “Tipo de Atendimento” seja “MANUAL”. {image:voltar.jpg}|Utilize este botão para voltar para a tela anterior: “[Consultar Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroConsultar]”. {image:desfazer.jpg}|Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição. {image:cancelar.jpg}|Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre, sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal. {image:reativar.jpg}|Utilize este botão para solicitar ao sistema a reativação do “Registro de Atendimento”.\\Ao ser acionado o sistema irá efetuar um conjunto de validações para verificar se a reativação esta sendo realizada corretamente. {table}

1.1 Tela de Sucesso:

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão {image:reativar.jpg}, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da reativação.

O sistema efetuará a reativação do “Registro de Atendimento”, e apresentará a mensagem abaixo, quando o procedimento tiver sido realizada com sucesso.

“Registro de Atendimento ~~(código do Registro de Atendimento)~~ inserido 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” encerrado.

O sistema irá gerar automaticamente uma “Ordem de Serviço”, caso a “Especificação” esteja associada a um “Tipo de Serviço”.

O sistema apresentará duas opções após a reativação do “Registro de Atendimento”. Escolha a opção desejada clicando em algum dos “~~hyperlinks~~” existentes na tela de sucesso:

* Menu Principal \-\-\> Para ir para a tela principal do sistema. * Voltar \-\-\> Para voltar para a tela “[Consultar Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroConsultar]”, posicionada com os dados do “Registro de Atendimento” recentemente atualizado.

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&rev=1427980813**

Last update: **31/08/2017 01:11**