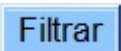


# Encerrar Registro de Atendimento

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 :



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

### Filtrar Registro de Atendimento

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





Número do RA:	<input type="text"/>
Número do Protocolo:	<input type="text"/>
Número Manual:	<input type="text"/>
RA Reiteradas:	<input type="text"/> a <input type="text"/>
Matrícula do Imóvel:	<input type="text"/> 
Código do Cliente Solicitante:	<input type="text"/> 
Login do usuário:	<input type="text"/> 
Situação:	<input checked="" type="radio"/> Todos <input type="radio"/> Pendentes <input type="radio"/> Encerrados <input type="radio"/> Sem Local de Ocorrência
Apenas RAs com coordenadas sem logradouro identificado:	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não




Tipo de Solicitação:	ALTERACAO CADASTRAL ALTERACAO DE VENCIMENTO ANALISE DE CONTA OU CONSUMO CAIXA DE PROTECAO CONSUMO FIXO
Especificação:	<input type="text"/>

Perfil do Imóvel:	ANTIGO CORPORATIVO CANCEL/INEXISTENTE CLIENTE COORPORATIVO 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:	<input type="text"/> a <input type="text"/> (dd/mm/aaaa)
Período de Encerramento:	<input type="text"/> a <input type="text"/> (dd/mm/aaaa)
Período de Tramitação:	<input type="text"/> a <input type="text"/> (dd/mm/aaaa)

Unidade de Atendimento:	<input type="text"/> 
Unidade Atual:	<input type="text"/> 
Unidade Superior:	<input type="text"/> 
Unidade Anterior:	<input type="text"/> 

Município:	<input type="text"/> 
Bairro:	<input type="text"/> 
Área do Bairro:	<input type="text"/>
Logradouro:	<input type="text"/> 


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:

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

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

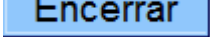
- Número do RA;
- Tipo de Solicitação;
- Especificação;
- Meio de Solicitação;
- Matrícula do Imóvel;
- Data e Hora do Atendimento;
- Data Prevista para o Atendimento;
- Data do Encerramento;
- Motivo do Encerramento;

- 
- 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.

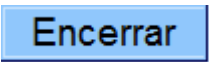
Você deverá informar os dados do “Encerramento” e clicar no botão  para solicitar ao sistema a efetivação do encerramento do “[Registro Atendimento](#)”.



Consultar Registro de Atendimento		
Pesquisar outro Registro de Atendimento		
Número do RA:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Pesquisar"/>
<input type="button" value="RA Anterior"/> <input type="button" value="Próximo RA"/>		
Perfil do Imóvel: NORMAL		
Dados Gerais do Registro de Atendimento		
Número do RA:	2240747	Situação do RA: PENDENTE
Número Manual:	<input type="text"/>	
Tipo de Solicitação:	101	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:	<input type="text"/> às <input type="text"/>	
Data Prevista:	05/06/2014	
Valor Sugerido:	<input type="text"/>	
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 <input type="button" value="Consultar Débitos"/>
Rota:	5	Sequencial Rota: 3081
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: <input type="text"/>		
Coordenada Norte: <input type="text"/>		
Coordenada Leste: <input type="text"/>		
Município: <input type="text"/>		
Bairro: <input type="text"/>		
Área do Bairro: <input type="text"/>		
Localidade:	130	RIBEIRA
Setor Comercial:	1	SETOR 001 RIBEIRA
Quadra:	500	
Divisão de Esgoto:	<input type="text"/>	
Local da Ocorrência: <input type="text"/>		
Pavimento da Rua:	PARALELEPIPEDO CIMENTO	Pavimento da Calçada: <input type="text"/>
Descrição do Local da Ocorrência: <input type="text"/>		
Dados do Solicitante		
Anexos		
Dados da Última Tramitação		
Dados de Reiteração		
Dados da Reativação		
Dados do Encerramento		
<input type="button" value="Atualizar"/>	<input type="button" value="Reiterar"/>	<input type="button" value="Tramitar"/>
<input type="button" value="Encerrar"/>	<input type="button" value="Reativar"/>	<input type="button" value="Imprimir"/>
<input type="button" value="Gerar O.S."/>	<input type="button" value="Consultar Solicitantes"/>	<input type="button" value="Consultar Trâmites"/>
<input type="button" value="Consultar O.S."/>	<input type="button" value="Imprimir Via Cliente"/>	<input type="button" value="Voltar"/>

## 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;
    - 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 ;
  - 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 Público -> 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

## Encerrar Registro de Atendimento

[Ajuda](#)

### Dados Gerais do Registro de Atendimento

Número do RA: 2242969  
Tipo de Solicitação: 1 ALTERACAO CADASTRAL  
Especificação: 560 TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADE DE CONT  
Meio de Solicitação: INTERNO  
Matrícula do Imóvel: 1400144 130.001.500.0320.000  
Data e Hora do Atendimento: 05/06/2014 16:16:00  
Data Prevista: 06/06/2014  
Data da Encerramento:  
Motivo do Encerramento:

Cliente Solicitante: 1400144 SEVERINA FCA DE LIMA  
Unidade Solicitante:  
Nome do Solicitante:

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

Ponto de Referência:

Bairro:

Área do Bairro:

Local/Setor/Quadra: 130 / 59 / 1137

Divisão de Esgoto:

Unidade de Atendimento: 120 ASSESSORIA JURIDICA

Unidade Atual: 120 ASSESSORIA JURIDICA

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: \* 20/03/2015

Hora do Encerramento: \* 17:51




Parecer do Encerramento:

0/400

[Voltar](#) [Desfazer](#) [Cancelar](#)

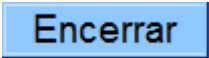
[Encerrar](#)

# 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 "<a href="#">Registro Atendimento</a>".</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 "<a href="#">Registro Atendimento</a>" 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 "<a href="#">Registro Atendimento</a>" de referência e tecle "Enter", ou clique no botão "Pesquisar" , que fica ao lado do campo, para ativar a opção <a href="#">Pesquisar Registro de Atendimento</a> cadastrados.</p> <p>Após a informação do número do "<a href="#">Registro Atendimento</a>", ou da seleção do "<a href="#">Registro Atendimento</a>" na tela de pesquisa, o sistema apresentará a "Especificação" do "<a href="#">Registro Atendimento</a>" no campo correspondente.</p> <p>O "<a href="#">Registro Atendimento</a>" de referência não pode estar na situação de "Encerrado" e deve ser diferente do "<a href="#">Registro Atendimento</a>" que está sendo encerrado.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão .</p>
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"> <li>* A data informada deverá ser uma inferior, ou igual à data corrente, e posterior, ou igual à "Data de Atendimento";</li> <li>* Caso existam "Ordens de Serviço" já encerradas para o "<a href="#">Registro Atendimento</a>", então a "Data de Encerramento" deverá ser posterior, ou igual, à maior data de encerramento das "Ordens de Serviço".</li> <li>* Ao digitar a data, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente.</li> <li>* A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD corresponde ao dia, MM corresponde ao mês e AAAA, ao ano.</li> <li>* O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro.</li> <li>* 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 <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a> para obter informações mais detalhadas.</li> </ul>

Campo	Orientações para Preenchimento
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"><li>* A hora informada deverá ser posterior à hora do atendimento, caso a "Data do Encerramento" seja igual à "Data de Atendimento".</li><li>* Caso existam "Ordens de Serviço" já encerradas para o "<a href="#">Registro Atendimento</a>", 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".</li><li>* Ao digitar a hora, você não precisa preocupar-se com o ponto de separação, pois o sistema o coloca automaticamente.</li><li>* A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH corresponde à hora, e MM corresponde aos minutos.</li><li>* A hora e os minutos deverão ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos.</li></ul>
Parecer do Encerramento	<p>Informe um parecer para o encerramento do "<a href="#">Registro Atendimento</a>", com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres.</p> <p>Este campo será obrigatório, caso a "Especificação" do "<a href="#">Registro Atendimento</a>" exija parecer no encerramento. Caso contrário, será opcional.</p>

## Tela de Sucesso

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão , 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.





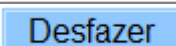
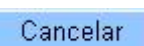
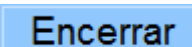
Gsan -> Atendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Manter Registro de Atendimento

**Sucesso**

 Registro de Atendimento 2260326 encerrado com sucesso!

[Menu Principal](#) [Manter Registro de Atendimento](#)  
[Voltar](#)

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para ativar a funcionalidade “ <a href="#">Pesquisar Registro de Atendimento</a> ”. Deve ser utilizado quando você não souber qual é o número do “ <a href="#">Registro Atendimento</a> ” 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 <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a> 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”.
	Utilize este botão para voltar para a tela anterior: “ <a href="#">Consultar Registro de Atendimento</a> ”.
	Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.
	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
	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.

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=1426885357](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:encerrar_o_registro_de_atendimento&rev=1426885357)

Last update: 31/08/2017 01:11

