

## **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:

mamos que os dados exi mações de clientes.	oidos nas telas a se	eguir são fictícios,	e não retratam

Para atualizar o registro de a	tendimento, informe o	os dados gera	is abaixo:			Ajud
Numero do RA:*	93449155					
Tipo:*	on-line mai	nual				
Número Manual:						
Data do Atendimento:*	20/03/2018	(dd/mr	n/aaaa)			
Hora:*	14:08	(hh:mm)				
Tempo de Espera:		(hh:mm)		(hh:n	nm)	
Unidade de Atendimento:*	125					
omade de Atendimento.	CADASTRO COM	MERCIAL DO	LITORAL		9	
Meio de Solicitação:*	INTERNO		▼			
Tipo de Solicitação:*	DEVOLUCAO DE V	ALORES			•	
Especificação:*	PAGAMENTO A MA	IOR			•	
Data Prevista:	25/03/2018					
Valor Sugerido:						
	A <u>agua</u> e vida.	Preserve	a natureza	a.		
Observacao:						
	35/365					
Processo Adm./Jud. ?	Sim Não	)				
Número do Processo na Agência:						
			Avançar	1		
Voltar Desfaze	r Cancelar		A	tendimento		
Consultar Programação	d- Ab	M			Conclui	

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 arguivos 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.

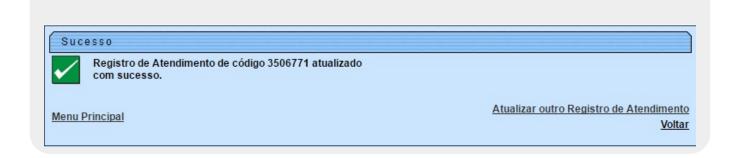
Registro Atendimento de código (código do Registro de Atendimento) atualizado com sucesso.

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 <b>Registro Atendimento</b> , 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 <b>Registro Atendimento</b> , e não permite que seja alterado.
Data do Atendimento	Campo obrigatório. O sistema apresenta a data do atendimento, e não permite que seja alterada. <b>Regra associada</b> : caso altere o <i>tipo de especificação</i> , a data do atendimento é utilizada para calcular a <b>Data Prevista</b> para finalização do atendimento, obtida a partir da <i>Data do Atendimento</i> + o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação, considerando o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação como <b>dias úteis</b> .
Hora	Campo obrigatório. O sistema apresenta a hora do atendimento, e não permite que seja alterada.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Tempo de Espera	O sistema apresenta o tempo de espera do atendimento, e não permite alteração.
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.  Regra associada: após a informação do código da Unidade Organizacional, ou da seleção da Unidade Organizacional na tela de pesquisa, o sistema apresenta 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.  Caso a unidade de atendimento informada não exista, o sistema exibe uma mensagem de crítica.  Caso a unidade de atendimento não tenha autorização para efetuar a abertura de registros de atendimento, o sistema exibe uma mensagem de crítica.  Para limpar o campo Unidade de Atendimento, clique no botão , que fica ao
	lado do campo em exibição.  Caso deseje alterar, selecione, na lista apresentada ao lado campo, o Meio
Meio de Solicitação	solicitação utilizado pelo usuário para efetuar a abertura do <b>Registro Atendimento</b> . Veja alguns exemplos de Meios de Solicitação: Balcão; Fax; Internet; Telefone. <b>Regra associada</b> : não pode ser aberto <b>Registro Atendimento</b> quando o meio de solicitação for <b>Celular</b> . Somente será permitido aos usuários que tenham Permissão Especial. Na base de dados, a opção <i>Celular</i> fica marcada com o indicador <i>Sim</i> e os demais meios ficam marcados como <i>Não</i> . Caso a especificação selecionada esteja associada ao meio de solicitação, é necessário verificar os documentos do cliente.
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.  Regra associada: caso já exista Ordem de Serviço para o Registro  Atendimento, o campo não pode 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 habilita ou desabilita os campos Município, Bairro, Área do Bairro e Divisão de Esgoto, visualizados 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, 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, o campo Divisão de Esgoto, fica habilitado. Caso contrário, fica desabilitado.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Campo obrigatório. Selecione, na lista apresentada ao lado do campo, a Especificação do <b>Registro Atendimento</b> . <b>Regra associada</b> : a lista de Especificações será populada em função do Tipo de Solicitação selecionado no campo anterior.  Caso já exista Ordem de Serviço para o <b>Registro Atendimento</b> , este campo não pode ser modificado.  Caso este campo seja alterado, o sistema recalcula a Data Prevista para o atendimento.
Especificação	O campo da <b>Data Prevista</b> será definido a partir da seguinte regra: será a primeira data válida obtida <i>a partir</i> da Data do Atendimento <i>mais</i> a quantidade de dias previstos para o atendimento da Especificação do Tipo de Solicitação. Caso a Especificação exija a matrícula do imóvel, o preenchimento deste campo se torna <i>obrigatório</i> . O mesmo ocorre para os campos: <b>Pavimento da Rua</b> e <b>Pavimento da Calçada</b> . Caso exista registro de atendimento aberto para o local da ocorrência com a mesma <i>especificação</i> e que não seja relativo à falta de água, o sistema exibe uma mensagem de crítica, disponibilizando para o usuário a opção de consultar os registros de atendimento pendentes para o local da ocorrência.
Data Prevista	A Data Prevista para o atendimento é calculada a partir da <b>Especificação</b> do <b>Tipo de Solicitação</b> , e não pode ser alterada.
Valor Sugerido	O valor sugerido para o atendimento é calculado a partir da <b>Especificação</b> do <b>Tipo de Solicitação</b> e não pode ser alterado.
Observação	Caso seja necessário acrescentar alguma informação ao <b>Registro Atendimento</b> , utilize este campo, que permite a digitação de um texto de até 200 (duzentos) caracteres.
Processo Adm./Jud.	Informe se o registro de atendimento possui indicador de processo administrativo/judicial, entre <i>Sim</i> ou <i>Não</i> . <b>Regra associada</b> : apenas usuários com permissão especial podem utilizar este campo.
Número do Processo na Agência	Caso selecione <i>Sim</i> no campo acima, informe o número do processo, com até vinte dígitos.

# Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão
	para ativar a
	funcionalidade
	Pesquisar
	Unidade
	Organizacional].
<b>.</b>	Deve ser utilizado
	quando você não
	souber qual é o
	código da
	Unidade de
	Atendimento para
	o Registro de
	Atendimento.

Botão	Descrição da Funcionalidade
<b> </b>	Utilize este botão para limpar as informações existentes no campo Unidade de Atendimento, e demais campos relacionados.
	Ao acionar este botão, o sistema abre 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.

Botão	Descrição da
	Funcionalidade
	Este botão, que
	fica abaixo da
	linha horizontal,
	tem como
Voltar	objetivo sair da tela de abas e
Voltai	voltar para a tela
	anterior:
	Consultar
	Registro de
	Atendimento.
	Utilize este botão
	para fazer com
Desfazer	que a tela volte
Desiazer	ao seu estado
	inicial de
	exibição.
	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
Complete	todos os campos,
Concluir	de todas as abas,
	estejam preenchidos
	corretamente.
	Caso exista
	alguma
	inconsistência, o
	sistema emitirá a
	mensagem de
	crítica
	correspondente.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para solicitar ao sistema a consulta da programação de
Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção	abastecimento e 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=1535997878

Last update: 03/09/2018 18:04

