

# Consultar Registro de Atendimento

Esta funcionalidade faz parte do processo “[Manter Registro de Atendimento](#)”, e pode ser acessada no caminho: Gsan>Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento.

Inicialmente o sistema apresenta a tela “[Filtrar Registro de Atendimento](#)” para que seja efetuado o filtro dos “Registros de Atendimento” a serem mantidos.

Após a execução do filtro:

- Caso tenham sido selecionados mais de um “Registro de Atendimento”; então o sistema apresentará a tela “[Manter Registro de Atendimento](#)”, com a relação das “Registros de Atendimento” pesquisados, para que você selecione qual deles deseja manter.
- Caso tenha sido selecionado apenas um “Registro de Atendimento”; então o sistema virá, direto, para a tela “Consultar Registro de Atendimento”.

Last  
update: consultar\_registro\_de\_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=consultar\_registro\_de\_atendimento&rev=1395841908  
31/08/2017  
01:11

---

Gian > Atendimento ao Pùblico > Registro Atendimento > Manter Registro Atendimento

| <b>Consultar Registro de Atendimento</b>   |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
|--|---------------------|-------------|---------------------|-------------|--|------|---------------------|--|--|--|--|
| <input type="text" value="Número do RA:"/> <input type="button" value="Pesquisar"/>  |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| <input type="button" value="RA Anterior"/> <input type="button" value="Próximo RA"/> <input type="button" value="..."/>  |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| <b>Perfil do Imóvel: NORMAL</b>  |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| <b>Dados Gerais do Registro de Atendimento</b>   |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| Número do RA: 38503531 Situação do RA: PENDENTE<br>Número Manual:<br>Grupo de Atendimento: 3 COBRANCA<br>Tipo de Solicitação: 200 DEVOLUCAO<br>Especificação: 1009 DEV. VALORES COB. INDEVIDAMENTE<br>Tipo de Atendimento: <input checked="" type="radio"/> on-line <input type="radio"/> manual<br>Data do Atendimento: 19/12/2012<br>Hora do Atendimento: 09:18<br>Tempo de Espera para Atendimento: às<br>Data Prevista: 24/12/2012<br>Valor Sugerido:<br>Meio de Solicitação: 1 BALCAO<br>Unidade de Atendimento: 1043 PARANAMIRIM - COMERCIAL<br>Usuário: 1 ADMINISTRADOR<br>Unidade Atual: 9050 GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM<br>Unidade Anterior: 1043 PARANAMIRIM - COMERCIAL<br>teste<br>Observação: |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| <b>Dados do Local da Ocorrência</b>  |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| Matrícula do Imóvel: 14675825 089.205.745.016.000 <input type="button" value="Consultar Débitos"/><br>Rota: 2059 Sequencial Rota:<br><table border="1"> <thead> <tr> <th>Mês/Ano</th> <th>Vencimento</th> <th>Valor Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">RUA QUINTINO SOARES DA SILVA - 00079 - CENTRO<br/>Endereço da Ocorrência: LINCEIRO FE 55700-000</td> </tr> </tbody> </table>  |                     | Mês/Ano     | Vencimento          | Valor Total | RUA QUINTINO SOARES DA SILVA - 00079 - CENTRO<br>Endereço da Ocorrência: LINCEIRO FE 55700-000 |      |                     |  |  |  |  |
| Mês/Ano  | Vencimento          | Valor Total |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| RUA QUINTINO SOARES DA SILVA - 00079 - CENTRO<br>Endereço da Ocorrência: LINCEIRO FE 55700-000   |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| Ponto de Referência:<br>Coordenada Norte:<br>Coordenada Leste:<br>Município:<br>Bairro:<br>Área do Bairro:<br><br>Localidade: 89 LIMOEIRO<br>Setor Comercial: 205 IMPLANT FAT0689 CI103<br>Quadra: 745<br>Divisão de Esgoto:   |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| Local da Ocorrência:<br>Pavimento da Rue: TERRA Pavimento da Calçada: CIMENTO  |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| Descrição do Local da Ocorrência:  |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| <b>Dados do Solicitante</b>  |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| Nº Protocolo: 20121007121887<br>Cliente: 19646703 JOSEFA MARIA DA SILVA<br>Unidade:<br>Solicitante:<br>Funcionário:<br>Responsável:<br>Nome do Solicitante:<br><br>Enviar email para pesquisa de satisfação: <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não<br>Endereço de email:  |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| Endereço do Solicitante: RUA QUINTINO SOARES DA SILVA, N.79 - CENTRO<br>LINCEIRO FE 55700-000<br>Ponto de Referência:  |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| Fone do Solicitante:   |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| <b>Anexos</b>  |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| <b>Dados da Última Tramitação</b>  |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| Unidade de Origem: 1043 PARANAMIRIM - COMERCIAL<br>Unidade Atual: 9050 GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM<br>Data do Trâmite: 19/12/2012<br>Hora do Trâmite: 09:28<br>Usuário Responsável: 1 ADMINISTRADOR<br>Parecer do Trâmite: tv   |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| <b>Dados de Reativação</b>   |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Data-Hora</th> <th>Nome do Solicitante</th> <th>Cliente</th> <th>Unidade</th> <th>Fone</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">Dados da Reativação</td> </tr> </tbody> </table>   |                     | Data-Hora   | Nome do Solicitante | Cliente     | Unidade  | Fone | Dados da Reativação |  |  |  |  |
| Data-Hora  | Nome do Solicitante | Cliente     | Unidade             | Fone        |  |      |                     |  |  |  |  |
| Dados da Reativação  |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| Número do RA Atual:<br>Situação do RA Atual:<br>Motivo da Reativação:<br>Data da Reativação:<br>Hora da Reativação:<br>Data Prevista do RA Atual:<br>Unidade da Reativação:<br>Unidade do RA Atual:<br><br>Observação:   |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| <b>Dados do Encerramento</b>   |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| Motivo do Encerramento:<br>Número do RA de Referência:<br>Situação do RA Referência:<br>Data da Encerramento:<br>Hora do Encerramento:<br>Data Prevista:<br>Unidade do Encerramento:<br>Usuário do Encerramento:<br><br>Parecer do Encerramento:<br><br>Motivo da não cobrança:  |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |
| <input type="button" value="Atualizar"/> <input type="button" value="Reitar"/> <input type="button" value="Tramitar"/> <input type="button" value="Encerrar"/> <input type="button" value="Reativar"/> <input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Gerar O.S."/> <input type="button" value="Consultar O.S."/> <input type="button" value="Imprimir Via Cliente"/> <input type="button" value="Voltar"/>   |                     |             |                     |             |  |      |                     |  |  |  |  |

Nesta tela o sistema apresentará os dados do “Registro de Atendimento” e colocará à sua disposição as seguintes opções de manutenção:

- [Atualizar Registro de Atendimento](#)
- Reiterar o Registro de Atendimento (vide botão **Reiterar**)
- [Tramitar Registro de Atendimento](#)
- [Encerrar o Registro de Atendimento](#)
- [Consultar Solicitantes do Registro de Atendimento](#)
- [Consultar Trâmites do Registro de Atendimento](#)
- [Consultar O.S. do Registro de Atendimento](#)
- Imprimir via do cliente do Registro de Atendimento (vide botão **Imprimir Via Cliente**).

As opções de manutenção do Registro de Atendimento estarão habilitadas ou desabilitadas em função da situação do Registro de Atendimento, conforme a tabela abaixo:

| Funcionalidade | Pendente   | Encerrado    | Bloqueado    |
|----------------|------------|--------------|--------------|
| Atualizar      | Habilitado | Desabilitado | Desabilitado |
| Reiterar       | Habilitado | Desabilitado | Desabilitado |
| Tramitar       | Habilitado | Desabilitado | Desabilitado |
| Gerar O.S.     | Habilitado | Desabilitado | Desabilitado |

Encerrar Habilitado Desabilitado Habilitado Consultar O.S. |Habilitado |Habilitado |Desabilitado  
Reativar Desabilitado Habilitado Desabilitado Imprimir Habilitado Habilitado Habilitado Consultar  
Solicitantes Habilitado Habilitado Desabilitado Consultar Trâmites Habilitado Habilitado Desabilitado  
Você poderá, também, selecionar outro “Registro de Atendimento”, informando o número no campo  
“Número do RA” e clicando no botão pesquisar.jpg.

#### Preenchimento dos Campos

A tela “Consultar Registro de Atendimento” é composta pelos seguintes grupos de Informação:

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA

Caso deseje consultar outro “Registro de Atendimento”, informe o número do “Registro de Atendimento” e clique no botão pesquisar.jpg. Neste caso o sistema irá atualizar os dados do “Registro de Atendimento”, com os novo registro informado.

Botões de Navegação entre “Registros de Atendimento”

Estes botões só serão apresentados, caso tenham sido selecionados mais de um “Registro de Atendimento”.

◦voltar.gifRAanterior.jpg, para voltar para o “Registro de Atendimento” anterior. Se estivermos no 1º Registro de Atendimento da lista, este botão não será apresentado. ◦proximaRA.jpgavancar.gif, para ir para o próximo “Registro de Atendimento”. Se estivermos no último Registro de Atendimento da lista, este botão não será apresentado.

## Dados Gerais do Registro de Atendimento

- Número do RA ◦ Dados do RA Associado ◦ Estes campos só serão apresentados, caso exista um outro “Registro de Atendimento” associado ao “Registro de Atendimento” que está sendo consultado.
- Neste caso, serão apresentadas as seguintes informações do “Registro de Atendimento” associado:◦ Número do RA ◦ Situação do RA
- Número Manual ◦ Grupo de Atendimento ◦ Tipo da Solicitação ◦ Especificação ◦ Tipo do Atendimento
- Data do Atendimento ◦ Hora do Atendimento ◦ Tempo de Espera para Atendimento ◦ Hora de início e fim do atendimento
- Data Prevista ◦ Meio de Solicitação ◦ Unidade de Atendimento ◦ Unidade Atual ◦ Observação

## Dados do Local de Ocorrência

Para ver estes dados, você deve clicar no “hyperlink” existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no “hyperlink”, as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.

- Dados do Imóvel (Matrícula e Inscrição) ◦ Caso o “Registro de Atendimento” esteja associado a um imóvel, então o sistema habilitará o botão consultarDebitos.jpg , para que você possa consultar os débitos do imóvel associado ao “Registro de Atendimento”. ◦ Clique aqui para ir para a ajuda da tela “Consultar Débitos do Imóvel”
- Endereço da Ocorrência ◦ Ponto de Referência ◦ Dados da Área do Bairro (Município, Bairro e Área do Bairro)◦ Caso o Registro de Atendimento esteja associado a uma Área de Bairro.
- Localidade ◦ Setor Comercial ◦ Quadra ◦ Divisão de Esgoto ◦ Local da Ocorrência ◦ Pavimento da Rua ◦ Pavimento da Calçada ◦ Descrição do Local da Ocorrência

## Dados do Solicitante

Para ver estes dados, você deve clicar no “hyperlink” existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no “hyperlink”, as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.

- Cliente Solicitante, caso o principal solicitante do Registro de Atendimento seja um “Cliente”
- Unidade Solicitante e Funcionário Responsável, caso o principal solicitante do Registro de Atendimento seja uma “Unidade” ◦ Nome do Solicitante, caso o principal solicitante do Registro de Atendimento não seja um “Cliente” nem uma “Unidade”. ◦ Endereço do Solicitante ◦ Ponto de Referência ◦ Telefone do Solicitante

## Dados da Última Tramitação

Para ver estes dados, você deve clicar no “hyperlink” existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no “hyperlink”, as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.

- Unidade de Origem ◦ Unidade Atual ◦ Data do Trâmite ◦ Hora do Trâmite ◦ Usuário Responsável
- Parecer do Trâmite

## Dados da Reiteração

Para ver estes dados, você deve clicar no “hyperlink” existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no “hyperlink”, as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.

◦ Quantidade ◦ Data e Hora da Última Reiteração

#### Dados da Reativação

Para ver estes dados, você deve clicar no “hyperlink” existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no “hyperlink”, as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.

◦ Número do RA Atual ◦ Situação do RA Atual ◦ Motivo da Reativação ◦ Data e Hora da Reativação  
◦ Data Prevista do RA Atual ◦ Unidade da Reativação ◦ Unidade do RA atual ◦ Observação

#### Dados do Encerramento

Para ver estes dados, você deve clicar no “hyperlink” existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no “hyperlink”, as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.

◦ Motivo do Encerramento ◦ Dados do RA de Referência: Caso o Registro de Atendimento tenha sido encerrado por duplicidade ◦ Número do RA de Referência ◦ Situação do RA de Referência  
◦ Data e Hora do Encerramento ◦ Data Prevista ◦ Unidade do Encerramento ◦ Usuário Responsável pelo Encerramento ◦ Parecer do Encerramento

From:

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



Permanent link:

[https://www.gsan.com.br/doku.php?id=consultar\\_registro\\_de\\_atendimento&rev=1395841908](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=consultar_registro_de_atendimento&rev=1395841908)

Last update: 31/08/2017 01:11