



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 **Reativar** 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(*)	<p>Campo obrigatório - Selecione o tipo do atendimento entre ON-LINE ou MANUAL.</p> <p>O sistema apresenta a tela com o “Tipo de Atendimento” “ON-LINE” previamente selecionado, mas permite que você o modifique.</p> <p>Dependendo do “Tipo de Atendimento” selecionado, o sistema irá habilitar, ou desabilitar os campos do “Momento da Reativação”, conforme a tabela abaixo.</p>
Data do Atendimento(*)	<p>Campo obrigatório - No caso de atendimento manual, informe a data do atendimento.</p> <p>Você tem duas opções para informar a data:</p> <ul style="list-style-type: none">* Digitando-a no campo - Neste caso, não precisa preocupar-se com 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. <p>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.</p> <p>Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter instruções mais detalhadas da tela.</p> <p>A “Data de Atendimento” deve ser anterior, ou igual, à data corrente.</p> <p>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.</p>

Campo	Orientações para Preenchimento
Hora do Atendimento(*)	<p>Campo obrigatório - No caso de atendimento manual, informe a hora e minutos do atendimento.</p> <p>Não se preocupe com os dois pontos entre a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente.</p> <p>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.</p> <p>Caso a “Data de Atendimento” seja igual à data corrente, então a “Hora do Atendimento” deve ser anterior, ou igual, à hora corrente.</p> <p>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.</p>
Tempo de Espera	<p>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.</p> <p>* Tempo de Espera Inicial para Atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>* Tempo de Espera Final para Atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. <p>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.</p> <p>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.</p>
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(*)	<p>Campo obrigatório - Selecione, na lista apresentada ao lado campo, o “Meio solicitação” utilizado pelo usuário para efetuar a abertura do “Registro de Atendimento”.</p> <p>Este campo vem previamente preenchido com o “Meio de Solicitação” associado à “Unidade de Atendimento” informada no campo anterior.</p> <p>Veja, abaixo, alguns exemplos de “Meios de Solicitação”:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Balcão; Fax; Internet; Telefone;...

Campo	Orientações para Preenchimento
Unidade de Atendimento(*)	<p>Campo obrigatório - 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.</p> <p>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.</p> <p>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”.</p> <p>Para limpar o campo “Unidade de Atendimento”, clique no botão , que fica ao lado do campo.</p>
Motivo da Reativação(*)	Campo obrigatório - Selecione, na lista apresentada ao lado do campo, o motivo da reativação do “Registro de Atendimento”.
Unidade Destino	<p>Informe o código de uma “Unidade Organizacional” para encaminhamento do “Registro de 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 efetuar a Pesquisar Unidade Organizacional cadastradas.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>O sistema irá verificar se a “Unidade de Destino” informada pode, ou não, receber “Registros de Atendimento”.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Parecer para a Unidade Destino	<p>Informe um parecer para a “Unidade de Destino” do “Registro de Atendimento”.</p> <p>Este campo será obrigatório, caso a “Unidade de Destino” esteja preenchida. Caso contrário, será opcional.</p>
Observação	Caso seja necessário acrescentar alguma informação ao “Registro de Atendimento”, utilize este campo, que permite a digitação de um texto de até 200 (duzentos) 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

Observação: Os campos obrigatórios estão marcados com um asterisco vermelho.

Tela de Sucesso

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão **Reativar**, 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](#)”, posicionada com os dados do “Registro de Atendimento” recentemente atualizado.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	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.
	Utilize este botão para limpar as informações relacionadas aos campos “Unidade de Atendimento” e “Unidade de Destino”.
	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.
Cancelar	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre, sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Reativar	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 está sendo realizada corretamente.

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=1427982202

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

