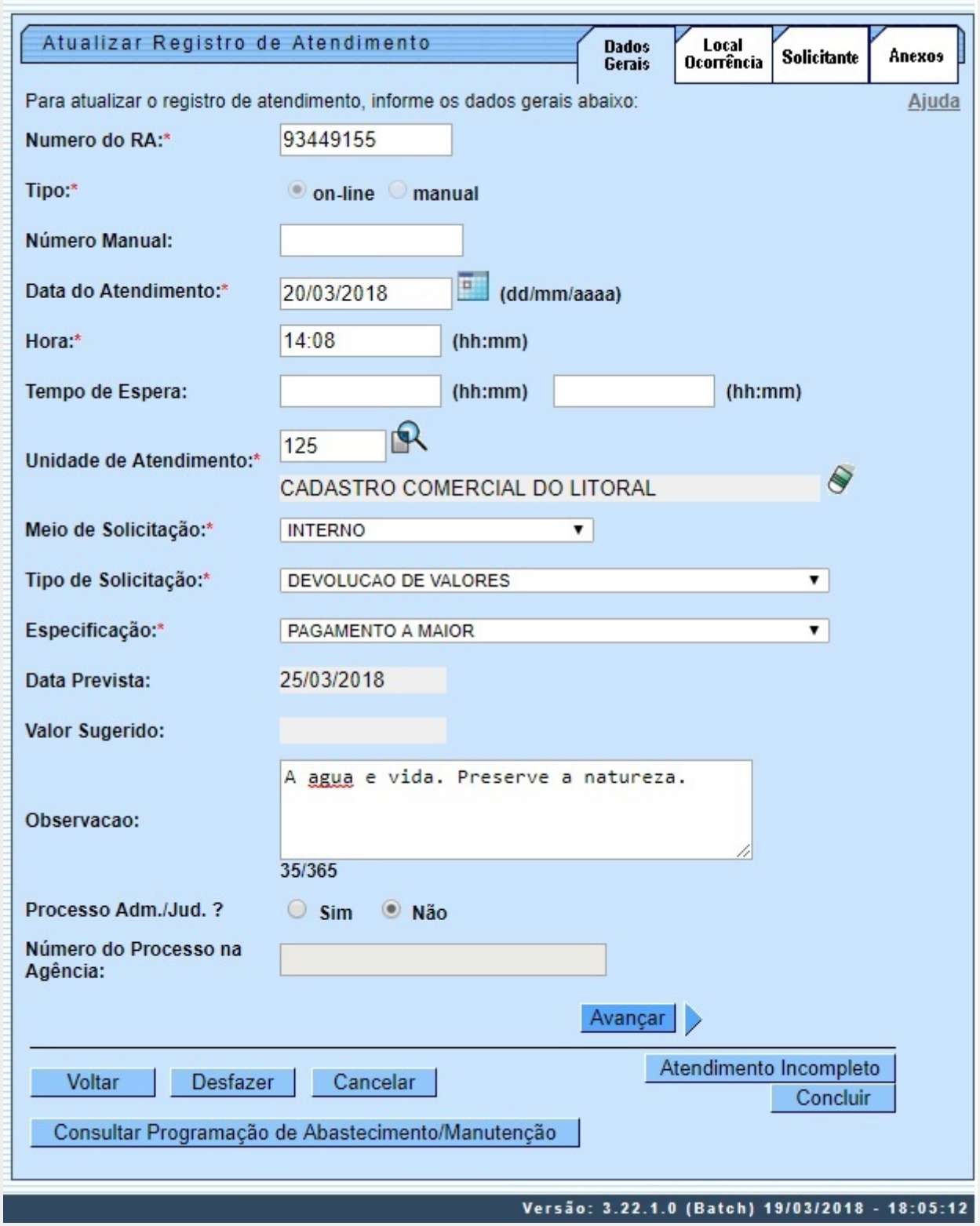
Atualizar Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais

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
Para atualizar o registro de atendimento, informe os dados gerais abaixo:
Ajuda
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:
Observacao:
A agua e vida. Preserve a natureza.
35/365
Processo Adm./Jud. ?
Sim
Não
Número do Processo na Agência:
Avançar
Voltar
Desfazer
Cancelar
Atendimento Incompleto
Concluir
Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção
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.

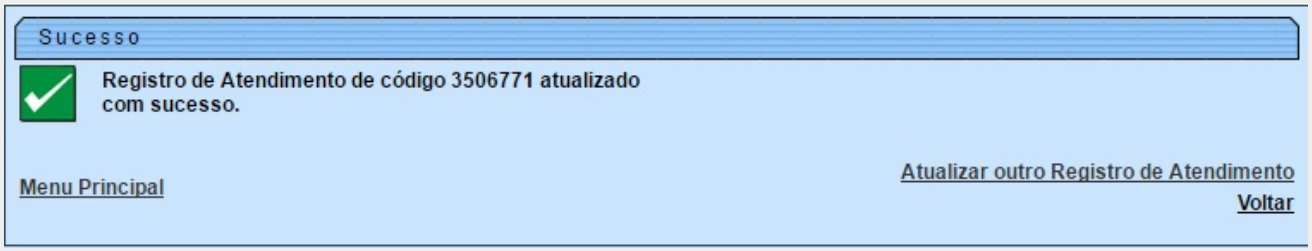
Devolução de Valores

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

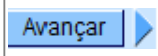
Botão	Descrição da Funcionalidade
Número do RA	Campo obrigatório. O sistema apresenta o número do **Registro Atendimento**, e não permite que seja alterado.
Tipo	Campo obrigatório. O sistema apresenta o tipo do atendimento realizado (ON-LINE ou MANUAL), e não permite alteração.
Número Manual	O sistema 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. **Regra associada**: caso altere o *tipo de especificação*, a data do atendimento é utilizada para calcular a **Data Prevista** para finalização do atendimento, obtida a partir da *Data do Atendimento* + 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 **dias úteis**.
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.
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. **Regra associada**: não pode ser aberto **Registro Atendimento** quando o meio de solicitação for **Celular**. Somente será permitido aos usuários que tenham Permissão Especial. Na base de dados, a opção *Celular* fica marcada com o indicador *Sim* e os demais meios ficam marcados como *Não*. 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**.

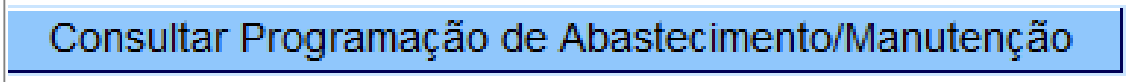
Botão	Descrição da Funcionalidade
Especificação	Campo obrigatório. Selecione, na lista apresentada ao lado do campo, a Especificação do **Registro Atendimento**. **Regra associada**: a lista de Especificações será populada em função do Tipo de Solicitação selecionado no campo anterior. Caso já exista Ordem de Serviço para o **Registro Atendimento**, este campo não pode ser modificado. Caso este campo seja alterado, o sistema recalcula 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. Caso a Especificação exija a matrícula do imóvel, o preenchimento deste campo se torna *obrigatório*. O mesmo ocorre para os campos: **Pavimento da Rua** e **Pavimento da Calçada**. Caso exista registro de atendimento aberto para o local da ocorrência com a mesma *especificação* 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 **Especificação** do **Tipo de Solicitação**, e não pode ser alterada.
Valor Sugerido	O valor sugerido para o atendimento é calculado a partir da **Especificação** do **Tipo de Solicitação** e não pode ser alterado.
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.
Processo Adm./Jud. ?	Informe se o registro de atendimento possui indicador de processo administrativo/judicial, entre *Sim* ou *Não*. **Regra associada**: apenas usuários com permissão especial podem utilizar este campo.
Número do Processo na Agência	Caso selecione *Sim* 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]**. 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 **Pesquisar Data - Calendário** para obter a ajuda da tela do calendário.
	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
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.
Cancelar	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
Concluir	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
	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=1535998235

Last update: **03/09/2018 18:10**