



Comandar Encerramento de Registros de Atendimento

Esta opção do sistema permite comandar o encerramento de registros de atendimento. A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Comandar Encerramento de Registros de Atendimento**.

Feito isso, o sistema acessa a tela abaixo:

Observação

Informamos que os dados exibidos na tela e no relatório a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

Gsan > Atendimento ao Pùblico > Registro Atendimento > Comandar Encerramento de Registros de Atendimento

Comandar Encerramento de Registros de Atendimento

Para comandar o encerramento de registros de atendimento, informe os dados abaixo:

Período de Atendimento: * 01/03/2017 a 01/03/2017 dd/mm/aaaa

Motivo do Encerramento: * INVIAZILIDADE TECNICA

Usuário Responsável: * 211 GENILSON INACIO

Unidade de Atendimento: 113 ANGICO SALITRE

Unidade Atual: ATENDIMENTO PUBLICO

Unidade Superior: 11 PROJ. CURACA - JUAZEIRO

Especificações:

- ALTERACAO DO VENCIMENTO DA FATURA
- CADASTRO DE CONSUMIDOR
- CANCELAR CONTAS - IMOVEL SEM REDE AGUA
- CONFIRMAR DADOS CORTE LIGACAO DE AGUA
- CONFIRMAR DADOS INSTALACAO DE HIDROMETR
- CONFIRMAR DADOS LIGACAO DE AGUA
- CONFIRMAR DADOS LIGACAO DE ESGOTO
- CONFIRMAR DADOS SUBSTITUICAO DE HIDROME
- CONFIRMAR DADOS SUPRESSAO LIGACAO DE AG

* Campos obrigatórios

Versão: 11.1.05.2.3p (Online) 08/06/2016 - 16:30:27

Atenção: a funcionalidade **Comandar o Encerramento de Registros de Atendimento** corresponde ao agendamento de um processo, que irá efetuar o encerramento dos registros de atendimento, de acordo com as especificações realizadas nesta operação.

Dito isso, vemos acima os campos com as informações necessárias para o comando do encerramento dos registros de atendimento. Os campos de preenchimento obrigatório estão assinalados por um asterisco **vermelho**. Informe-os. Em seguida, clique em **Comandar** para solicitar ao sistema a efetivação do comando de encerramento dos registros de atendimento (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**).

Em seguida, o sistema verificará:

- Se os campos obrigatórios foram preenchidos;
- Se já existe o comando informado e não realizado para o período de atendimento, para a unidade de atendimento, para a Unidade Atual ou unidades da Unidade Superior.
- Caso exista, o sistema exibirá a mensagem: *Existe comando não realizado com estes mesmos parâmetros.*

- Caso a Unidade Atual e a Unidade Superior do comando não tenham sido informadas, o sistema verificará se a unidade de lotação do usuário responsável pelo encerramento corresponde à presidência, ou à central de atendimento.
- Caso não seja, o sistema exibirá a mensagem: *O Usuário Responsável pelo comando não tem permissão para encerrar os Registros de Atendimento que serão selecionados pelo comando. Informe novos parâmetros.*
- Caso a Unidade Atual tenha sido informada, o sistema verificará se a unidade de lotação do usuário responsável pelo encerramento corresponde à Unidade Atual informada, ou a uma unidade hierarquicamente superior à unidade atual informada.
- Caso não seja, o sistema exibirá a mensagem: *O Usuário Responsável pelo comando não tem permissão para encerrar os Registros de Atendimento da Unidade Atual informada. Informe novos parâmetros.*
- Caso a Unidade Superior tenha sido informada, o sistema verificará se a unidade de lotação do usuário responsável pelo encerramento corresponde à Unidade Superior informada, ou a uma unidade hierarquicamente superior à unidade superior informada.
- Caso não seja, o sistema exibirá a mensagem: *O Usuário Responsável pelo comando não tem permissão para encerrar os Registros de Atendimento da Unidade Superior informada. Informe novos parâmetros.*
- Verificar existência de dados:
 - Caso não exista a tabela na base de dados, o sistema exibe a mensagem: *Tabela < > inexistente* e cancela a operação.
 - Caso a tabela esteja sem dados, o sistema exibe a mensagem: *Tabela < > sem dados para seleção* e cancela a operação.
- Validar data:
 - Caso a data esteja inválida, o sistema exibe a mensagem: *Data inválida.*
- Verificar data final menor que data inicial:
 - Caso a data final seja anterior à data inicial, o sistema exibe a mensagem: *Data Final do Período é anterior à Data Inicial do Período.*
- Verificar existência do usuário:
 - Caso o código do usuário não exista na tabela USUÁRIO, o sistema exibe a mensagem: *Usuário inexistente.*
- Verificar existência da unidade organizacional:
 - Caso a unidade informada não exista na tabela, o sistema exibe a mensagem: *Unidade inexistente.*
- Verificar existência de unidades subordinadas:
 - Caso a unidade superior informada não tenha unidades subordinadas, o sistema exibe a mensagem: *A unidade informada não tem unidades subordinada.*
- Verificar sucesso da transação:
 - Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, o sistema exibe a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, exibe a mensagem *< > efetuada com sucesso.*
- Verificar existência de comando para os mesmos parâmetros:
 - Caso já exista o comando para o período de atendimento informado e para a unidade de atendimento informada e para uma das unidades do RA, o sistema exibe a mensagem: *Existe comando não realizado com estes mesmos parâmetros.*
- Verificar permissão do usuário:
 - Caso a Unidade Atual e a Unidade Superior do comando não tenham sido informadas, e caso a unidade de lotação do usuário responsável pelo encerramento não corresponda à presidência, nem corresponda à central de atendimento, o sistema exibe a mensagem: *O Usuário Responsável pelo comando não tem permissão para encerrar os Registros de Atendimento que serão selecionados pelo comando. Informe novos parâmetros.*

- Caso a Unidade Atual tenha sido informada e Caso a unidade de lotação do usuário responsável pelo encerramento não corresponda à Unidade Atual informada, nem corresponda a uma unidade hierarquicamente superior à unidade atual informada, o sistema exibe a mensagem: *O Usuário Responsável pelo comando não tem permissão para encerrar os Registros de Atendimento da Unidade Atual informada. Informe novos parâmetros.*
- Caso a Unidade Superior tenha sido informada e Caso a unidade de lotação do usuário responsável pelo encerramento não corresponda à Unidade Superior informada, nem corresponda a uma unidade hierarquicamente superior à unidade superior informada, o sistema exibe a mensagem: *O Usuário Responsável pelo comando não tem permissão para encerrar os Registros de Atendimento da Unidade Superior informada. Informe novos parâmetros.*

Tela de Sucesso

Após clicar no botão **Comandar** sem que haja nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela, o sistema efetuará o agendamento do comando de encerramento de registros de atendimento, e apresentará uma tela de sucesso com a mensagem:

Comando de Encerramento de Registros de Atendimento efetuado com sucesso.

Além da mensagem acima, o sistema exibirá *links* para retornar ao *Menu Principal* e para *Realizar Novo Comando de Encerramento de Registros de Atendimento*.

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento dos Campos
Período de Atendimento(*)	<p>Campo obrigatório - Este campo é composto pelas datas de atendimento inicial e final.</p> <p>A Data de Atendimento Final já vem preenchida com a data corrente. Entretanto, você poderá modificá-la para uma data inferior.</p> <p>Você tem duas opções para informar as datas:</p> <ul style="list-style-type: none">* Digitando-a no campo - Neste caso não precisa de preocupar com as barras de separação, pois o sistema as coloca automaticamente. A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD é o dia, MM, o mês e AAAA, o ano. O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro.* Pesquisando-a num calendário - Neste caso, clique no botão Calendário , existente ao lado do campo, que será apresentada uma tela onde você poderá selecionar uma data no calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter instruções mais detalhadas da tela. <p>A Data de Atendimento Final deverá ser igual, ou superior à Data de Atendimento Inicial.</p>

Campo	Orientações para Preenchimento dos Campos
Motivo do Encerramento(*)	<p>Campo obrigatório - Selecione o motivo de encerramento a partir da lista apresentada ao lado do campo.</p> <p>Não serão apresentados os motivos correspondentes à execução e duplicidade.</p>
Usuário Responsável(*)	<p>Campo obrigatório - Informe o código de um Usuário do sistema, 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 efetuar a pesquisa dos Usuários cadastrados.</p> <p>Após a informação do código de um Usuário, ou da seleção de um Usuário na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Usuário no campo correspondente.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Unidade de Atendimento	<p>Informe, ou selecione a Unidade de Atendimento.</p> <p>Você deverá informar o código de uma Unidade Organizacional, e teclar Enter, ou clicar no botão Pesquisar  que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Unidade Organizacional cadastradas.</p> <p>Após a informação do código de uma Unidade Organizacional, ou da seleção de uma Unidade Organizacional na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da Unidade Organizacional no campo correspondente.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Unidade Atual	<p>Informe, ou selecione a Unidade Atual. Você deverá informar o código de uma Unidade Organizacional, e teclar Enter, ou clicar no botão Pesquisar  que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Unidade Organizacional cadastradas.</p> <p>Após a informação do código de uma Unidade Organizacional, ou da seleção de uma Unidade Organizacional na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da Unidade Organizacional no campo correspondente.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p> <p>Ao informar a Unidade Atual, o sistema desabilitará o campo da Unidade Superior.</p>
Unidade Superior	<p>Informe, ou selecione a Unidade Superior. Você deverá informar o código de uma Unidade Organizacional, e teclar Enter, ou clicar no botão Pesquisar  que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Unidade Organizacional cadastradas.</p> <p>Após a informação do código de uma Unidade Organizacional, ou da seleção de uma Unidade Organizacional na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da Unidade Organizacional no campo correspondente.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p> <p>Ao informar a Unidade Superior, o sistema desabilitará o campo da Unidade Atual.</p> <p>A Unidade Superior informada deve ter unidades subordinadas. Caso não tenha, o sistema exibirá a mensagem <i>A unidade informada não tem unidades subordinadas</i>.</p>

Campo	Orientações para Preenchimento dos Campos
Especificações	<p>Selecione, na caixa apresentada ao lado do campo, uma ou mais especificações que deseja incluir como critério no comando de encerramento de RA.</p> <p>São apresentadas as especificações que não têm encerramento automático. Para selecionar mais de uma Especificação, utilize as teclas Ctrl e Shift, concomitantemente com o clique do Mouse sobre a descrição da Especificação que você deseja selecionar.</p> <p>* A tecla Ctrl seleciona uma linha na caixa; e a tecla Shift seleciona um conjunto de linhas.</p> <p>Caso você clique mais de uma vez sobre a mesma linha, com a tecla Ctrl pressionada, a Especificação será, sucessivamente, marcada e desmarcada.</p>

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para ativar as funcionalidades Pesquisar Unidade Organizacional , ou Pesquisar Usuário . Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código da Unidade Organizacional , ou do Usuário Responsável que deseja informar. Ao clicar no botão, o sistema apresentará a tela de pesquisa correspondente.
	Utilize este botão para limpar as informações existentes relacionadas aos campos de Unidade Organizacional e Usuário Responsável .
Limpar	Utilize este botão para limpar todos os campos da tela.
	Ao acionar este botão, o sistema irá abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter instruções mais detalhadas da tela.
Comandar	Utilize este botão para solicitar ao sistema o agendamento do comando de encerramento de registros de atendimento. Ao ser acionado o sistema irá efetuar as validações descritas em item acima.

Referências

[Comandar Encerramento de Registros de Atendimento](#)

Termos Principais

[Registro de 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:comandar_encerramento_de_registro_de_atendimento&rev=1489068505

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

