



Encerrar Registro de Atendimento

Esta opção do sistema permite o encerramento de um **Registro Atendimento**. Sempre é acionada a partir de outras funcionalidades do sistema como, por exemplo, **Consultar Registro de Atendimento**; e recebe como parâmetro o **Registro Atendimento**, que será encerrado:

Observação

Informamos que os dados exibidos na tela e no relatório a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

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: * 25/09/2018

Hora do Encerramento: * 10:20

Parecer do Encerramento:

0/400

Voltar Desfazer Cancelar Encerrar

Versão: Corretiva (Batch) 12/09/2018 - 16:44:09

Acima, o sistema apresenta um *link*, denominado **Dados Gerais do Registro de Atendimento** que, ao ser clicado, expande a tela, apresentando os dados do **Registro Atendimento** que será encerrado:

Ao clicar, novamente, no *link*, o sistema omite a consulta aos dados do **Registro Atendimento**, e assim sucessivamente.

Informe os dados do Encerramento e clique no botão **Encerrar** para solicitar ao sistema a efetivação do encerramento do **Registro Atendimento**.

Validações

O sistema efetua validações em três momentos:

1.
Antes de solicitar os dados para encerramento do Registro de Atendimento:
 1.
O **Registro Atendimento** não pode estar Encerrado;
 2.
Não pode existir Ordem de Serviço não encerrada e programada para o **Registro Atendimento**;
 3.
A Unidade de Lotação do usuário conectado ao sistema deve obedecer uma das condições abaixo:
 1.
Ser igual a Unidade Atual do **Registro Atendimento**;
 2.
Corresponder a um dos dois níveis de Unidade Superior da Unidade Atual do **Registro Atendimento**;
 3.
Corresponder à Unidade Central de Atendimento a Cliente;
 4.
Ser autorizada a operar com Tarifa Social; e o Tipo da Solicitação do **Registro Atendimento** seja referente a Tarifa Social;
2.
Durante o preenchimento dos campos:
 1.
Veja no item Preenchimento dos Campos;
 2.
Após acionar o botão **Encerrar** \;
 1.
Verificar 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, é 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, é enviada uma avaliação do atendimento para o e-mail informado e, na mensagem enviada para o celular, é acrescentado que foi encaminhada uma avaliação do atendimento para o citado e-mail.

Preenchimento dos campos

Botão	Descrição da Funcionalidade
Motivo do Encerramento	<p>Campo obrigatório. Selecione na lista apresentada ao lado do campo, o motivo do encerramento do Registro Atendimento.</p> <p>Regra associada: Caso o Motivo do Encerramento selecionado seja relativo à <i>Duplicidade</i>, o sistema habilita 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 fica desabilitado.</p> <p>Caso o Motivo do Encerramento não seja correspondente à execução, o sistema encerra as ordens de serviço em aberto para o registro de atendimento, passando as ordens de serviço em aberto para o registro de atendimento, o registro de atendimento que está sendo encerrado e o motivo de encerramento selecionado.</p>
Número do RA de Referência	<p>Regra associada: Campo habilitado caso o Motivo do Encerramento seja relativo à <i>Duplicidade</i>. Neste caso, é obrigatório informá-lo. Para isso, informe o número do Registro Atendimento de referência e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo, para ativar a opção de 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 apresenta a Especificação do Registro Atendimento no campo correspondente.</p> <p>O Registro Atendimento de referência não pode estar na situação de <i>Encerrado</i> e deve ser diferente do Registro Atendimento que está sendo encerrado.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Data do Encerramento	<p>Campo obrigatório. Regra associada: Campo já preenchido com a data corrente, podendo ser modificado, caso a sua <i>Unidade de Lotação</i> corresponda à <i>Unidade Central de Atendimento ao Cliente</i>. Caso contrário, não pode ser modificado.</p> <p>Caso o campo esteja habilitado para modificação, então:</p> <p>A data informada deve ser uma inferior, ou igual à data corrente, e posterior, ou igual à Data de Atendimento;</p> <p>Caso existam Ordens de Serviço já encerradas para o Registro Atendimento, então a Data de Encerramento deve ser posterior, ou igual, à maior data de encerramento das Ordens de Serviço.</p> <p>Ao digitar a data, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente.</p> <p>A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD corresponde ao dia, MM corresponde ao mês e AAAA, ao ano.</p> <p>O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro.</p> <p>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.</p>

Botão	Descrição da Funcionalidade
Hora do Encerramento	<p>Campo obrigatório. Regra associada: Campo já preenchido com a hora corrente, podendo ser modificado, caso a sua <i>Unidade de Lotação</i> corresponda à <i>Unidade Central</i> de Atendimento ao Cliente. Caso contrário, não pode ser modificado.</p> <p>Caso o campo esteja habilitado para modificação, então: A hora informada deve ser posterior à hora do atendimento, caso a Data do Encerramento seja igual à Data de Atendimento.</p> <p>Caso existam Ordens de Serviço já encerradas para o Registro Atendimento, e a Data de Encerramento seja igual a maior Data de Encerramento das Ordens de Serviço, então a Hora do Encerramento deve ser posterior à hora da Ordem de Serviço com a maior Data de Encerramento.</p> <p>Ao digitar a hora, você não precisa preocupar-se com o ponto de separação, pois o sistema o coloca automaticamente.</p> <p>A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH corresponde à hora, e MM corresponde aos minutos.</p> <p>A hora e os minutos deverão ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos.</p>
Parecer do Encerramento	<p>Informe um parecer para o encerramento do Registro Atendimento, com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres.</p> <p>Regra associada: Campo é obrigatório caso a Especificação do Registro Atendimento exija parecer no encerramento. Caso contrário, opcional.</p>

Tela de Sucesso

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

O sistema efetua o encerramento do **Registro Atendimento**, e apresenta a tela abaixo, quando o encerramento do **Registro Atendimento** tiver sido realizada com sucesso.



O sistema apresenta três opções após o encerramento do **Registro Atendimento**. Escolha a opção desejada clicando em algum dos *links* 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.

Funcionalidade dos botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize o botão para ativar a funcionalidade Pesquisar Registro de Atendimento . 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 apresenta a respectiva tela de pesquisa. Botão habilitado caso o Motivo de Encerramento seja relativo à Duplicidade.
	Utilize o botão para limpar as informações relacionadas ao campo Número do RA de Referência.
	Ao acionar o botão, o sistema abre 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. Botão habilitado caso a sua Unidade de Lotação corresponda à Unidade Central de Atendimento ao Cliente.
Voltar	Utilize o botão para voltar para a tela anterior: Consultar Registro de Atendimento .
Desfazer	Utilize o botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.
Cancelar	Utilize o botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
Encerrar	Utilize o botão para solicitar ao sistema a efetivação do encerramento do Registro de Atendimento. Ao ser acionado, o sistema efetua um conjunto de validações para verificar se o encerramento está sendo realizado corretamente.

Referências

[Encerrar Registro de Atendimento](#)

Termos Principais

[Registro Atendimento](#)

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_registro_de_atendimento



Last update: **25/09/2018 13:59**