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=1395845845

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

Consultar R	enistro		> Atendimento ao Publico → Registro Atendimento → Manter Registro Atendim				
	egistro		quisar outro Registro de Atendimento				
Número do RA:			Pesquisar				
Perfil do Imóvel: N	NORMAL	Dad	RA Anterior Próximo RA os Gerais do Registro de Atendimento				
Número do RA: Número Manual		385035					
Grupo de Atendi	imento:		COBRANCA				
			DEVOLUCAO DEV. VALORES COB. INDEVIDAMENTE				
Tipo de Atendimento:		⊚ on-					
Data do Atendimento:		19/12/2 09:18	2012				
Tempo de Esper		03.10	às				
Atendimento: Data Prevista:		24/12/2	2012				
Valor Sugerido:							
Meio de Solicita Unidade de Ater	•		BALCAO PARNAMIRIM - COMERCIAL				
Usuário:			ADMINISTRADOR				
Unidade Atual: Unidade Anterio	c		GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM PARNAMIRIM - COMERCIAL				
Observação:		teste					
			Dados do Local da Ocorrência				
Matrícula do Imó	ivel:		825 089.205.745.0168.000 Consultar Débitos				
Rota:		2059	Sequencial Rota:				
Mês//	Ano	Contas	Associadas ao Registro de Atendimento Vencimento Valor Total				
Endereço da Oco	orrência:	RUA (RUA QUINTINO SOARES DA SILVA - 00079 - CENTRO LIMOEIRO PE 55700-000				
Ponto de Referê			ZZIOZZIO IZ GOTO GOT				
Coordenada Nor Coordenada Les							
Município:	-						
Bairro: Área do Bairro:							
Localidade:		89	LIMOEIRO				
Setor Comercial	:	205	IMPLANT FAT0689 CI103				
Quadra: Divisão de Esgot	to:	745					
Local da Ocorrê							
Pavimento da Ru		TERR	A Pavimento da Calçada: CIMENTO				
Descrição do Lo Ocorrência:	cal da						
			Dados do Solicitante				
Cliente	2012100 1964670		SEFA MARIA DA SILVA				
Solicitante: Unidade	1001010						
Solicitante: Funcionário							
Responsável: Nome do Solicitante:							
Enviar email							
para pesquisa de satisfação: Endereço de email:	Sim	○ Não					
Endereço do	RUA QU	INTINO	SOARES DA SILVA, N.79 - CENTRO				
Solicitante:	LIMOEI	RO PE	55700-000				
Referência:							
Fone do Solicitante:							
			Anexos				
			Dados da Última Tramitação				
Unidade de Orige Unidade Atual:			RNAMIRIM - COMERCIAL ERENCIA DE RELACIONAMENTO COM				
Data do Trâmite:	19	9/12/201					
Hora do Trâmite: Usuário Respon:		9:28 AE	DMINISTRADOR				
Parecer do Trâm	t:						
			Dados de Reiteração				
Data-Hora		Nome	do Solicitante Cliente Unidade Fone				
			<u>Dados da Reativação</u>				
Número do RA A Situação do RA A							
Motivo da Reativ	ação:						
Data da Reativaç Hora da Reativaç							
Data Prevista do	RA Atual:						
Unidade da Reat Unidade do RA A							
Observação:							
			Dados do Encerramento				
Motivo do Enceri	ramento:	cia:					
Número do RA d							
Número do RA d Situação do RA F	e Referên Referênci						
Número do RA d Situação do RA F Data da Encerra	e Referên Referênci: mento:						
Número do RA d Situação do RA f Data da Encerra Hora do Encerra Data Prevista:	e Referên Referênci mento: mento:	a:					
Número do RA d Situação do RA f Data da Encerra Hora do Encerra Data Prevista: Unidade do Ence	e Referên Referência mento: mento: erramento	a:					
Número do RA d Situação do RA F Data da Encerra Hora do Encerra Data Prevista: Unidade do Ence Usuário do Ence	e Referên Referênci: mento: mento: erramento rramento	a:					
Número do RA d Situação do RA f Data da Encerra Hora do Encerra Data Prevista: Unidade do Ence Usuário do Ence Parecer do Ence	e Referên Referência mento: mento: erramento erramento	a:					
Número do RA di Situação do RA fi Data da Encerrai Hora do Encerra Data Prevista: Unidade do Ence Usuário do Ence Parecer do Ence Motivo da não co Atualizar Ri	e Referência Referência mento: mento: erramento erramento obrança:	a: c	r Encernar Resilvar Imprimir Gerar O.S. Itan Tramites Consultar O.S. Imprimir Via Cliente				

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 "Pesquisar".

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 "Registro de Atendimento". Neste caso o sistema irá atualizar os dados do "Registro de Atendimento", com o novo registro informado.

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

Botões de Navegação entre "Registros de Atendimento"

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

• RA Anterior, para voltar para o "Registro de Atendimento" anterior. Se estivermos no 1º Registro de Atendimento da lista, este botão não será apresentado.

• Próximo RA

, 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
- Ouadra
- 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.

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

- 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 (Cabec F8)

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
 - o 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=1395845845

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

