

Atualizar Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais

Esta opção do sistema faz parte do processo **Manter Registro de Atendimento** e permite a alteração dos dados de um **Registro de Atendimento**. O sistema apresenta os campos do **Registro Atendimento** preenchidos com as informações existentes no banco de dados:

Observação

nformamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam nformações de clientes.			
•			

Para atualizar o registro	de atendimento, informe os dados gerais abaixo:		
Numero do RA:*	3506771		
Tipo:*	on-line manual		
Número Manual:			
Data do Atendimento:*	07/03/2017 (dd/mm/aaaa)		
Hora:*	18:05 (hh:mm)		
Tempo de Espera:	(hh:mm) (hh:mm)		
Unidade de	1104		
Atendimento:*	ESCRITORIO DISTRITAL DE CAPIM MACIO		
Meio de Solicitação:*	INTERNO ▼		
Tipo de Solicitação:*	REVISAO DE CONTAS ▼		
Especificação:*	REVISAO DE CONSUMO ▼		
Data Prevista:	17/03/2017		
Valor Sugerido:	0,00		
	IMÓVEL COM ESTOURO DO CONSUMO NO		
Observacao:	PRIMEIRO MES		
	45/355		
	Avançar		
Voltar Desf	fazer Cancelar Atendimento Incompleto		
	Concluir		

Verifique se você selecionou o **Registro Atendimento** correto. Em caso afirmativo, dê continuidade ao processo de alteração.

Após efetuar as alterações desejadas (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique AQUI), clique no botão Concluir para solicitar ao sistema a efetivação da alteração na base de dados.

Caso o Registro Atendimento não corresponda ao que você deseja alterar, clique no botão

Voltar

Em função da quantidade de informações existentes no **Registro Atendimento**, a tela foi dividida em quatro abas:

- **Dados Gerais**: Para que você informe os dados gerais do atendimento.
- Local da Ocorrência: Para que você informe os dados do local da ocorrência do registro de atendimento.
- Solicitante: Para que você informe os dados do solicitante do atendimento.
- **Anexos**: Para anexar um ou vários arquivos ao Registro de Atendimento.

Para acessar as abas, clique nos links abaixo:

- Atualizar Registro de Atendimento Aba Dados Gerais
- Atualizar Registro de Atendimento Aba Local de Ocorrência
- Atualizar Registro de Atendimento Aba Solicitante
- Atualizar Registro de Atendimento Aba Anexos

As telas do tipo aba têm um comportamento padrão. Clique em **Funcionamento das Telas do Tipo Aba** para obter uma explicação mais detalhada.

Devolução de Valores

Para ter acesso aos detalhes das alterações referentes à **Devolução de Pagamentos em Duplicidade**; **Devolução de Pagamentos com Valor Maior que o Documento**; e **Devolução de Valores Cobrados Indevidamente em Documento Pago**, clique em **Devolução de Valores**.

Agora nós vamos ver a ajuda para a aba **Dados Gerais**.

Para ter acesso à ajuda das demais abas, clique no *link* correspondente, na sessão **Tópicos Relacionados**.

O campo *Prazo Repassado ao Cliente (ARPE)* somente será exibido quando parametrizado na funcionalidade **Inserir Tipo de Solicitação com Especificações e Manter Tipo de Solicitação com Especificações**, onde será informado o prazo de atendimento, em dias.

Foi alterada a funcionalidade, para bloquear a alteração do campo **Meio de Solicitação** ao inserir ou alterar um registro de atendimento, exceto por pessoas que tenham autorização para tal.

Ao inserir um Registro de Atendimento (RA) no Sistema **GSAN**, o sistema detecta, automaticamente, a Unidade de Atendimento associada ao usuário que está operando, e, consequentemente, o Meio de Solicitação associado a essa unidade, já exibindo estes campos na tela de entrada do RA, mas possibilitando ao usuário alterá-los.

Foi criada uma *permissão especial*, de maneira que apenas os usuários que estiverem associados à unidade possam efetuar alteração nos campos Unidade de Atendimento e Meio de Solicitação, na inclusão ou alteração de um RA.

Caso o usuário que esteja operando o sistema não possua permissão especial, os campos Unidade de Atendimento e Meio de Solicitação, na tela do RA, ficam bloqueados (não habilitados) para alteração; caso contrário (o usuário possua a permissão especial), os campos ficam habilitados para alteração.

Tela de Sucesso

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão Concluir, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos de todas as abas do processo Atualizar Registro de Atendimento.

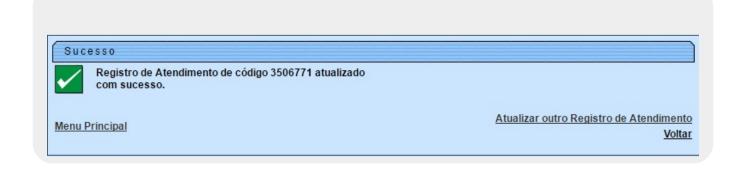
O sistema apresentará a mensagem abaixo, quando a atualização do **Registro Atendimento** tiver sido realizada com sucesso.

Registro Atendimento de código (código do Registro de Atendimento) atualizado com sucesso.

O sistema apresentará três opções após a inserção do Registro Atendimento.

Escolha a opção desejada clicando em algum dos links existentes na tela de sucesso:

- Menu Principal Para voltar à tela principal do sistema.
- Atualizar outro Registro de Atendimento Para efetuar a atualização de outro Registro de Atendimento. Será acionada a tela Filtrar Registro de Atendimento.
- Voltar Para voltar à tela Consultar Registro de Atendimento, posicionada com os dados do Registro Atendimento recentemente atualizado.



Preenchimento dos campos

Botão	Descrição da Funcionalidade
Número do RA	Campo obrigatório - O sistema apresenta o número do Registro Atendimento , e não permite que seja alterado.
Tipo	Campo obrigatório - O sistema apresenta o tipo do atendimento realizado (ON-LINE ou MANUAL), e não permite alteração.
Número Manual	O sistema apresenta o número do Registro Atendimento , e não permite que seja alterado.
Data do Atendimento	Campo obrigatório - O sistema apresenta a data do atendimento, e não permite que seja alterada.

Botão	Descrição da Funcionalidade	
Hora	Campo obrigatório - O sistema apresenta a hora do atendimento, e não permite que seja alterada.	
Tempo de Espera	O sistema apresenta o tempo de espera do atendimento, e não permite alteração.	
	Caso deseje alterar, informe o código da Unidade Organizacional onde ocorreu	
Unidade de Atendimento	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. 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. 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.	
	Para limpar o campo Unidade de Atendimento, clique no botão 🥞 , que fica ao lado do campo em exibição.	
Meio de Solicitação	Caso deseje alterar, selecione, na lista apresentada ao lado campo, o Meio solicitação utilizado pelo usuário para efetuar a abertura do Registro Atendimento . Veja alguns exemplos de Meios de Solicitação: Balcão; Fax; Internet; Telefone Não pode ser aberto Registro Atendimento quando o meio de solicitação for Celular. Somente será permitido aos usuários que tenham Permissão Especial. Nas bases de dados, a opção Celular fica marcado com o indicador Sim e os demais meios ficam marcados como Não.	
Grupo de Atendimento	Campo obrigatório - Exibido pelo sistema e não permite alteração.	
Tipo da Solicitação	Campo obrigatório - Caso deseje alterar, selecione, na lista apresentada ao lado do campo, o Tipo da Solicitação do Registro Atendimento. Caso já exista Ordem de Serviço para o Registro Atendimento, então este campo não poderá ser modificado. Veja alguns exemplos de Tipo de Solicitação: Alteração Cadastral; Alteração de Vencimento; Negociação de Débito; Retificação de Conta; Dependendo do Tipo de Solicitação selecionado, o sistema irá habilitar, ou desabilitar os campos de Município, Bairro, Área do Bairro e Divisão de Esgoto, que ficam na aba Local da Ocorrencia. Veja os campos que ficarão habilitados / desabilitados, dependendo do Tipo de Solicitação: Caso o Tipo de Solicitação seja relativo à falta de água, então os campos de Município, Bairro, Área do Bairro, ficarão habilitados, caso contrário, ficarão desabilitados. Caso o Tipo de Solicitação seja relativo à área de esgoto, então o campo Divisão de Esgoto, ficará habilitado, Caso contrário, ficará desabilitado.	

Botão	Descrição da Funcionalidade		
Especificação	Campo obrigatório - Selecione, na lista apresentada ao lado do campo, a Especificação do Registro Atendimento . A lista de Especificações será populada em função do Tipo de Solicitação selecionado no campo anterior. Caso já exista Ordem de Serviço para o Registro Atendimento , então este campo não poderá ser modificado. Caso este campo seja alterado, o sistema irá recalcular a Data Prevista para o atendimento. O campo da Data Prevista será definido a partir da seguinte regra: Será a primeira data válida obtida a partir da Data do Atendimento mais a quantidade de dias previstos para o atendimento da Especificação do Tipo de Solicitação.		
Data Prevista	A Data Prevista para o atendimento é calculada a partir da Especificação do Tipo de Solicitação, e não pode ser alterada.		
Observação	Caso seja necessário acrescentar alguma informação ao Registro Atendimento , utilize este campo, que permite a digitação de um texto de até 200 (duzentos) caracteres.		

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 para
	o Registro de
	Atendimento.
	Utilize este botão
	para limpar as
	informações
	existentes no
	campo Unidade
	de Atendimento,
	e demais campos
	relacionados.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao acionar este botão, o sistema íra abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter a ajuda da tela do calendário.
Avançar	Estes botões estão na parte superior da linha horizontal, e devem ser utilizados para que o sistema avance para a próxima aba. Antes de passar para a próxima aba o sistema irá verificar se existe alguma inconsistência na aba atual. No caso de haver alguma inconsistência, o sistema apresentará a mensagem de crítica correspondente e não avançará para a próxima aba.
Voltar	Este botão, que fica abaixo da linha horizontal, tem como objetivo sair da tela de abas e 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.

	Descrição da
Botão	Funcionalidade
	Utilize este botão
	para fazer com
	que o sistema
Cancelar	encerre sem
- Carlotta	salvar o que está
	sendo feito, e
	volte para a tela
	principal.
	Utilize este botão
	para solicitar ao
	sistema a
	inserção do
	Registro de Atendimento na
	base de dados.
	Neste caso, é
	necessário que
	todos os campos,
Concluir	de todas as abas,
	estejam
	preenchidos
	corretamente.
	Caso exista
	alguma
	inconsistência, o
	sistema emitirá a
	mensagem de
	crítica
	correspondente.
	Utilize este botão
	para solicitar ao
	sistema a
	consulta da
_	programação de abastecimento e
Consultar Programação de Abastecimento/Manutençã	manutenção para
	um determinado
	município, bairro,
	área de bairro e
	mês/ano de
	referência.

Referências

Atualizar Registro de Atendimento

Termos Principais

Registro Atendimento

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:atualizar_registro_de_atendimento&rev=1490371584

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

