## **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 sistema a efetivação do encerramento do "Registro Atendimento".

Encerrar

para solicitar ao

### **Validações**

O sistema efetuará validações em três momentos:

- Antes de solicitar os dados para encerramento do "Registro Atendimento";
  - O "Registro Atendimento" n\u00e3o poder\u00e1 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;
    - Corresponder a um dos dois níveis de "Unidade Superior" da "Unidade Atual" do "Registro Atendimento";
    - Corresponder 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.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 16/12/2025 16:27



# **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Motivo do Encerramento(*)	Campo obrigatório - Selecione na lista apresentada ao lado do campo, o motivo do encerramento do "Registro de Atendimento".  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.  Caso contrário, o campo "Número do RA de Referência" ficará desabilitado.
Número do RA de Referência	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.  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. 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.
	Para limpar o campo, clique no botão 🥙 .

Campo	Orientações para Preenchimento
Data do Encerramento(*)	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:  * 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 I, 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(*)	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:  * 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.
Parecer do Encerramento	Informe um parecer para o encerramento do "Registro de Atendimento", com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres. Este campo será obrigatório, caso a "Especificação" do "Registro de Atendimento" exija parecer no encerramento. Caso contrário, será opcional.

#### 1.1 Funcionalidade dos botões:

https://www.gsan.com.br/ Printed on 16/12/2025 16:27

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:

 $https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:encerrar\_o\_registro\_de\_atendimento\&rev=1426880509$ 

Last update: 31/08/2017 01:11

