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 Publico -> Reg	istro Atendimento ->	Manter Registro de At	endimento	
Filtrar Registro de Atendi	mento				
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:					
maniodia de inioven			8		
Código do Cliente Solicitante:			₩.		
			G		
Login do usuário:			~		
			8		
Situação:	Todos Pendentes				
Apenas RAs com	Sem Local de Ocorrência				
coordenadas sem	O Sim O Não				
logradouro identificado:					
	ALTERACAO CADASTRA	ΔI	<u>^</u>		
Tipo de Solicitação:	ALTERAÇÃO DE VENCII				
ripo de solicitação.	ANALISE DE CONTA OU	CONSUMO			
	CAIXA DE PROTECAO CONSUMO FIXO		-		
	CONCOMICTIXO				
F					
Especificação:					
	ANTIGO CORPORATIVO				
Destil de les forels	CANCEL/INEXISTENTE	,			
Perfil do Imóvel:	CLIENTE COORPORATI	VO			
	CONISA ESPECIAL		•		
	LOFECIAL				
	ABASTECIMENTO SUSF				
Motivo de Encerramento:	ATUALIZACAO CADAST ATUALIZAR/EXCLUIR/R		TABLEA SOC		
	CANC.P/ FIRMA-OUTRO		TARITA 300		
	CANCELADO POR DEC	URSO DE PRAZ	<u>*</u>		
Período de Atendimento:	a		(dd/mm/aaaa)		
Período de Encerramento:	■ a		(dd/mm/aaaa)		
Período de Tramitação:	■ a		(dd/mm/aaaa)		
	<u> </u>				
Unidade de Atendimento:			8		
			9		
Unidade Atual:			~		
			8		
Unidada Succeiore	₽				
Unidade Superior:			8		
	· ·		_		
Unidade Anterior:			~		
			8		
Município					
Município:			8		
Bairro:			8		
Área de Bairre			•		
Área do Bairro:		▼			
Logradouro:					
_			8		
Limpar Cancelar				Filtrar	
Limpar Cancelar				rittal	

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:

Total de Registros de Atendimento encontrados: 16404 <u>Ajuda</u>						
Número do RA	Especificação	Data Atendimento	Data Encerramento	Sit.	Perfil do Imóvel	Unidade Atual
	TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADE DE CONTA DE AGUA	05/06/2014		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
2235967	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		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
2226221	INFORMAÇÃO	02/06/2014	02/06/2014	Enc		OUVIDORIA

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;

Printed on 16/12/2025 11:34 https://www.gsan.com.br/

- 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.

Consultar Registro de Atendimento					
Pesquisar outro Registro de Atendimento					
Número do RA: Pesquisar					
			·	RA Anterior Próximo RA	
Perfil do Imóvel: NORI	MAL			`	
			Desirates de Atrondico		
			Registro de Atendime		
Número do RA:		2240747	Situação do RA	: PENDENTE	
Número Manual:					
Tipo de Solicitação:		101	CONTA		
		REVISAO DE	CONTA		
Especificação:		650 DEVISAG NO	VALOR DA CONTA		
Tipo de Atendimento					
		on-line	manual —		
Data do Atendimento		04/06/2014 11:23			
Hora do Atendimento		11:23			
Tempo de Espera par Atendimento:	ra	às			
Data Prevista:		05/06/2014			
Valor Cunorido					
Valor Sugerido:					
Meio de Solicitação:		4			
		INTERNO			
Unidade de Atendime			ESSORIA JURIDIC		
Usuário:			REA FERREIRA GL		
Unidade Atual:		120 ASS	ESSORIA JURIDIC	A	
Unidade Anterior:		120 ASS	ESSORIA JURIDIC	A	
Observação:				branca das faturas 🌲	
,		de 07/1994 a	05/1996. Coloca	r em revisao //	
		Dados do L	ocal da Ocorrência		
Matrícula do Imóvel:	1400144	130.001.5	500.0320.000	Consultar Débitos	
Rota: 5 Sequencial Rota: 3081					
Contas Associadas ao Registro de Atendimento					
	Conta	as Associadas	ao Registro de Atendi	imento	
Mes/Ano	Conta		ao Registro de Atendi encimento	imento Valor Total	
		Ve	encimento	Valor Total	
Endereço da	VILA PRO	OJETADA 4066	_	Valor Total	
Endereço da Ocorrência:		OJETADA 4066	encimento	Valor Total	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência:	VILA PRO	OJETADA 4066	encimento	Valor Total	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte:	VILA PRO	OJETADA 4066	encimento	Valor Total	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste:	VILA PRO	OJETADA 4066	encimento	Valor Total	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município:	VILA PRO	OJETADA 4066	encimento	Valor Total	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro:	VILA PRO	OJETADA 4066	encimento	Valor Total	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município:	VILA PRO	OJETADA 4066	encimento	Valor Total	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro:	VILA PR0 59000-00	VO DJETADA 4066 90	encimento	Valor Total	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro:	VILA PR(59000-00	OJETADA 4066	encimento - 17A - PRAIA DO	Valor Total	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial:	VILA PR(59000-06	DJETADA 4066	encimento - 17A - PRAIA DO	Valor Total	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra:	VILA PR(59000-00	DJETADA 4066	encimento - 17A - PRAIA DO	Valor Total	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial:	VILA PR(59000-06	DJETADA 4066	encimento - 17A - PRAIA DO	Valor Total	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra:	VILA PR(59000-06	DJETADA 4066	encimento - 17A - PRAIA DO	Valor Total	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto: Local da Ocorrência:	VILA PRO 59000-00	DJETADA 4066 20 RIBEIRA SETOR 001 F	- 17A - PRAIA DO	Valor Total MEIO NATAL RN //	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto:	VILA PRO 59000-00	DJETADA 4066 20 RIBEIRA SETOR 001 F	encimento - 17A - PRAIA DO	Valor Total MEIO NATAL RN //	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto: Local da Ocorrência:	VILA PR6 59000-06 130 1 500	DJETADA 4066 20 RIBEIRA SETOR 001 F	- 17A - PRAIA DO	Valor Total MEIO NATAL RN //	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto: Local da Ocorrência: Pavimento da Rua: Descrição do Local	VILA PR6 59000-06 130 1 500	DJETADA 4066 20 RIBEIRA SETOR 001 F	- 17A - PRAIA DO	Valor Total MEIO NATAL RN //	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto: Local da Ocorrência: Pavimento da Rua:	VILA PR6 59000-06 130 1 500	DJETADA 4066 20 RIBEIRA SETOR 001 F	- 17A - PRAIA DO	Valor Total MEIO NATAL RN //	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto: Local da Ocorrência: Pavimento da Rua: Descrição do Local	VILA PR6 59000-06 130 1 500	DJETADA 4066 20 RIBEIRA SETOR 001 R	- 17A - PRAIA DO	Valor Total MEIO NATAL RN //	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto: Local da Ocorrência: Pavimento da Rua: Descrição do Local	VILA PR6 59000-06 130 1 500	RIBEIRA SETOR 001 F	- 17A - PRAIA DO	Valor Total MEIO NATAL RN //	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto: Local da Ocorrência: Pavimento da Rua: Descrição do Local	VILA PR6 59000-06 130 1 500	RIBEIRA SETOR 001 F	Pavimento da Co	Valor Total MEIO NATAL RN //	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto: Local da Ocorrência: Pavimento da Rua: Descrição do Local	VILA PR6 59000-06 130 1 500	RIBEIRA SETOR 001 F Dados Dados da	encimento - 17A - PRAIA DO RIBEIRA Pavimento da Ca do Solicitante Anexos Última Tramitação	Valor Total MEIO NATAL RN //	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto: Local da Ocorrência: Pavimento da Rua: Descrição do Local	VILA PR6 59000-06 130 1 500	DIETADA 4066	Pavimento da Calabara do Solicitante Anexos Última Tramitação de Reiteração	Valor Total MEIO NATAL RN //	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto: Local da Ocorrência: Pavimento da Rua: Descrição do Local	VILA PR6 59000-06 130 1 500	Dados Dados Dados Dados Dados Dados	Pavimento da Ca Pavimento da Ca do Solicitante Anexos Última Tramitação de Reiteração da Reativação	Valor Total MEIO NATAL RN //	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto: Local da Ocorrência: Pavimento da Rua: Descrição do Local	VILA PR6 59000-06 130 1 500	Dados Dados Dados Dados Dados Dados	Pavimento da Calabara do Solicitante Anexos Última Tramitação de Reiteração	Valor Total MEIO NATAL RN //	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto: Local da Ocorrência: Pavimento da Rua: Descrição do Local	VILA PRO 59000-00 130 1 500 PARALEI CIMENTO	RIBEIRA SETOR 001 F Dados Dados da Dados dos Dados dos Dados dos	Pavimento da Ca Pavimento da Ca do Solicitante Anexos Última Tramitação de Reiteração da Reativação	Valor Total MEIO NATAL RN //	
Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste: Município: Bairro: Área do Bairro: Localidade: Setor Comercial: Quadra: Divisão de Esgoto: Local da Ocorrência: Pavimento da Rua: Descrição do Local da Ocorrência:	VILA PRO 59000-00 130 1 500 PARALEI CIMENTO	Dados da Dados do Encerrar	Pavimento da Constituta do Solicitante Anexos Última Tramitação de Reiteração da Reativação o Encerramento Reativar	Valor Total MEIO NATAL RN //	

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 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
 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.



Você deverá informar os dados do "Encerramento" e clicar no botão sistema a efetivação do encerramento do "Registro Atendimento".

 $\label{localization} \begin{array}{l} \text{upuate:} \\ 31/08/2017 \end{array} \\ \text{ajuda:encerrar_o_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:encerrar_o_registro_de_atendimento\&rev=1426885419 \end{array}$



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 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 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 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 Atendimento", ou da seleção do "Registro Atendimento" na tela de pesquisa, o sistema apresentará a "Especificação" do "Registro Atendimento" no campo correspondente. O "Registro Atendimento" de referência não pode estar na situação de "Encerrado" e deve ser diferente do "Registro Atendimento" que está sendo encerrado. Para limpar o campo, clique no botão .
Data do Encerramento(*)	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: * 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 ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter informações mais detalhadas.

Campo	Orientações para Preenchimento
Hora do Encerramento(*)	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. 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 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 Atendimento", com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres. Este campo será obrigatório, caso a "Especificação" do "Registro Atendimento" exija parecer no encerramento. Caso contrário, será opcional.

Tela de Sucesso

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão 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



Registro de Atendimento 2260326 encerrado com

Menu Principal

Manter Registro de Atendimento 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".
8	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 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=1426885419

Last update: 31/08/2017 01:11

