

## **Consultar Registro de Atendimento**

Esta funcionalidade faz parte do processo Manter Registro de Atendimento, e pode ser acessada via Menu de Sistema, no caminho: GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento.

Inicialmente o sistema apresenta a tela **Filtrar Registro de Atendimento** para que seja efetuado o filtro dos *Registros de Atendimento* a serem mantidos.

Após a execução do filtro:

Caso tenham sido selecionados mais de um **Registro Atendimento**; o sistema apresentará a tela **Manter Registro de Atendimento**, com a relação dos *Registros de Atendimento* pesquisados, para que você selecione qual deles deseja manter.

Caso tenha sido selecionado apenas um **Registro Atendimento**; o sistema virá, direto, para a tela **Consultar Registro de Atendimento**:

#### Observação

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

Consultar Registro	Consultar Registro de Atendimento			
Pesquisar outro Registro de Atendimento				
Número do RA: Pesquisar				
	Dados Gerais do Registro de Atendimento			
Número do RA: Número Manual:	6513245 Situação do RA: PENDENTE			
RA Reiterado:				
Tipo de Solicitação:	11253 TESTES SANDY			
Especificação:	15317 TESTES SANDY			
Motivo Abertura:	10009 MANUTENCAO			
Tipo de Atendimento: Data do Atendimento:	on-line			
Hora do Atendimento: Tempo de Espera para	17:56			
Atendimento: Data Prevista:	às 10/08/2017 05:56			
Senha de Atendimento	6			
Meio de Solicitação: Unidade de Atendimen	TELEFONE			
Usuário:	9999 GSAN			
Unidade Atual:	103 CALL CENTER			
Observação:				
	h.			
Matrícula do Imóvel: 2	Dados do Local da Ocorrência			
Rota: 1	08 Sequencial Rota: 44			
Endereço da A Ocorrência:	AVENIDA DO CONTORNO JAPIIM DISTRITO ENDUSTRIAL MANAUS AM 69075-			
Ponto de Referência: Município: 1				
Bairro: 6	DISTRITO INDUSTRIAL			
	60 AREA 60			
Localidade: 1 Setor Comercial: 1				
Quadra: 1 Divisão de Esgoto:				
Local da Ocorrência:				
Davimento da Rua:	ASFALTO Pavimento da Calçada:			
	CONCRETO SIMPLES			
Descrição do Local da Ocorrência:	/			
Cliente 27	Dados do Solicitante  EMP. BRASILEIRA DE INFRA-ESTRUTURA AEROI			
Solicitante: Tipo de PESSOA	JURÍDICA			
Cnpj: 0035229				
Unidade Solicitante: Funcionário				
Responsável: Nome do				
Solicitante:				
Endereço do Solicitante:	<i>h</i>			
Ponto de Referência:				
Fone do				
Solicitante:				
Unidade de Origem:	Dados da Última Tramitação  103 CALL CENTER			
Unidade Atual: Data do Trâmite:	103 CALL CENTER 09/08/2017			
Hora do Trâmite: Usuário Responsável:	17:58 9999 GSAN			
Usuario Responsavel: Parecer do Trâmite:	TRAMITE GERADO PELO SISTEMA NA ABERTURA DO			
Motivo do Trâmite:	REGISTRO DE ATENDIMENTO			
	<u>Dados de Reiteração</u>			
Quantidade: Data Última Reiteração:				
Hora Última Reiteração	:			
Número do RA Atual:	<u>Dados da Reativação</u>			
Situação do RA Atual: Motivo da Reativação:				
Data da Reativação:				
Hora da Reativação: Data Prevista do RA Atu				
Unidade da Reativação: Unidade do RA Atual:				
Observação:				
	<u>Dados do Encerramento</u>			
Motivo do Encerrament	0:			
Número do RA de Referência:				
Situação do RA Referêr Data da Encerramento:				
Hora do Encerramento: Data Prevista:				
Unidade do Encerramen				
Usuario do Encerramen				
Atualizar   Reiterar	Tramitar Encerrar Reativar Imprimir Gerar O.S			
Consultar Solicitantes	Consultar Trâmites Consultar O.S Imprimir Via Cliente			
Voltar				

Para a MANAM, o campo Motivo Abertura é visualizado no quadro Dados Gerais do Registro de Atendimento. Esse campo é selecionado na funcionalidade Inserir Registro de

**Atendimento - Aba Dados Gerais** a partir de uma lista de valores definidos previamente e é de preenchimento obrigatório, dependendo do **Tipo de Solicitação** e **Especificação** informados. Ele é visualizado caso a especificação exija que o motivo de abertura do registro de atendimento seja informado.

Para a CAGEPA, no quadro Dados Gerais do Registro de Atendimento os campos que indicam Indicador de Processo Administrativo e Judicial e Número do Processo na Agência são visualizados, conforme exemplo AQUI.

Por solicitação da Compesa, na funcionalidade de **Manter Registro de Atendimento**, tela de Consulta, foi incluída a chamada para consulta do calendário de abastecimento e manutenção.

Caso exista um imóvel no registro de atendimento, será retornado o calendário da área operacional do imóvel informado para o mês/ano corrente.

Caso o imóvel não exista, será exibida em POPUP, a tela de Consulta de Calendário com o filtro padrão.

Caso o imóvel informado não tenha área operacional ou calendário cadastrado para a área operacional no mês corrente, o sistema exibirá a mensagem informando que não existe calendário cadastrado.

Nesta tela, o sistema apresenta os dados do **Registro de Atendimento** e coloca à sua disposição as seguintes opções de manutenção:

Atualizar Registro de Atendimento Atualizar

Reiterar o Registro de Atendimento Reiterar

Tramitar Registro de Atendimento

Encerrar o Registro de Atendimento Encerrar

Consultar Solicitantes do Registro de Atendimento Consultar Solicitantes

Consultar Trâmites do Registro de Atendimento Consultar Trâmites

Consultar O.S. do Registro de Atendimento Consultar O.S | Ou Gerar O.S

Imprimir Via Cliente do Registro de Atendimento Imprimir Via Cliente

Consultar Programação de Abastecimento e Manutenção

Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção

As opções de manutenção do Registro de Atendimento estarão habilitadas ou desabilitadas em função da situação do Registro de Atendimento, conforme a tabela abaixo:

Funcionalidade	Pendente	Encerrado	Bloqueado
Atualizar	Habilitado	Desabilitado	Desabilitado
Reiterar	Habilitado	Desabilitado	Desabilitado
Tramitar	Habilitado	Desabilitado	Desabilitado

Funcionalidade	Pendente	Encerrado	Bloqueado
Gerar O.S.	Habilitado	Desabilitado	Desabilitado
Encerrar	Habilitado	Desabilitado	Habilitado
Consultar O.S.	Habilitado	Habilitado	Desabilitado
Reativar	Desabilitado	Habilitado	Desabilitado
Imprimir	Habilitado	Habilitado	Habilitado
Consultar Solicitantes	Habilitado	Habilitado	Desabilitado
Consultar Trâmites	Habilitado	Habilitado	Desabilitado

Você poderá, também, selecionar outro registro de atendimento, informando o número no campo **Número do RA** e clicando no botão **Pesquisar**.

## **Consultar Registro de Atendimento - CAGEPA**

Número do RA					stro de A	tendime	into		
	i:	Р	esquisar o	utro Regis Pesquisa					
erfil do Imóvel:	NORMA						RA Ante	erior	Próximo RA
		D	ados Gerai						
Número do RA Número Manua			93449155		Situaçã	o do RA	: PENDEN	TE	
Tipo de Solicit	ação:		9 DEVOLU	CAO DE V	/ALORE	s			
Especificação: Tipo de Atendi			PAGAMEI on-lin		AIOR mai				
Data do Atend Hora do Atend	imento:		20/03/201 14:08		○ ma	nuai			
Tempo de Esp Atendimento:			14.00	às					
Data Prevista: Valor Sugerido	):		25/03/201	8					
Meio de Solicit	tação:		4 INTERNO						
Unidade de At Usuário:	endimento	):	125			MERCIA	L DO LITO	RAL	
Unidade Atual Unidade Anter			129	COORD.	AGENO		CAIS LITO		
Observação:			A agua e						,
Indicador Proce Número Proce Agência:		Jud:	NĂO						
Matrícula do Im	nóvel: 10	41088		do Local 001.110.0			Consulta	r Débit	os
Rota:	2	Cont		uencial Ro	ota: egistro d				
Mes				Vencin					Total
Endereço da Ocorrência: Ponto de Refer	PB	5832	ARINA DE	ALBUQUE	KQUE -		CENTRO C	AAPOR	
Coordenada No	orte:								
Município: Bairro:									
Área do Bairro									
Localidade: Setor Comercia			014 - 00						
Quadra: Divisão de Esg	oto:	0							
Local da Ocorr	DA	DALE	LEPIPEDO	)	Pavimer	nto 4	alcado.		
Pavimento da F		MENT		,	Pavimei	nto da C	aiçada:		
Descrição do L da Ocorrência:	.ocal								s .
N° Protocolo:	2018100	N1223		ados do S	olicitant	<u>e</u>			
Cliente Solicitante:	1041088			INA MAR	IA COS	TA			
Unidade Solicitante: Funcionário									
Responsável: Nome do Solicitante:									
Enviar email									
para pesquisa de satisfação: Endereco de	Sim	® Nã	0						
para pesquisa de satisfação: Endereço de email: Endereço do Solicitante: Ponto de		ARINA	DE ALBU	QUERQUE		CENT	FRO		
para pesquisa de satisfação: Endereço de email: Endereço do Solicitante:	RUA CAT	ARINA	DE ALBU	QUERQUE		CEN	FRO	,	
para pesquisa de satisfação: Endereço de email: Endereço do solicitante: Ponto de Referência:	RUA CAT	ARINA	DE ALBU	QUERQUE	cos	CENT	FRO		
para pesquisa de satisfação: Endereço de email: Endereço do solicitante: Ponto de Referência:	RUA CAT	ARINA	DE ALBU 8326-	Anex			FRO		
para pesquisa de satisfação: Endereço de email: Endereço do solicitante: Ponto de Referência:	RUA CAT CAAPORA	ARINA PB 5	DE ALBU 8326-	Anez s da Últim ASTRO C	a Tramit	ação CIAL DO	) LITORAL		
para pesquisa de satisfação: Endereço de email: Endereço do Solicitante: Ponto de Referência: Fone do Solicitante: Unidade de Ori	RUA CAT CAAPORA	125 129	Dade CAD COC	Anez s da Últim ASTRO C	a Tramit	ação CIAL DO	) LITORAL		
para pesquisa de astisfação: Endereço de email: Endereço do Solicitante: Ponto de Referência: Fone do Solicitante: Unidade de Ori Unidade Atual: Data do Trámit Hora do Trámit Usuário Respo	RUA CAT CAAPORA gem: e: e: e: nsável:	125 129 20/0: 14:0! 9999	Dado CAD COC 3/2018	s da Últim ASTRO C RD. AGE	a Tramit COMERC NCIAS I	ação CIAL DO	) LITORAL		
para pesquisa de satisfação: Endereço de email: Endereço do email: Endereço do Solicitante: Ponto de Referência: Fone do Solicitante: Unidade de Ori Unidade Atual: Data do Trâmit Hora do Trâmit	RUA CAT CAAPORA  igem: e: e: e: mite:	125 129 20/0: 14:0! 9999	Dado CAD COC 3/2018	s da Últim ASTRO C RD. AGE	a Tramit COMERC NCIAS I	ação CIAL DO	) LITORAL	a a	
para pesquisa de satisfação: Endereço de email: Endereço do Solicitante: Ponto de Referência: Fone do Solicitante: Unidade de Ori Unidade Atual: Data do Trâmit Hora do Trâmit Usuário Respo Parecer do Trâ.	RUA CAT CAAPORA  igem: e: e: e: mite:	125 129 20/0: 14:0: TRAM	Dado CADA CADA CADA CADA CADA CADA CADA CAD	s da Últim ASTRO C RD. AGE N ADMIN UTOMATIC	a Tramit OMERO NCIAS I	ação CIAL DO OCAIS	) LITORAL		
para pesquisa de satisfação: Endereço de email: Endereço do Solicitante: Ponto de Referência: Fone do Solicitante: Unidade de Ori Unidade Atual: Data do Trâmit Hora do Trâmit Usuário Respo Parecer do Trâ.	RUA CATAORA CAAPORA  e: e: e: e: maivel: mite:	125 129 20/0: 14:0: TRAM	Dado CADaco CADA COCO COCO COCO GARAGO A GARAGO	s da Últim ASTRO C RD. AGE N ADMIN UTOMATIC	a Tramit OMERO NCIAS I	ação CIAL DO OCAIS	) LITORAL	4	Fone
para pesquisa de satisfação: Endereço de satisfação: Endereço de email: Endereço de solicitante: Donto de Referência: Ponto de Referência: Fone do Solicitante: Unidade de On Unidade Atual: Data do Trâmit Hora do Trâmit Hora do Trâmit Motivo do Trâmit Motivo do Trâmit Motivo do Trâmi	RUA CATORA CAAPORA CAA	125 129 20/0: 14:0: TRAM	Daddo CADAGO CAD	s da Últim ASTRO C RD. AGE N ADMIN UTOMATIC	a Tramit COMERC NCIAS I	ação DIAL DO LOCAIS O O O O O O O O O I	D LITORAL LITORAL		
para pesquisa de satisfação: Endereço de email: Endereço de email: Endereço do Solicitante: Ponto de Referência: Fona do Solicitante: Unidade de Ori Unidade Atual: Data do Trámit Hora do Trámit Motivo da Real Situação do RA Número do RA Situação do RA Número do RA	RUA CAT CAAPORA  6: e: e: mate: a  A Atual: vivação: civação:	125 129 20/0: 14:0: TRAM	Daddo CADAGO CAD	Anex s da Últim AASTRO C C RD. AGE N ADMIN UTOMATIC	a Tramit COMERC NCIAS I	ação DIAL DO LOCAIS O O O O O O O O O I	D LITORAL LITORAL	*	
para pesquisa de satisfação: Endereço de email: Endereço de email: Endereço do Solicitante: Ponto de Referência: Fone do Solicitante: Unidade de Ori Unidade Atual: Data do Trâmit Hora do Trâmit Usuário Respo Parecer do Trâi Motivo do Trâm Valuação de Rea Situação do RA Situação do RA Motivo da Reat Motivo da Reat Data da Reativ.	RUA CAAPORA CAAPORA e: e: e: e: nsável: mite: a Atual: vação: sção: sção: sção:	125 129 20/0: 14:09 TRAM	Daddo CADAGO CAD	Anex s da Últim AASTRO C C RD. AGE N ADMIN UTOMATIC	a Tramit COMERC NCIAS I	ação DIAL DO LOCAIS O O O O O O O O O I	D LITORAL LITORAL		
para pesquisa de satisfação: Endereço de email: Endereço de email: Endereço de solicitante: Ponto de Referência: Ponto de Referência: Fone do Solicitante: Unidade de Ori Unidade Auai: Data do Trâmit Hora do Trâmit Hora do Trâmit Usuário Respo	RUA CATACAA CAAPORA A CAAPORA A A A A CAA A CAA A CAA A CAA CAA CAA	125 129 20/0: 14:09 TRAM	Daddo CADAGO CAD	Anex s da Últim AASTRO C C RD. AGE N ADMIN UTOMATIC	a Tramit COMERC NCIAS I	ação DIAL DO LOCAIS O O O O O O O O O O O O O O O O O O O	D LITORAL LITORAL		
para pesquisa de satisfação: Endereço de comail: Endereço de comail: Endereço de comail: Endereço do Solicitante: Ponto de Referência: Fone do Solicitante: Unidade de Ori Unidade Atual: Data do Trámit Hora do Trámit Usuário Respo Parecer do Trá Motivo do Trán Data-Hor.  Número do RAA Situação do RA Motivo do Reat Data da Reativ. Hora da Reativ. Hora da Reativ. Hora da Reativ.	RUA CATACAA CAAPORA A CAAPORA A A A A CAA A CAA A CAA A CAA CAA CAA	125 129 20/0: 14:09 TRAM	Daddo CADAGO CAD	Anex s da Últim AASTRO C C RD. AGE N ADMIN UTOMATIC	a Tramit COMERC NCIAS I	ação DIAL DO LOCAIS O O O O O O O O O O O O O O O O O O O	D LITORAL LITORAL		
para pesquisa de satisfação: Endereço de estisfação: Endereço de email: Endereço de email: Endereço do Solicitante: Ponto de Referência: Fone do Solicitante: Unidade de Ori Unidade Atual: Data do Trámit Hora do Trámit Data-Hor Número do RA Situação do RA Motivo da Reativ. Hora da Reativ. Data da Reativ. Hora da Reativ. Data da Reativ. Hora da Reativ. Data da Reativ.	RUA CATACAA CAAPORA A CAAPORA A A A A CAA A CAA A CAA A CAA CAA CAA	125 129 20/0: 14:09 TRAM	Dadabase Dad	Anex s da Últim AASTRO C C RD. AGE N ADMIN UTOMATIC	a Tramiti NCIAS I CA CI	ação CIAL DC LOCAIS Q Q eliente	D LITORAL LITORAL		
para pesquisa de satisfação: Endereço de comail: Fone do Solicitante:  Fone do Solicitante:  Unidade Atual: Data do Trámit Unidade Atual: Unidade Atual: Unidade Atual: Data do Trámit Unidade Atual: Unidade Atual: Data do Trámit Unidade Atual: Data do Trámit Unidade de Cri Data de Reativ Data prevista de Unidade da Re Unidade da Re Unidade do RA Observação: Motivo do Ence	RUA CATORA CAAPORA CAA	125 129 129 14:01 14:01 14:01 No	Dadabase Dad	Anez  s da Últimi ASTRO C  RD. AGE  N ADMIN UTOMATIC  Citante  ados da R	a Tramiti NCIAS I CA CI	ação CIAL DC LOCAIS Q Q eliente	D LITORAL LITORAL		
para pesquisa de satisfação. Endereço de satisfação. Endereço do solicitante: Endereço do Solicitante: Ponto de Referência: Fone do Solicitante: Unidade de Ori Unidade Atual: Data do Trâmit Hora do Trâmit Usuário Respo Parecer do Trâmit Motivo do Reta Situação do RA Motivo do Reta Data da Reativ Data da Reativ Hora da Reativ Hora da Reativ Data da Reativ Hora da Reativ Data da Reativ Data da Reativ Data da Reativ Hora da Reativ Loria da Reati	RUA CAAPORA  L'APORA  L'APORA  L'APORA  L'APORA  L'APORA  ATUA!	125 129 20/0: 14:0: No	Dadabase Dad	Anez  s da Últimi ASTRO C  RD. AGE  N ADMIN UTOMATIC  Citante  ados da R	a Tramiti NCIAS I CA CI	ação CIAL DC LOCAIS Q Q eliente	D LITORAL LITORAL		
para pesquisa de satisfação: Endereço de comal: Endereço de comal: Endereço de comal: Endereço do Solicitante: Ponto de Referência: Fone do Solicitante: Unidade de Ori Unidade Atual: Data do Trámit Hora do Trámit Hora do Trámit Data-Hor.  Data-Hor.  Número do RA Sítuação do R/ Motivo do Trám  Data de Reativ Hora da Reativ Data de Reativ Hora do Trámit Comal: Comal	RUA CAT CAAPORA  gem: e: e: e: a: Atual: Atual: ivação: ação: ação: Ação: Actual: erramento de Areferênca	125 129 20/0: 14:0: No	Dadabase Dad	Anez  s da Últimi ASTRO C  RD. AGE  N ADMIN UTOMATIC  Citante  ados da R	a Tramiti NCIAS I CA CI	ação CIAL DC LOCAIS Q Q eliente	D LITORAL LITORAL		
para pesquisa de satisfação. Endereço de satisfação. Endereço de comando. Endereço de comando. Endereço do Solicitante: Ponto de Referência: Fone do Solicitante: Unidade de On Unidade Atual: Data do Trámit Hora do Reativ Data Prevista: Situação do RA Referência de Reativ Data Prevista: Motivo do Encen Data da Encerr Hora do Encen Data Prevista: Data da Encerr Hora do Encen Data Prevista:	RUA CAT CAAPORA  e:	126 129 20/0:0 14:0 9999 TRAA	Dadabase Dad	Anez  s da Últimi ASTRO C  RD. AGE  N ADMIN UTOMATIC  Citante  ados da R	a Tramiti NCIAS I CA CI	ação CIAL DC LOCAIS Q Q eliente	D LITORAL LITORAL		
para pesquisa de satisfação: Endereço de satisfação: Endereço de email:  Endereço de email:  Endereço do Solicitante:  Ponto de Referência:  Fone do Solicitante:  Unidade de Ori Unidade de Ori Unidade de Redu Unidade de Re	RUA CATORA CAAPORA CAA	125 129 129 20/0: 14:0: 9999 TRAY	Dadabase Dad	Anez  s da Últimi ASTRO C  RD. AGE  N ADMIN UTOMATIC  Citante  ados da R	a Tramiti NCIAS I CA CI	ação CIAL DC LOCAIS Q Q eliente	D LITORAL LITORAL		
para pesquisa de satisfação. Endereço de satisfação. Endereço de comanicio de coman	RUA CAT CAAPORA  e e: e: e: e: e: e: a  Atual: Atual: ada; cada; code erramento: de Referêncamento: ccerramente cerramente cerramente	126 129 20/0: 14:0: 1	Dadabase Dad	Anez  s da Últimi ASTRO C  RD. AGE  N ADMIN UTOMATIC  Citante  ados da R	a Tramiti NCIAS I CA CI	ação CIAL DC LOCAIS Q Q eliente	D LITORAL LITORAL		
para pesquisa de satisfação: Endereço de estisfação: Endereço de email:  Endereço de email:  Endereço do Solicitante:  Ponto de Referência:  Fone do Solicitante:  Fone do Solicitante:  Lunidade de Ori  Unidade Atual:  Data do Trâmit  Data do Trâmit  Data-Hor  Data-Hor  Data-Hor  Motivo do Trâm  Data da Reativi  Hora do Trâmit  Data da Reativi  Hora de Reativi  Lunidade de Be  Unidade de Be  Unida	RUA CATAPORA  et al.  et al.  Atual:  Atual:  Atual:  Atual:  Atual:  Atual:  erramento  de  A Referênce  amento:  cerramente  cerramente  cerramente  cerramente  cerramente  cerramente  cerramente  cerramente  cerrament	126 129 20/0: 14:0: 99999 TRAM	Daddo CADACA COC COC COC COC COC COC COC COC COC	Anezo s da Últim ASTRO C RD AGE N ADMINI UTOMATI O TOMA Ados de R  dos do En	ia Iramii ia Ira	ação  OCAIS  OUTO  OUTO	Unidade  Gerar 0.3		Fone

## **Preenchimento dos Campos**

A tela Consultar Registro de Atendimento é composta pelos seguintes grupos de Informação:

Campo	Orientações para Preenchimento
Pesquisar outro Registro de	
Atendimento:	
Número do RA	Caso deseje consultar outro Registro de Atendimento, informe o número do Registro de Atendimento e clique no botão Pesquisar.  Neste caso o sistema irá atualizar os dados do Registro de Atendimento, com os novo registro informado.  Botões de Navegação entre Registros de Atendimento: Estes botões só serão apresentados, caso tenham sido selecionados mais de um Registro de Atendimento.
	RA Anterior, para voltar para o Registro de Atendimento anterior. Se estivermos no 1º Registro de Atendimento da lista, este botão não será apresentado.
	Próximo RA, para ir para o próximo Registro de Atendimento. Se estivermos no último Registro de Atendimento da lista, este botão não será apresentado.
Dados Gerais do Registro de Atendimento:	
Número do RA	Este campo só será apresentado, caso exista um outro Registro de Atendimento associado ao Registro de Atendimento que está sendo consultado. Neste caso, serão apresentadas as seguintes informações do Registro de Atendimento associado:  Número do RA\ Situação do RA
Dados do RA Associado	Este campo só será apresentado, caso exista um outro Registro de Atendimento associado ao Registro de Atendimento que está sendo consultado. Neste caso, serão apresentadas as seguintes informações do Registro de Atendimento associado:  Número do RA\ Situação do RA
Número Manual	Informe o número do RA
Grupo de Atendimento	Exibe o grupo de atendimento
Tipo da Solicitação	Exibe o tipo de solicitação.
Especificação	Exibe a especificação.
Motivo da Abertura	Campo obrigatório. É selecionado a partir de uma lista de valores definidos previamente, na funcionalidade de Inserir Registro de Atendimento. De preenchimento obrigatório, dependendo do Tipo de Solicitação e Especificação informados. Ele é visualizado para a MANAM, caso a especificação exija que o motivo de abertura do registro de atendimento seja informado.
Tipo do Atendimento	Exibe o Tipo do Atendimento.

Campo	Orientações para Preenchimento
Data do Atendimento	Exibe a Data do Atendimento.
Hora do Atendimento	Exibe a Hora do Atendimento.
Tempo de Espera para Atendimento	Exibe o Tempo de Espera para Atendimento: Hora de início, e; Hora de fim do atendimento.
Data Prevista	Exibe a Data Prevista.
Meio de Solicitação	Exibe o Meio de Solicitação.
Unidade de Atendimento	Exibe a Unidade de Atendimento.
Unidade Atual	Exibe a Unidade Atual.
Observação	Exibe eventuais observações existentes.
Dados do Local de Ocorrência	Para ver estes dados, você deve clicar no <i>link</i> existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no <i>link</i> , as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Dados do Imóvel (Matrícula e Inscrição)	Caso o Registro de Atendimento esteja associado a um imóvel, então o sistema habilitará o botão Consultar Débitos, para que você possa consultar os débitos do imóvel associado ao Registro de Atendimento.  Para obter mais informações, clique em Consultar Débitos do Imóvel.
Endereço da Ocorrência	Exibe o Endereço da Ocorrência.
Ponto de Referência	Exibe o Ponto de Referência.
Dados da Área do Bairro (Município, Bairro e Área do Bairro)	Exibe os Dados da Área do Bairro (Município, Bairro e Área do Bairro). Caso o Registro de Atendimento esteja associado a uma Área de Bairro.
Localidade	Exibe a Localidade.
Setor Comercial	Exibe o Setor Comercial.
Quadra	Exibe a Quadra.
Divisão de Esgoto	Exibe a Divisão de Esgoto.
Local da Ocorrência	Exibe o Local da Ocorrência.
Pavimento da Rua	Exibe o Pavimento da Rua.
Pavimento da Calçada	Exibe o Pavimento da Calçada.
Descrição do Local da Ocorrência	Exibe a Descrição do Local da Ocorrência.
Dados do Solicitante	Para ver estes dados, você deve clicar no <i>link</i> existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no <i>link</i> , as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Cliente Solicitante	Caso o principal solicitante do Registro de Atendimento seja um Cliente.
Unidade Solicitante e Funcionário Responsável	Caso o principal solicitante do Registro de Atendimento seja uma Unidade.
Nome do Solicitante	Caso o principal solicitante do Registro de Atendimento não seja um Cliente nem uma Unidade.
Endereço do Solicitante	Exibe o Endereço do Solicitante.
Ponto de Referência	Exibe o Ponto de Referência.
Telefone do Solicitante	Exibe o Telefone do Solicitante.

Campo	Orientações para Preenchimento
Dados da Última Tramitação	Para ver estes dados, você deve clicar no <i>link</i> existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no <i>link</i> , as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Unidade de Origem	Exibe a Unidade de Origem.
Unidade Atual	Exibe a Unidade Atual.
Data do Trâmite	Exibe a Data do Trâmite.
Hora do Trâmite	Exibe a Hora do Trâmite.
Usuário Responsável	Exibe o Usuário Responsável.
Parecer do Trâmite	Exibe o Parecer do Trâmite.
Dados da Reiteração	Para ver estes dados, você deve clicar no <i>link</i> existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no <i>link</i> , as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Quantidade	Exibe a Quantidade.
Data e Hora da Última Reiteração	Exibe a Data e Hora da Última Reiteração.
Dados da Reativação	Para ver estes dados, você deve clicar no <i>link</i> existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no <i>link</i> , as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Número do RA Atual	Exibe o Número do RA Atual.
Situação do RA Atual	Exibe a Situação do RA Atual.
Motivo da Reativação	Exibe o Motivo da Reativação.
Data e Hora da Reativação	Exibe a Data e Hora da Reativação.
Data Prevista do RA Atual	Exibe a Data Prevista do RA Atual.
Unidade da Reativação	Exibe a Unidade da Reativação.
Unidade do RA atual	Exibe a Unidade do RA atual.
Observação	Exibe a Observação.
Dados do Encerramento	Para ver estes dados, você deve clicar no <i>link</i> existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no <i>link</i> , as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.
Motivo do Encerramento	Motivo do Encerramento.
Dados do RA de Referência	Caso o Registro de Atendimento tenha sido encerrado por duplicidade, o sistema exibe: Número do RA de Referência; Situação do RA de Referência.
Data e Hora do Encerramento	Exibe a Data e Hora do Encerramento.
Data Prevista	Exibe a Data Prevista.
Unidade do Encerramento	Exibe a Unidade do Encerramento.
Usuário Responsável pelo Encerramento	Exibe o Usuário Responsável pelo Encerramento.
Parecer do Encerramento	Exibe o Parecer do Encerramento.
	1

# Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este
	botão para, caso
	deseje, efetuar a
	seleção de outro
	Registro de
	Atendimento.
	É necessário que
	você informe o
	número do RA
	no campo
Pesquisar	correspondente.
	Após informar o
	número do RA, e
	clicar neste
	botão, o sistema
	irá atualizar a
	tela com as
	informações do
	Registro de
	Atendimento
	informado.
	Caso a tela de
	filtro tenha
	selecionado
	mais de um
	Registro de
	Atendimento,
	então este botão
	será
	apresentado
	para que você
	navegue entre
	os Registros de
	Atendimento
	selecionados.
	Utilize-o para
RA Anterior	apresentar as
	informações do
	Registro de
	Atendimento
	imediatamente
	*anterior* ao
	que está sendo
	apresentado na
	tela.
	Se estivermos
	no primeiro
	Registro de
	Atendimento da
	lista, então este
	botão não será
	apresentado.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Caso a tela de
	filtro tenha
	selecionado
	mais de um
	Registro de
	Atendimento,
	então este botão
	será apresentado
	para que você
	navegue entre
	os Registros de
	Atendimento
	selecionados.
	Utilize-o para
Próximo RA	apresentar as
	informações do
	Registro de
	Atendimento
	imediatamente
	posterior ao que
	está sendo
	apresentado na
	tela.
	Se estivermos
	no último
	Registro de
	Atendimento da
	lista, então este
	botão não será
	apresentado.
	Este botão será
	apresentado ao
	expandirmos os Dados do Local
	de Ocorrência.
	Caso o local de
	ocorrência do
	Registro de
	Atendimento
	esteja associado
	a um imóvel,
	então este botão
	estará
Consultar Débitos	habilitado.
Consultar Debitos	Caso contrário,
	desabilitado.
	Utilize-o para
	consultar os
	débitos do
	imóvel associado
	ao Registro de
	Atendimento.
	Ao ser acionado,
	ativará a tela de
	popup Consultar
	Débitos do
	Imóvel

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este
	botão para
	ativar a opção
	Atualizar
	Registro de
	Atendimento,
	onde você
	poderá efetuar a
	atualização dos
Atualizar	dados do
Atualizat	Registro de
	Atendimento.
	Este botão só
	estará habilitado
	quando a
	situação do
	Registro de
	Atendimento for
	igual a
	Pendente.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este
	botão para
	efetuar a
	reiteração de um
	Registro de
	Atendimento.
	A reiteração
	corresponde a
	uma nova
	demanda para o
	mesmo Registro
	de Atendimento.
	Este botão só
	estará habilitado
	quando a
	situação do
	Registro de
	Atendimento for
	igual a
	Pendente.
	Ao ser clicado, o
	sistema irá
Reiterar	efetuar as
	seguintes
	validações:
	O Registro de
	Atendimento
	não pode estar
	Encerrado, nem
	Bloqueado
	O prazo para
	atendimento já
	deve estar
	expirado
	Não pode haver
	mais de uma
	reiteração em
	um mesmo dia
	A reiteração só
	poderá ser
	realizada pela
	Unidade
	Organizacional
	que registrou o
	ŔA.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este
	botão para
	ativar a opção
	Tramitar
	Registro de
	Atendimento,
	onde você
	poderá transferir
	o Registro de
Toronitor	Atendimento
Tramitar	para outra
	Unidade
	Organizacional. Este botão só
	estará habilitado
	quando a situação do
	Registro de
	Atendimento for
	igual a
	Pendente.
	Utilize este
	botão para
	ativar a opção
	Encerrar
	Registro de
	Atendimento,
	onde você
	poderá efetuar o
	encerramento
Encorror	do Registro de
Encerrar	Atendimento.
	Este botão só
	estará habilitado
	quando a
	situação do
	Registro de
	Atendimento for
	igual a
	Pendente, ou
	Bloqueado.
	Utilize este
	botão para
	ativar a opção
	Reativar
	Registro de
	Atendimento,
	onde você
	poderá efetuar a
	reativação de
Reativar	Registro de
	Atendimento
	encerrado.
	Este botão só
	estará habilitado
	quando a
	situação do
	Registro de
	Atendimento for
	igual a
	Encerrado.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Imprimir	Utilize este botão para solicitar a geração da ficha com os dados do Registro de Atendimento. O sistema irá apresentar uma janela solicitando o formato em que você deseja gerar a ficha. Obs: Caso não visualize a janela, vá para o início da tela. Escolha o formato entre as opções (PDF, RTF, XLS, HTML) e clique no botão Gerar. Clique em Informações - Como Gerar
Gerar OS	Relatório para obter ajuda.  Utilize este botão para ativar a opção Gerar Ordem de Serviço, onde você poderá efetuar a geração de uma Ordem de Serviço para o Registro de Atendimento. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Pendente.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Consultar Solicitantes	Utilize este botão para ativar a opção Consultar Solicitantes do Registro de Atendimento, e obter a relação dos solicitantes. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a
	Pendente, ou Encerrado. Utilize este botão para
Consultar Trâmites	ativar a opção Consultar Trâmites do Registro de Atendimento, e obter o caminho percorrido pelo Registro de Atendimento, entre as Unidades Organizacionais, até o momento. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Pendente, ou Encerrado.
Consultar O.S	Utilize este botão para ativar a opção Consultar Ordens de Serviço do Registro de Atendimento. Este botão só estará habilitado quando a situação do Registro de Atendimento for igual a Pendente, ou Encerrado.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Imprimir Via Cliente	Utilize este botão para solicitar a geração da ficha com os dados do Registro de Atendimento (Via do Cliente). O sistema irá apresentar uma janela solicitando o formato em que você deseja gerar a ficha. Escolha o formato entre as opçoes (PDF, RTF, XLS, HTML) e clique no botão Gerar. Clique em Informações - Como Gerar Relatório para obter a ajuda para a geração
Voltar	de relatório.  Utilize este botão para voltar para a tela anterior.  Filtrar Registro de  Atendimento - Caso tenha sido selecionado apenas um Registro de Atendimento Manter Registro de Atendimento - Caso tenham sido selecionados mais de um Registro de Atendimento de Atendimento de Atendimento selecionados mais de um Registro de Atendimento
Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção	Utilize este botão para consultar a programação de abastecimento.

### Referências

### Manter Tipo de Solicitação com Especificações

#### Inserir Tipo de Solicitação com Especificações

### **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:consultar\_registro\_de\_atendimento&rev=1522179547

Last update: 27/03/2018 19:39

