

Encerrar Registro de Atendimento

Esta funcionalidade faz parte do processo “[Manter Registro de Atendimento](#)”, e pode ser acessada no caminho: [GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento](#).

Esta opção do sistema permite o encerramento de um “[Registro Atendimento](#)”.

Sempre será acionada a partir de outras opções do sistema como, por exemplo, “[Consultar Registro de Atendimento](#)”; e receberá como parâmetro o “[Registro Atendimento](#)”, que será encerrado.

O sistema apresenta um “hyperlink”, denominado “Dados Gerais do Registro de Atendimento”, que ao ser clicado expandirá a tela, apresentando os dados do “[Registro Atendimento](#)”, que será encerrado:

- Número do RA;
- Tipo de Solicitação;
- Especificação;
- Meio de Solicitação;
- Matrícula do Imóvel;
- Data e Hora do Atendimento;
- Data Prevista para o Atendimento;
- Data do Encerramento;
- Motivo do Encerramento;

-
- Cliente Solicitante;
 - Unidade Solicitante;
 - Nome do Solicitante;
-

- Endereço da Ocorrência;
 - Ponto de Referência para o Local de Ocorrência;
 - Bairro do Local de Ocorrência;
 - Área do Bairro do Local de Ocorrência;
 - Localidade, Setor Comercial e Quadra do Local de Ocorrência;
 - Divisão de Esgoto.
-

- Unidade de Atendimento;
- Unidade Atual do Registro de Atendimento.

Ao clicar, novamente, no “hyperlink” o sistema omitirá a consulta aos dados do “[Registro Atendimento](#)”, e assim sucessivamente.

Você deverá informar os dados do “Encerramento” e clicar no botão **Encerrar** para solicitar ao sistema a efetivação do encerramento do “[Registro Atendimento](#)”.

Validações

O sistema efetuará validações em três momentos:

- Antes de solicitar os dados para encerramento do “[Registro Atendimento](#)”;
 - O “[Registro Atendimento](#)” não poderá estar “Encerrado”;
 - Não poderá existir “Ordem de Serviço” não encerrada e programada para o “Registro de Atendimento”;
 - A “Unidade de Lotação” do usuário conectado ao sistema deverá obedecer uma das condições abaixo:
 - Ser igual a “Unidade Atual” do Registro de Atendimento;
 - Correspondar a um dos dois níveis de “Unidade Superior” da “Unidade Atual” do [“Registro Atendimento”](#);
 - Correspondere à “Unidade Central de Atendimento a Cliente”;
 - Ser autorizada a operar com “Tarifa Social”; e o “Tipo da Solicitação” do [“Registro Atendimento”](#) seja referente a “Tarifa Social”;
- Durante o preenchimento dos campos:
 - Veja no item “Preenchimento dos Campos”;
- Após acionar o botão {image:encerrar.jpg};
 - Verificará se os campos obrigatórios foram preenchidos.

Ajustes na funcionalidade "Encerrar Registro de Atendimento

Criado o Meio de Solicitação o tipo “CELULAR”.

Quando do encerramento da RA e o atendimento com sucesso da requisição, caso o Meio de Solicitação seja “CELULAR”, será enviado para o celular do reclamante uma mensagem informando que a solicitação foi atendida.

Caso o e-mail do reclamante tenha sido informado na abertura da RA, será enviada uma avaliação do atendimento para o e-mail informado e, na mensagem enviada para o celular, será acrescentado que foi encaminhada uma avaliação do atendimento para o citado e-mail.

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Registro Atendimento -> Manter Registro de Atendimento

Encerrar Registro de Atendimento

[Ajuda](#)

Dados Gerais do Registro de Atendimento

Para encerrar o registro de atendimento, informe os dados abaixo:

Dados do Encerramento do Registro de Atendimento

Motivo do Encerramento: *

Número do RA de Referência:

Data do Encerramento: * 27/02/2013

Hora do Encerramento: * 17:45

Parecer do Encerramento:

0/400

Voltar **Desfazer** **Cancelar** **Encerrar**

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Motivo do Encerramento(*)	<p>Campo obrigatório - Selecione na lista apresentada ao lado do campo, o motivo do encerramento do “Registro de Atendimento”.</p> <p>Caso o “Motivo do Encerramento” selecionado seja relativo a “Duplicidade”, então o sistema habilitará o campo “Número do RA de Referência, para que você informe o “Registro de Atendimento” de referência.</p> <p>Caso contrário, o campo “Número do RA de Referência” ficará desabilitado.</p>
Número do RA de Referência	<p>Este campo só será habilitado caso o “Motivo do Encerramento” seja relativo a “Duplicidade”. Neste caso, será obrigatório informá-lo. Para isso informe o número do “Registro de Atendimento” de referência e tecle “Enter”, ou clique no botão “Pesquisar” , que fica ao lado do campo, para ativar a opção Pesquisar Registro de Atendimento cadastrados.</p> <p>Após a informação do número do “Registro de Atendimento”, ou da seleção do “Registro de Atendimento” na tela de pesquisa, o sistema apresentará a “Especificação” do “Registro de Atendimento” no campo correspondente.</p> <p>O “Registro de Atendimento” de referência não pode estar na situação de “Encerrado” e deve ser diferente do “Registro de Atendimento” que está sendo encerrado.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão .</p>

Campo	Orientações para Preenchimento
Data do Encerramento(*)	<p>Este campo já vem preenchido com a data corrente, e poderá ser modificado, caso a sua “Unidade de Lotação” corresponda à “Unidade Central de Atendimento ao Cliente”. Caso contrário, não poderá ser modificado. Caso o campo esteja habilitado para modificação, então:</p> <ul style="list-style-type: none">* A data informada deverá ser uma inferior, ou igual à data corrente, e posterior, ou igual à “Data de Atendimento”;* Caso existam “Ordens de Serviço” já encerradas para o “Registro de Atendimento”, então a “Data de Encerramento” deverá ser posterior, ou igual, à maior data de encerramento das “Ordens de Serviço”.* Ao digitar a data, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente.* A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD corresponde ao dia, MM corresponde ao mês e AAAA, ao ano.* O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro.* Caso deseje pesquisar a data num calendário, clique no botão , que fica ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter informações mais detalhadas.
Hora do Encerramento(*)	<p>Este campo já vem preenchido com a hora corrente, e poderá ser modificado, caso a sua “Unidade de Lotação” corresponda à “Unidade Central de Atendimento ao Cliente”. Caso contrário, não poderá ser modificado. Caso o campo esteja habilitado para modificação, então:</p> <ul style="list-style-type: none">* A hora informada deverá ser posterior à hora do atendimento, caso a “Data do Encerramento” seja igual à “Data de Atendimento”.* Caso existam “Ordens de Serviço” já encerradas para o “Registro de Atendimento”, e a “Data de Encerramento” seja igual à maior “Data de Encerramento” das “Ordens de Serviço”, então a “Hora do Encerramento” deverá ser posterior à hora da “Ordem de Serviço” com a maior “Data de Encerramento”.* Ao digitar a hora, você não precisa preocupar-se com o ponto de separação, pois o sistema o coloca automaticamente.* A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH corresponde à hora, e MM corresponde aos minutos.* A hora e os minutos deverão ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos.

1.1.1 Parecer do Encerramento

Informe um parecer para o encerramento do “Registro de Atendimento”, com, no máximo, 400 caracteres.

Este campo será obrigatório, caso a “Especificação” do “Registro de Atendimento” exija parecer no encerramento.

Caso contrário, será opcional.

#info(“Observação: Os campos obrigatórios estão marcados com um asterisco vermelho (*)”)

1.1 Funcionalidade dos botões:

{table} Botão|Descrição da Funcionalidade  Utilize este botão para ativar a funcionalidade “[Pesquisar Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroPesquisar]”.\\Deve ser

utilizado quando você não souber qual é o número do “Registro de Atendimento” de referência a ser informado.\|Ao clicar no botão, o sistema apresentará a respectiva tela de pesquisa.\|Este botão só estará habilitado, caso o “Motivo de Encerramento” seja relativo a “Duplicidade”.  Utilize este botão para limpar as informações relacionadas ao campo “Número do RA de Referência”.

{image:calendario.gif}|Ao acionar este botão, o sistema irá abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário.\|[Clique aqui para obter a ajuda da tela do calendário>AjudaGSAN.calendario].\|Este botão só estará habilitado, caso a sua “Unidade de Lotação” corresponda à “Unidade Central de Atendimento ao Cliente”. {image:voltar.jpg}|Utilize este botão para voltar para a tela anterior: “Consultar Registro de Atendimento”. {image:desfazer.jpg}|Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.

{image:cancelar.jpg}|Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal. {image:encerrar.jpg}|Utilize este botão para solicitar ao sistema a efetivação do encerramento do “Registro de Atendimento”. \|Ao ser acionado o sistema irá efetuar um conjunto de validações para verificar se o encerramento esta sendo realizado corretamente. {table}

1.1 Tela de Sucesso:

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão {image:encerrar.jpg}, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela.

O sistema efetuará o encerramento do “Registro de Atendimento”, e apresentará a mensagem abaixo, quando o encerramento do “Registro de Atendimento” tiver sido realizada com sucesso.

“Registro de Atendimento ~~(código do Registro de Atendimento)~~ encerrado com sucesso.”

O sistema apresentará três opções após o encerramento do “Registro de Atendimento”.

Escolha a opção desejada clicando em algum dos “~~hyperlinks~~” existentes na tela de sucesso:

* Menu Principal |-|-> Para ir para a tela principal do sistema. * Manter Registro de Atendimento |-|-> Para ativar a opção de manutenção de “Registro de Atendimento”. * Voltar |-|-> Para voltar para a tela “[Consultar Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroConsultar]”, posicionada com os dados do “Registro de Atendimento” recentemente atualizado.

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:encerrar_o_registro_de_atendimento&rev=1426880232

Last update: 31/08/2017 01:11

