

Encerrar 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 **Encerrar** para solicitar ao sistema a efetivação do encerramento do “[Registro Atendimento](#)”.

Validações

O sistema efetuará validações em três momentos:

- Antes de solicitar os dados para encerramento do “Registro de 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 Atendimento](#)”;
 - Correspondar a um dos dois níveis de “Unidade Superior” da “Unidade Atual” do “[Registro Atendimento](#)”;
 - Correspondar 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.

{image:Atend-EncerrarRegAtendimento.png}

1.1 Preenchimento dos campos

1.1.1 Motivo do Encerramento(*)

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.

1.1.1 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” {image:pesquisa.gif}, que fica ao lado do campo, para ativar a opção de [pesquisa de “Registros de Atendimento”>AjudaGSAN.atendimentoRegistroPesquisar] 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 {image:limparcampo.gif}.

1.1.1 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 {image:calendario.gif}, que fica ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário. * [Clique aqui para obter informações mais detalhadas sobre a tela do calendário>AjudaGSAN.calendario].

1.1.1 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.

1.1.1 Parecer do Encerramento

Informe um parecer para o encerramento do “Registro de Atendimento”, com, no máximo, 400 caracteres.

Este campo será obrigatório, caso a “Especificação” do “Registro de Atendimento” exija parecer no encerramento.

Caso contrário, será opcional.

#info(“Observação: Os campos obrigatórios estão marcados com um asterisco vermelho (*)”)

1.1 Funcionalidade dos botões:

{table} Botão|Descrição da Funcionalidade {image:pesquisa.gif}|Utilize este botão para ativar a funcionalidade “[Pesquisar Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroPesquisar]”.\\|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 apresentará a respectiva tela de pesquisa.\\|Este botão só estará habilitado, caso o “Motivo de Encerramento” seja relativo a “Duplicidade”. {image:limparcampo.gif}|Utilize este botão para limpar as informações relacionadas ao campo “Número do RA de Referência”. {image:calendario.gif}|Ao acionar este botão, o sistema irá abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário.\\|[Clique aqui para obter a ajuda da tela do 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 está 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.

1.1 Tópicos Relacionados:

* [Atendimento ao Público>AjudaGSAN.atendimento] **[Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistro]** * [Inserir Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirAbaDadosGerais] * **[Manter Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroManter]** * [Pesquisar Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroPesquisar] *** [Consultar Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroConsultar] * [Pesquisar Data no Calendário>AjudaGSAN.calendario] * [Layout padrão das telas do sistema>AjudaGSAN.layoutTelaSistema]

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&rev=1426708394

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

