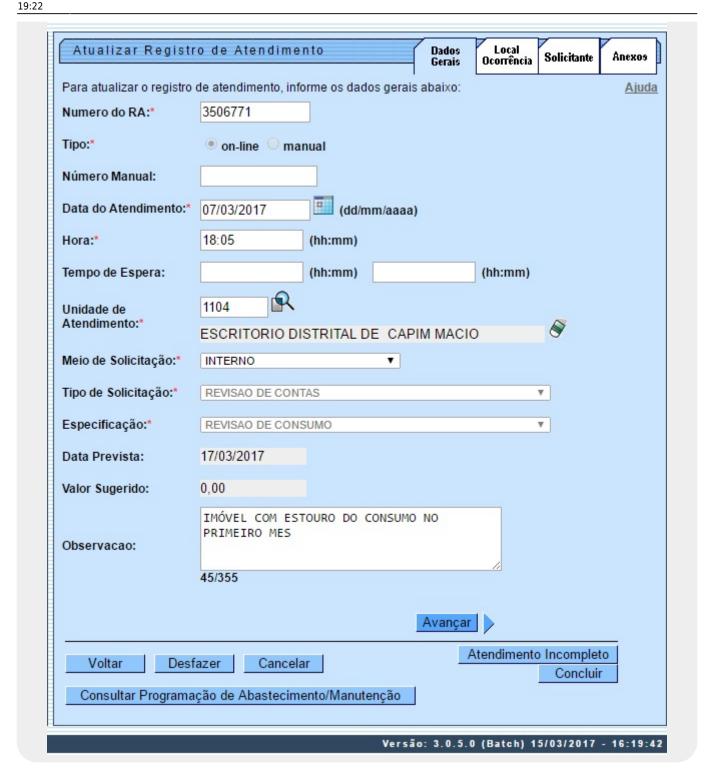


Atualizar Registro de Atendimento - Aba **Dados Gerais**

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:

namos que os dados exibido nações de clientes.	os nas telas a se	guir são fictícios	s, e não retratam

 $up \alpha a te: \\ 14/09/2017 \ a ju da: atualizar_registro_de_atendimento\ https://www.gsan.com.br/doku.php?id=a ju da: atualizar_registro_de_atendimento\&rev=1505416974$



Printed on 10/12/2025 06:52 https://www.gsan.com.br/

Por ora, 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.

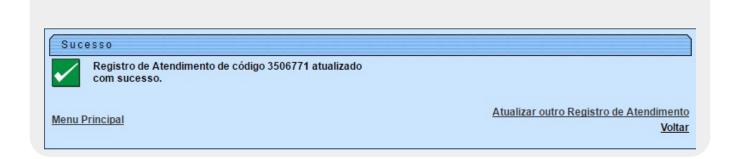
O sistema apresentará três opções após a inserção do **Registro Atendimento**.

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.
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.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 10/12/2025 06:52

Botão	Descrição da Funcionalidade
Unidade de Atendimento	Caso deseje alterar, informe o código da Unidade Organizacional onde ocorreu 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.
Meio de Solicitação	lado do campo em exibição. 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.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 10/12/2025 06:52

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.

Botão	Descrição da	
	Funcionalidade	
	Utilize este botão	
	para fazer com	
	que o sistema	
Cancelar	encerre sem	
	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/Manutenção	manutenção para	
	um determinado	
	município, bairro,	
	área de bairro e	
	mês/ano de	
	referência.	

Referências

Atualizar Registro de Atendimento

Termos Principais

Registro Atendimento

https://www.gsan.com.br/ Printed on 10/12/2025 06:52

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=1505416974

Last update: 14/09/2017 19:22

