

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.

Inicialmente, o sistema exibe a tela de filtro, informe os parâmetros que julgar necessários e clique no botão [Filtrar](#):

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

Filtrar Registro de Atendimento

Para filtrar o registro de atendimento, informe os dados abaixo: [Ajuda](#)

Número do RA:

Número do Protocolo:

Número Manual:

RA Reiteradas: a

Matrícula do Imóvel:

Código do Cliente Solicitante:

Login do usuário:

Situação: Todos Pendentes Encerrados
 Sem Local de Ocorrência

Apenas RAs com coordenadas sem logradouro identificado: Sim Não

Tipo de Solicitudão: ALTERACAO CADASTRAL
ALTERACAO DE VENCIMENTO
ANALISE DE CONTA OU CONSUMO
CAIXA DE PROTECAO
CONSUMO FIXO

Especificação:

Perfil do Imóvel: ANTIGO CORPORATIVO
CANCEL/INEXISTENTE
CLIENTE COOPERATIVO
CONISA
ESPECIAL

Motivo de Encerramento: ABASTECIMENTO SUSPENSO
ATUALIZACAO CADASTRAL
ATUALIZAR/EXCLUIR/RECADASTRAR TARIFA SOC
CANC.P/ FIRMA-OUTROS MOTIVOS
CANCELADO POR DECURSO DE PRAZO

Período de Atendimento: a (dd/mm/aaaa)

Período de Encerramento: a (dd/mm/aaaa)

Período de Tramitação: a (dd/mm/aaaa)

Unidade de Atendimento:

Unidade Atual:

Unidade Superior:

Unidade Anterior:

Município:

Bairro:

Área do Bairro:

Logradouro:

Em seguida, será exibida a tela “Manter Registro de Atendimento, conforme modelo abaixo. Clique no hiperlink do campo “Número do RA”, para consultar os dados:

Manter Registro de Atendimento						
Total de Registros de Atendimento encontrados: 16404						Ajuda
Número do RA	Especificação	Data Atendimento	Data Encerramento	Sit.	Perfil do Imóvel	Unidade Atual
2242969	TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADE DE CONTA DE AGUA	05/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2235967	REVISAO NO VALOR DA CONTA	02/06/2014	02/06/2014	Enc	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2240747	REVISAO NO VALOR DA CONTA	04/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2242172	REVISAO NO VALOR DA CONTA	05/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2244695	REVISAO NO VALOR DA CONTA	06/06/2014		Pen	GRANDE CLIENTE	ASSESSORIA JURIDICA
2244768	REVISAO NO VALOR DA CONTA	06/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2244771	REVISAO NO VALOR DA CONTA	06/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2235935	INFORMAÇÃO	02/06/2014	02/06/2014	Enc		OUVIDORIA
2236039	INFORMAÇÃO	02/06/2014	02/06/2014	Enc		OUVIDORIA
2236331	INFORMAÇÃO	02/06/2014	02/06/2014	Enc		OUVIDORIA

[1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [\[Próximos\]](#) [\[1641\]](#)

[Voltar](#) [Filtro](#)



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](#)”.

Consultar Registro de Atendimento

Pesquisar outro Registro de Atendimento

RA Anterior
Próximo RA

Perfil do Imóvel: NORMAL

Dados Gerais do Registro de Atendimento

Número do RA:	2240747	Situação do RA: PENDENTE
Número Manual:	101	
Tipo de Solicitação:	REVISAO DE CONTA	
Especificação:	650 REVISAO NO VALOR DA CONTA	
Tipo de Atendimento:	<input checked="" type="radio"/> on-line <input type="radio"/> manual	
Data do Atendimento:	04/06/2014	
Hora do Atendimento:	11:23	
Tempo de Espera para Atendimento:	às	
Data Prevista:	05/06/2014	
Valor Sugerido:		
Meio de Solicitação:	4 INTERNO	
Unidade de Atendimento:	120	ASSESSORIA JURIDICA
Usuário:	2330	ANDREA FERREIRA GUIMARES
Unidade Atual:	120	ASSESSORIA JURIDICA
Unidade Anterior:	120	ASSESSORIA JURIDICA
Observação:	procedente para impedir a cobrança das faturas de 07/1994 a 05/1996. Colocar em revisao	

Dados do Local da Ocorrência

Matrícula do Imóvel:	1400144	130.001.500.0320.000
Rota:	5	Consultar Débitos
Coordenada Norte:		
Coordenada Leste:		
Município:		
Bairro:		
Área do Bairro:		

Contas Associadas ao Registro de Atendimento

Mes/Ano	Vencimento	Valor Total

Endereço da Ocorrência: VILA PROJETADA 4066 - 17A - PRAIA DO MEIO NATAL RN
59000-000

Ponto de Referência:

Coordenada Norte:

Coordenada Leste:

Município:

Bairro:

Área do Bairro:

Localidade: 130 RIBEIRA

Setor Comercial: 1 SETOR 001 RIBEIRA

Quadra: 500

Divisão de Esgoto:

Local da Ocorrência:

Pavimento da Rua: PARALELEPIPEDO
CIMENTO

Pavimento da Calçada:

Descrição do Local da Ocorrência:

Dados do Solicitante

Anexos

Dados da Última Tramitação

Dados de Reiteração

Dados da Reativação

Dados do Encerramento

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 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;
 - Corresponda a um dos dois níveis de "Unidade Superior" da "Unidade Atual" do "[Registro Atendimento](#)";
 - Corresponda 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 **Encerrar**;
 - 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 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 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 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 Atendimento", ou da seleção do "Registro Atendimento" na tela de pesquisa, o sistema apresentará a "Especificação" do "Registro Atendimento" no campo correspondente.</p> <p>O "Registro Atendimento" de referência não pode estar na situação de "Encerrado" e deve ser diferente do "Registro Atendimento" que está sendo encerrado.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão .</p>

Campo	Orientações para Preenchimento
Data do Encerramento(*)	<p>Campo obrigatório - 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 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>Campo obrigatório - 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.</p> <p>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 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	<p>Informe um parecer para o encerramento do “Registro Atendimento”, com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres.</p> <p>Este campo será obrigatório, caso a “Especificação” do “Registro Atendimento” exija parecer no encerramento. Caso contrário, será opcional.</p>

Tela de Sucesso

Encerrar

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão **Encerrar**, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela.

O sistema efetuará o encerramento do [“Registro Atendimento”](#), e apresentará a mensagem abaixo,

quando o encerramento do “[Registro Atendimento](#)” tiver sido realizada com sucesso.

“[Registro Atendimento](#)” (código do Registro de Atendimento) encerrado com sucesso.”

O sistema apresentará três opções após o encerramento do “[Registro 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 Atendimento](#)”.
- Voltar - Para voltar para a tela “[Consultar Registro de Atendimento](#)”, posicionada com os dados do “[Registro Atendimento](#)” recentemente atualizado.

GSAN -> Atendimento ao PÚBLICO -> Registro Atendimento -> Manter Registro de Atendimento

Sucesso	
 Registro de Atendimento 2260326 encerrado com sucesso!	Manter Registro de Atendimento
Menu Principal	Voltar

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para ativar a funcionalidade “ Pesquisar Registro de Atendimento ”. Deve ser utilizado quando você não souber qual é o número do “ Registro 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”.
	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 a ajuda da tela do calendário. Este botão só estará habilitado, caso a sua “Unidade de Lotação” corresponda à “Unidade Central de Atendimento ao Cliente”.
Voltar	Utilize este botão para 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.
Encerrar	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 está sendo realizado corretamente.

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:encerrar_o_registro_de_atendimento&rev=1426883905

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

