# 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".

update:
31/08/2017 consultar\_registro\_de\_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=consultar\_registro\_de\_atendimento&rev=1395842379
01:11

https://www.gsan.com.br/ Printed on 03/11/2025 12:30

	Gsan → Atendimento ao Publico → Registro Atendimento → Manter Registro Atendimen
Consultar Registro	de Atendimento  Pesquisar outro Registro de Atendimento
Número do RA:	Pesquisar
Perfil do Imóvel: NORMAL	
Número do RA:	Dados Gerais do Registro de Atendimento  38503531 Situação do RA: PENDENTE
Número Manual:	
Grupo de Atendimento: Tipo de Solicitação:	3 COBRANCA 200 DEVOLUCAO
Especificação: Tipo de Atendimento:	1009 DEV. VALORES COB. INDEVIDAMENTE
Data do Atendimento:	© on-line
Hora do Atendimento: Tempo de Espera para	09:18
Atendimento: Data Prevista:	às 24/12/2012
Valor Sugerido:	
Meio de Solicitação:	1 BALCAO
Usuário:	1043 PARNAMIRIM - COMERCIAL 1 ADMINISTRADOR
Unidade Atual: Unidade Anterior:	9050 GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM 1043 PARNAMIRIM - COMERCIAL
Observação:	teste
Observação.	
Matricula do Imóvel:	Dados do Local da Ocorrência   14675825   089.205.745.0168.000   Consultar Débitos
Rota:	2059 Sequencial Rota:
	Contas Associadas ao Registro de Atendimento
Mês/Ano	Vencimento Valor Total
Endereço da Ocorrência:	RUA QUINTINO SOARES DA SILVA - 00079 - CENTRO LIMOEIRO PE 55700-000
Ponto de Referência:	
Coordenada Norte:	
Coordenada Leste: Município:	
Bairro: Área do Bairro:	
Localidade: Setor Comercial:	89 LIMOEIRO 205 IMPLANT FAT0689 CI103
Quadra: Divisão de Esgoto:	745
Local da Ocorrência: Pavimento da Rua:	TERRA Pavimento da Calçada: CIMENTO
Descrição do Local da Ocorrência:	
N° Protocolo: 2012100 Cliente Solicitante: 1964670	
Unidade Solicitante:	
Funcionário Responsável:	
Nome do Solicitante:	
Enviar email	
para pesquisa	Não
Endereço do RUA QU	INTINO SOARES DA SILVA, N.79 - CENTRO RO PE 55700-000
Solicitante:  Ponto de Referência:	.::
Fone do Solicitante:	
	Anexos
Unidade de Origem: 1/	Dados da Última Tramitação D43   PARNAMIRIM - COMERCIAL
Unidade Atual: 90	DEO GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM
Hora do Trâmite: 05	9/12/2012 9:28
Usuário Responsável: 1	
Parecer do Trâmite:	
	<u>Dados de Reiteração</u>
Data-Hora	Nome do Solicitante Cliente Unidade Fone
	Dador da Postina - i -
Número do RA Atual:	<u>Dados da Reativação</u>
Situação do RA Atual: Motivo da Reativação:	
Data da Reativação:	
Hora da Reativação: Data Prevista do RA Atual	
Unidade da Reativação:	
Unidade do RA Atual:	
Observação:	
Motivo do F	<u>Dados do Encerramento</u>
Motivo do Encerramento: Número do RA de Referên	cia:
Situação do RA Referênci Data da Encerramento:	
Hora do Encerramento:	
Data Prevista: Unidade do Encerramento	
Unidade do Encerramento Usuário do Encerramento	
Parecer do Encerramento	
Motivo da não cobrança:	
Atualizar Reiterar	Tramitar Encerrar Reativar Imprimir Gerar O.S

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
- 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 .

## **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"

https://www.gsan.com.br/ Printed on 03/11/2025 12:30

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. ∘proximoRA.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=1395842379

Last update: 31/08/2017 01:11



https://www.gsan.com.br/ Printed on 03/11/2025 12:30