



# 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:

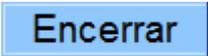
- Número do RA
- Tipo de Solicitação
- Especificação
- Meio de Solicitação
- Matrícula do Imóvel
- Data e Hora do Atendimento
- Data Prevista para o Atendimento
- Data do Encerramento
- Motivo do Encerramento

- 
- 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

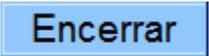
- 
- Unidade de Atendimento
  - Unidade Atual do Registro de Atendimento

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  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](#)”;
    - 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 Publico -> 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**

## 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>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 tecla "Enter", ou clique no botão "Pesquisar" , que fica ao lado do campo, para ativar a opção de <a href="#">Pesquisar Registro de Atendimento</a> 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  ao lado do campo em exibição.</p>

Botão	Descrição da Funcionalidade
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.</p> <p>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>
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.

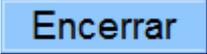
““[Registro Atendimento](#)” (código do [Registro Atendimento](#)) encerrado com sucesso.”

O sistema apresentará três opções após o encerramento do “[Registro Atendimento](#)”.

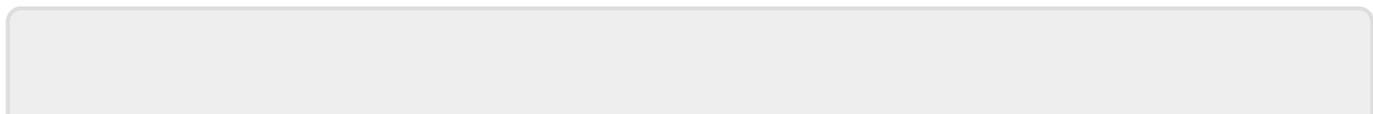
Escolha a opção desejada clicando em algum dos “hyperlinks” existentes na tela de sucesso:

- 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.

## 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 “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”.
	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



Last  
update:  
31/08/2017 ajuda:encerrar\_registro\_de\_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:encerrar\_registro\_de\_atendimento&rev=1428354370  
01:11

---

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=1428354370](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:encerrar_registro_de_atendimento&rev=1428354370)

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

