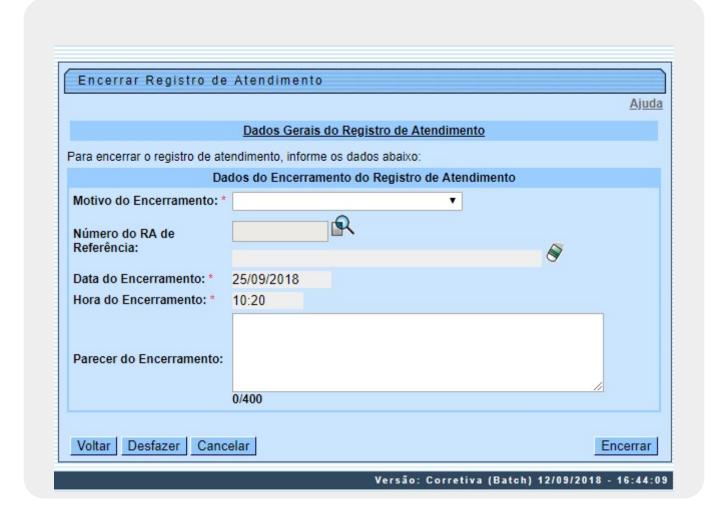


# **Encerrar Registro de Atendimento**

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.



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:

Encerrar Registro de	Atenunni	into		Air
		2 2		<u>Aju</u>
			Registro de Atendimento	
Número do RA:	1438246			
Tipo de Solicitação:	701	AFER		
Especificação:			ICAO DE HIDROMETRO	
Meio de Solicitação:	BALCAO			
Matrícula do Imóvel: Data e Hora do	246602 31/08/20		01.104.1108.0001.221 17:31:00	
Atendimento: Data Prevista:				
Data Prevista: Data da Encerramento:	30/10/20	18		
Motivo do Encerramento:				
Cliente Solicitante:				
Unidade Solicitante:	50660	SETO	R DE REDE E LIGAÇÃO DE ESGOT	го
Nome do Solicitante:		02.0		
Endereço da Ocorrência:			SAYDEL FOGACA Q.B7	
Ponto de Referência:	L. ·	PIAZZA	DI ROMA II SOROCABA SP	11
Bairro:				
Área do Bairro:				
Local/Setor/Quadra:	1	12	1202	
Divisão de Esgoto:		/3	/ 392	
Divisão de Esgoto.				
Unidade de Atendimento:	50660	SETO	R DE REDE E LIGAÇÃO DE ESGOT	го
Unidade Atual:	50660	SETO	R DE REDE E LIGAÇÃO DE ESGOT	ГО
ara anageror a ragistra da ata	ndimente in	forme o	a dadaa ahaiya:	
ara encerrar o registro de ate			nto do Registro de Atendimento	
Motivo do Encerramento: *	uos do Enc	erranie		
MIOUVO UO EIICEITAINENIO: "		ور	•	
Número do RA de			K	
Referência:			8	7
Data do Encerramento: *	25/09/201	8		
Hora do Encerramento: *	10:20			
Parecer do Encerramento:				
				//
	0/400			
Voltar Desfazer Canc	-1			Encerra

https://www.gsan.com.br/ Printed on 16/12/2025 18:38

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;

0

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 <b>Registro Atendimento</b> .  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 <b>Registro Atendimento</b> 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 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 <b>Registro Atendimento</b> , 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 H, que fica ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário. Clique em <b>Pesquisar Data - Calendário</b> 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.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 16/12/2025 18:38

Botão	Descrição da Funcionalidade	
	Informe um parecer para o encerramento do <b>Registro Atendimento</b> , com, no	
Parecer do	máximo, 400 (quatrocentos) caracteres.	
Encerramento	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 tela abaixo, quando o encerramento do **Registro Atendimento** tiver sido realizada 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
<u>Q</u>	Utilize este botão para ativar a funcionalidade <b>Pesquisar Registro de Atendimento</b> . 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.
8	Utilize este botão para limpar as informações relacionadas ao campo Número do RA de Referência.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao acionar este botão, o sistema irá abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário. Clique em <b>Pesquisar Data - Calendário</b> 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

**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&rev=1537883158

Last update: **25/09/2018 13:45** 



https://www.gsan.com.br/ Printed on 16/12/2025 18:38