



# 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

**Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.**

Atualizar Registro de Atendimento

Dados Gerais Local Ocorrência Solicitante Anexos Ajuda

Para atualizar o registro de atendimento, informe os dados gerais abaixo:

Numero do RA: \* 93449155

Tipo: \*  on-line  manual

Número Manual:

Data do Atendimento: \* 20/03/2018  (dd/mm/aaaa)

Hora: \* 14:08 (hh:mm)

Tempo de Espera:  (hh:mm)  (hh:mm)

Unidade de Atendimento: \* 125  CADASTRO COMERCIAL DO LITORAL

Meio de Solicitação: \* INTERNO

Tipo de Solicitação: \* DEVOLUCAO DE VALORES

Especificação: \* PAGAMENTO A MAIOR

Data Prevista: 25/03/2018

Valor Sugerido:

A agua é vida. Preserve a natureza.

Observacao: 35/365

Processo Adm./Jud. ?  Sim  Não

Número do Processo na Agência:

Atendimento Incompleto  
 Concluir

Versão: 3.22.1.0 (Batch) 19/03/2018 - 18:05:12

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

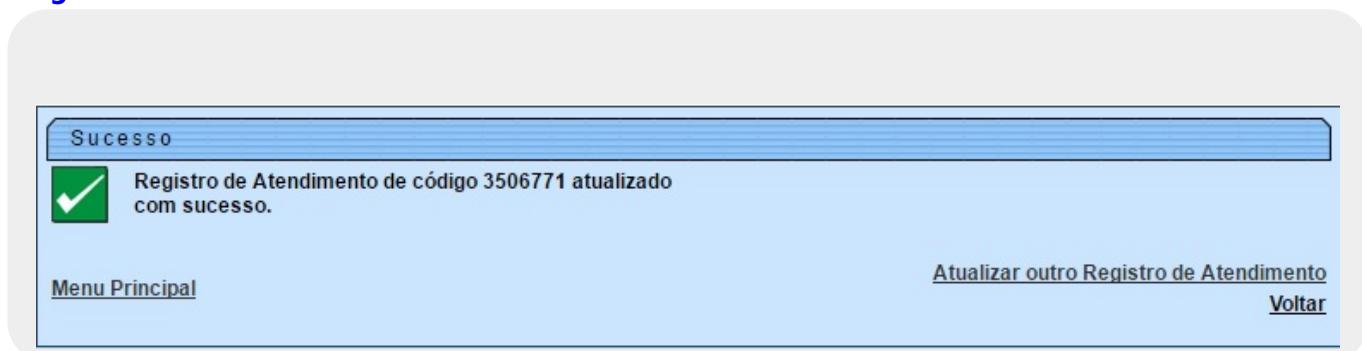
A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão **Concluir**, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos de todas as abas do processo Atualizar Registro de Atendimento. O sistema apresentará a mensagem abaixo, quando a atualização do **Registro Atendimento** tiver sido realizada 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

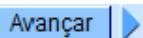
Botão	Descrição da Funcionalidade
Número do RA	Campo obrigatório. O sistema apresenta o número do <b>Registro Atendimento</b> , e não permite que seja alterado.
Tipo	Campo obrigatório. O sistema apresenta o tipo do atendimento realizado (ON-LINE ou MANUAL), e não permite alteração.
Número Manual	O sistema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

<b>Botão</b>	<b>Descrição da Funcionalidade</b>
Tempo de Espera	O sistema apresenta o tempo de espera do atendimento, e não permite alteração.
Unidade de Atendimento	<p>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 <b>Pesquisar Unidade Organizacional</b> no cadastro.</p> <p><b>Regra associada:</b> 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.</p> <p>Caso a unidade de atendimento informada não exista, o sistema exibe uma mensagem de crítica.</p> <p>Caso a unidade de atendimento não tenha autorização para efetuar a abertura de registros de atendimento, o sistema exibe uma mensagem de crítica.</p> <p>Para limpar o campo Unidade de Atendimento, clique no botão , que fica ao lado do campo em exibição.</p>
Meio de Solicitação	<p>Caso deseje alterar, selecione, na lista apresentada ao lado campo, o Meio solicitação utilizado pelo usuário para efetuar a abertura do <b>Registro Atendimento</b>. Veja alguns exemplos de Meios de Solicitação: Balcão; Fax; Internet; Telefone.</p> <p><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>.</p> <p>Caso a especificação selecionada esteja associada ao meio de solicitação, é necessário verificar os documentos do cliente.</p>
Grupo de Atendimento	Campo obrigatório. Exibido pelo sistema e não permite alteração.
Tipo da Solicitação	<p>Campo obrigatório. Caso deseje alterar, selecione, na lista apresentada ao lado do campo, o Tipo da Solicitação do <b>Registro Atendimento</b>.</p> <p><b>Regra associada:</b> caso já exista Ordem de Serviço para o <b>Registro Atendimento</b>, o campo não pode ser modificado. Veja alguns exemplos de Tipo de Solicitação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alteração Cadastral;</li> <li>Alteração de Vencimento;</li> <li>Negociação de Débito;</li> <li>Retificação de Conta.</li> </ul> <p>Dependendo do Tipo de Solicitação selecionado, o sistema habilita ou desabilita os campos <b>Município</b>, <b>Bairro</b>, <b>Área do Bairro</b> e <b>Divisão de Esgoto</b>, visualizados na aba <b>Local da Ocorrência</b>.</p> <p>Veja os campos que ficarão habilitados / desabilitados, dependendo do Tipo de Solicitação:</p> <p>Caso o Tipo de Solicitação seja relativo à falta de água, os campos de <b>Município</b>, <b>Bairro</b>, <b>Área do Bairro</b>, ficarão <b>habilitados</b>; caso contrário, ficarão <b>desabilitados</b>.</p> <p>Caso o Tipo de Solicitação seja relativo à área de esgoto, o campo <b>Divisão de Esgoto</b>, fica <b>habilitado</b>. Caso contrário, fica <b>desabilitado</b>.</p>

Botão	Descrição da Funcionalidade
Especificação	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. 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 <b>[Pesquisar Unidade Organizacional]</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
	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 <b>Pesquisar Data - Calendário</b> 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
<b>Voltar</b>	Este botão, que fica abaixo da linha horizontal, tem como objetivo sair da tela de abas e voltar para a tela anterior: <b>Consultar Registro de Atendimento.</b>
<b>Desfazer</b>	Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.
<b>Cancelar</b>	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
<b>Concluir</b>	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, de todas as abas, estejam preenchidos corretamente. Caso exista alguma inconsistência, o sistema emitirá a mensagem de crítica correspondente.

Botão	Descrição da Funcionalidade
<b>Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção</b>	Utilize este botão para solicitar ao sistema a consulta da programação de 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](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:atualizar_registro_de_atendimento&rev=1535997878)

Last update: 03/09/2018 18:04

