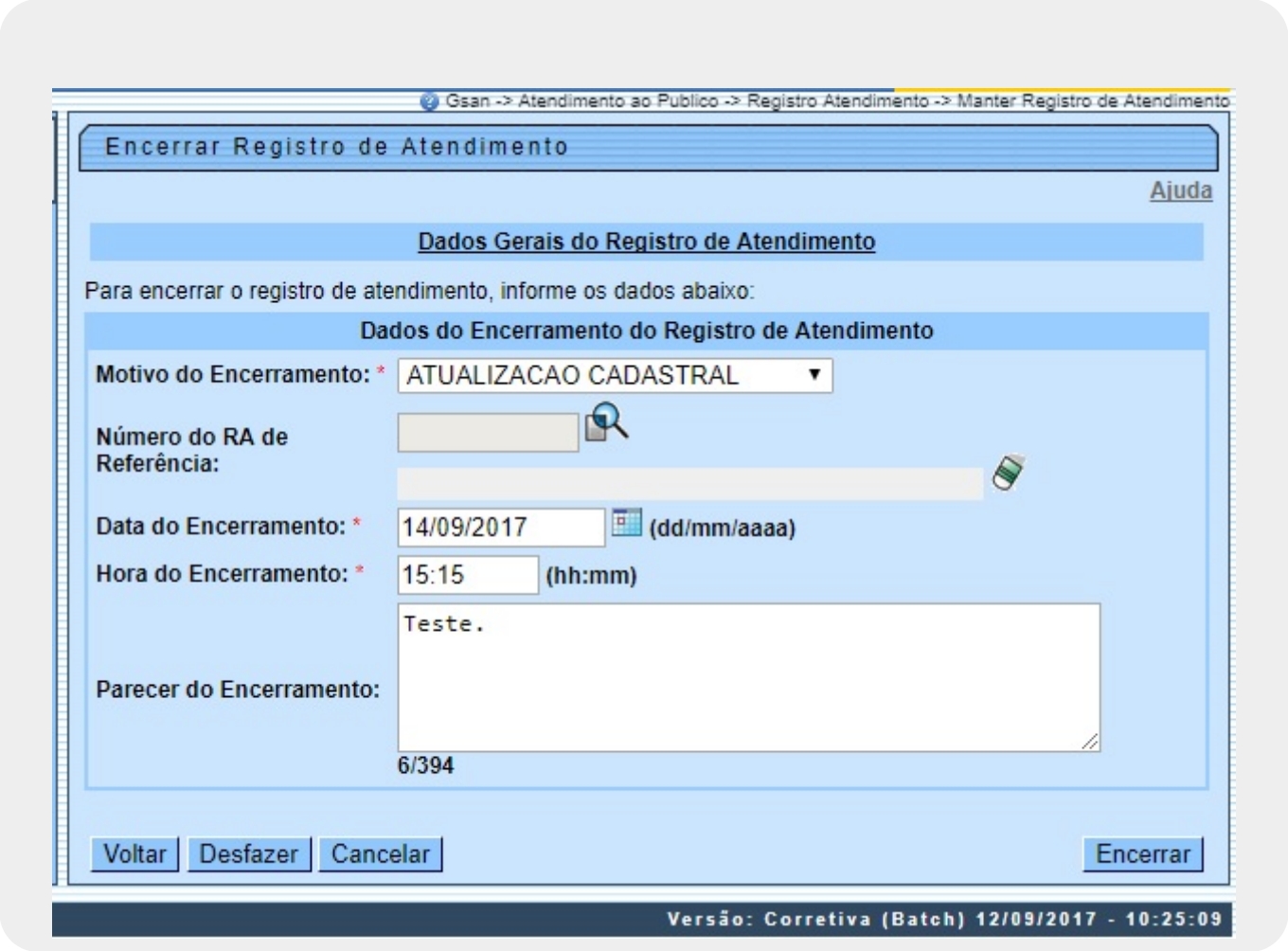
Encerrar Registro de Atendimento

Esta opção do sistema permite o encerramento de um **Registro Atendimento**. Sempre será acionada a partir de outras funcionalidades do sistema como, por exemplo, **Consultar Registro de Atendimento**; e receberá 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.



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:

- 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 *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 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 Encerrar;
  - 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, 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.

Preenchimento dos campos

Botão	Descrição da Funcionalidade
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.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Número do RA de Referência	Este campo só será habilitado caso o Motivo do Encerramento seja relativo à Duplicidade. Neste caso, será 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. 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 ao lado do campo em exibição.
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 , que fica ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário. Clique em **Pesquisar Data - Calendário** para obter informações mais detalhadas.
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 a 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 Encerrar, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela.

O sistema efetua o encerramento do **Registro Atendimento**, e apresenta 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 *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 este 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 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 **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.

Referências

Consultar 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&rev=1505413731

Last update: **14/09/2017 18:28**